

ABSTRAK

Lilis Lindawati (11135038), Perancangan Sistem Helpdesk Ticketing berbasis Web pada PT.Telkom Property.

Kegiatan pelaporan keluhan di PT.Telkom Property masih dilakukan secara manual, dengan cara tenant menelepon leader area lalu leader area akan memanggil teknisi atau petugas untuk melakukan pengecekan dan penyelesaian keluhan . hal tersebut memakan waktu lama sehingga pengerjaan tidak bisa berjalan secara efektif dan efisien. Maka untuk mengatasi hal tersebut di butuhkan aplikasi yang dapat memudahkan pelaporan keluhan di dalam PT.Telkom Property . Proses yang selama ini manual akan lebih terkomputerisasi sehingga proses pendokumentasiannya menjadi lebih mudah . Program aplikasi sistem helpdesk ini dibuat menggunakan PHP dan menggunakan database MySql. Program ini menyediakan hal yang akan di butuhkan dalam pengolahan data yang berkaitan dengan sistem helpdesk seperti proses pelaporan keluhan, proses penyelesaian dan proses pendokumentasian.

Kata kunci : helpdesk, keluhan, PT.Telkom Property, Web, PHP, Mysql .

ABSTRACT

Lilis Lindawati (11135038), Perancangan Sistem Helpdesk Ticketing berbasis Web pada PT.Telkom Property.

The complaint reporting activity at PT.Telkom Property is still done manually, by way of tenant calling area leader then area leader will call technician or officer to do the checking and settlement of complaint. It takes a long time so the work can not run effectively and efficiently. So to overcome this in need of applications that can facilitate reporting complaints within PT.Telkom Property. The process during this manual will be more computerized so that the process of documentation becomes easier. The helpdesk system application program is created using PHP and using the MySql database. This program provides the things that will be needed in data collection related to the helpdesk system such as complaint reporting, settlement process and documentation process.

Keywords: helpdesk, complaint, PT.Telkom Property, Web, PHP, Mysql.