

INTISARI

PENGEMBANGAN APLIKASI *SERVICE DESK* MODUL TIKET PT KOMATSU INDONESIA

Oleh:

Dimas Putra Yudhatama

17/410834/SV/12761

Service desk adalah wadah untuk karyawan melaporkan masalah dan mendapatkan bantuan dari bagian *IT Support* di suatu perusahaan atau organisasi. Pada *service desk* permintaan atau laporan terdaftar sebagai tiket, dan *service desk* sering disebut juga dengan istilah manajemen tiket. Keterbatasan jumlah *IT Support* membuat penanganan masalah yang kurang efisien dan efektif, dan dapat menghambat kelancaran dalam bekerja.

Dari masalah tersebut maka dibangunlah *service desk* yang dapat memudahkan karyawan untuk mendapatkan bantuan dari *IT Support* atau untuk menyelesaikan masalah tanpa harus bantuan dari *IT Support* secara langsung karena terdapat *knowledge base* yang berisi solusi untuk mengatasi masalah yang biasanya dihadapi oleh karyawan. Sistem ini dibangun berbasis PWA (*Progressive Web Apps*) dan menggunakan *library* React Js untuk sisi *client* serta *framework* Express Js untuk sisi *server*, saling terhubung menggunakan API dan MySQL untuk pengelolaan basis data. Sistem ini telah berhasil dibangun dan sudah diuji, dan sudah dapat memenuhi kebutuhan dalam melaporkan masalah dengan membuka tiket atau mendapatkan penyelesaian masalah.

Kata Kunci : Sistem Manajemen Tiket, *Service Desk*, Javascripts, Node Js, MySQL, React Js, Express Js.

ABSTRACT

DEVELOPMENT OF SERVICE DESK APPLICATION TICKET MODULE PT KOMATSU INDONESIA

By:

Dimas Putra Yudhatama

17/410834/SV/12761

A service desk is a place for employees to report a problem and get help from an IT Support department company or organization. At the service desk, the request or report is registered as tickets, and service desks are often referred to as ticket management. The limited number of IT Support makes handling problems less efficient and effective and can hamper smooth work.

From these problems it was built Service Desk could facilitate it employees to get help from IT Support or to complete problems without having to help from IT Support directly because there is a knowledge base that contains solutions to overcome problems that are usually faced by employees. This system was built based on PWA (Progressive Web Apps) and was built with React Js library for client-side and framework with Express Js for server-side, mutually connected using the API, and MySQL for database management. This system has been successfully built and has been tested and can already be meet the need to report a problem by opening a ticket or get problem-solving.

Keywords: Ticket Management System, Service Desk, Javascript, NodeJS, MySQL, React Js, Express Js.