

INTISARI

SISTEM PELAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI PT KOMATSU INDONESIA

Oleh:

Mutiara Fitri Tasir

17/410849/SV/12776

Sistem *service desk* diperuntukkan untuk penanganan masalah dalam hal layanan yang menjembatani antara teknisi dan karyawan dalam masalah pada bidang Teknologi dan Informasi. PT Komatsu Indonesia telah menerapkan sistem tersebut namun sistem pelayanan saat ini belum mampu mewujudkan kualitas pelayanan yang mudah dan efektif, karena belum menggunakan satu wadah untuk menampung keluhan karyawan oleh karena itu karyawan jarang menggunakannya dan lebih memilih untuk menghubungi *IT Support* menggunakan media sosial seperti whatsapp atau email atau mencoba untuk mengatasi masalahnya sendiri.

Berdasarkan permasalahan tersebut dibangunlah *service desk* yang dapat memudahkan teknisi dalam penanganan keluhan karyawan secara langsung dalam bidang IT, dan juga dapat memberikan arahan secara tidak langsung dengan menggunakan fungsi *knowledge base* yang memberikan solusi pada permasalahan yang sering terjadi pada IT. Sistem ini dibangun menggunakan library React js untuk sisi *client* serta framework ExpressJs untuk sisi *server*, saling terhubung menggunakan API dan MySQL. Sistem ini berbasis PWA (*Progressive Web Apps*) yang dapat memudahkan mobilitas teknisi dalam pelayanan. Sistem ini telah berhasil dibangun dan telah diuji. Sistem ini telah dapat memenuhi kebutuhan dalam mengakses keluhan dan memberikan bantuan dalam penanganan di bidang teknologi oleh *IT support*.

Kata Kunci: *Service Desk*, Teknisi, Javascripts, NodeJS, MySQL, ReactJS, ExpressJS.

ABSTRACT
INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY
SERVICES SYSTEM PT KOMATSU INDONESIA

By:

Mutiar Fitri Tasir

17/410849/SV/12776

Service desk system functions to handle problems in service that connects technicians and employees in problems in the field of Technology and Information. PT Komatsu Indonesia has implemented a system but the current service system has not been able to realize an easy and effective quality of service because it has not used one container to accommodate employee complaints, therefore employees rarely use it and prefer to contact IT Support using social media such as WhatsApp or email or try to solve the problem yourself.

Based on this problem, a service desk was built that could facilitate technicians in handling employee complaints directly in the IT field, and also could provide direction indirectly by using knowledge base functions that provide solutions to problems that often occur in IT. This system was built using the React js library for the client side and the Express Js framework for the server side which are interconnected using API and MySQL. This system is based on PWA (Progressive Web Apps) which can facilitate the mobility of technicians in service. This system has been successfully built and has been tested. This system has been able to meet the needs of accessing complaints and providing assistance in handling in the field of technology with IT support.

Keywords: Service Desk, Technicians, Javascripts, NodeJS, MySQL, ReactJS, ExpressJS.