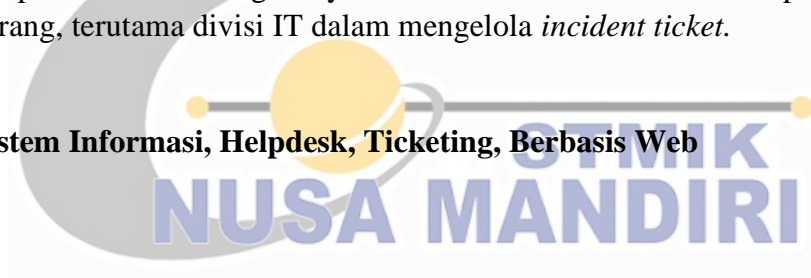


## ABSTRAK

### **Muhammad Kholiq (11150253), Perancangan Sistem Informasi Helpdesk Ticketing Berbasis Web Pada PT. HFSA Tangerang**

PT. Henkel Footwear and Speciality Adhesives (HFSA) Tangerang adalah perusahaan yang bergerak dibidang industri teknologi perekat. Dalam menunjang proses bisnis perusahaan, PT. HFSA Tangerang menggunakan sistem komputer dan terdapat divisi IT yang menangani berbagai permasalahan berkaitan dengan teknologi informasi. Proses manajemen permasalahan masih menggunakan pencatatan manual, sehingga terdapat kendala antar teknisi atau *resolver team* dalam menangani permasalahan. Dengan metode manual, penyajian laporan juga tidak bisa dilakukan secara cepat. Sehingga untuk mempermudah divisi IT dalam mengelola permasalahan yang masuk, maka dibutuhkan sistem yang dapat menangani kebutuhan tersebut. Sistem informasi *helpdesk ticketing* berbasis *web* dapat diakses menggunakan *web browser* dari berbagai sistem operasi. Model pengembangan yang digunakan dalam perancangan sistem informasi *helpdesk ticketing* ini adalah RAD (*Rapid Application Development*) yang terdiri dari beberapa tahapan. Tujuan dari penelitian ini adalah sistem *helpdesk ticketing* berbasis *web* yang diaplikasikan dapat bermanfaat bagi karyawan PT. Henkel Footwear and Speciality Adhesives (HFSA) Tangerang, terutama divisi IT dalam mengelola *incident ticket*.

**Kata Kunci: Sistem Informasi, Helpdesk, Ticketing, Berbasis Web**



## **ABSTRACT**

***Muhammad Kholiq (11150253), The Design of Web-Based Ticketing Helpdesk Information System at PT. HFSA Tangerang***

*PT. Henkel Footwear and Specialty Adhesives (HFSA) Tangerang is a company engaged in the adhesive technology industry. In supporting the company's business processes, PT. HFSA Tangerang uses a computer system. IT division handles various issues related to information technology. The problem management process still uses manual recording, so there are obstacles between the technicians or the resolver team in handling the problem. With the manual method, the presentation of the report also cannot be done quickly. So as to facilitate the IT division in managing incoming problems, a system that can handle those needs is needed. The web-based ticketing helpdesk information systems can be accessed using a web browser from various operating systems. The development model used in the design of the helpdesk ticketing information system is RAD (Rapid Application Development) which consists of several stages. The purpose of this research is a web-based ticketing helpdesk system that is applied can benefit PT. Henkel Footwear and Specialty Adhesives (HFSA) Tangerang, especially the IT division in managing incident tickets.*

***Key Word: Information System, Helpdesk, Ticketing, Web-Based***

