

**ABSTRAK**  
**SISTEM INFORMASI HELPDESK TICKETING BERBASIS WEB**  
**PADA PT ALISAN CATUR ADHIRAJASA**

*Helpdesk Ticketing System is web-based Information at Alisan Catur Adhirajasa*

Oleh  
FajarBahari  
13311299

PT Alisan Catur Adhirajasa adalah perusahaan yang bergerak dibidang distribusi. Selama ini bila terjadi gangguan pada komputer staff bagian lain, pihak teknisi akan dihubungi oleh staff yang bersangkutan dan akan dicek oleh salah satu anggota teknisi. Tidak semua anggota teknisi turut serta dalam penanganan masalah yang dihadapi oleh karyawan pada PT Alisan Catur Adhiraja, sehingga sulit untuk melakukan penilaian terhadap anggota teknisi yang aktif maupun tidak aktif, selain itu dengan adanya aplikasi yang mengatur hal ini, maka akan memudahkan pihak Teknisi untuk mengetahui kerusakan-kerusakan sebelumnya yang pernah terjadi.

Perancangan aplikasi web helpdesk ticketing pada PT Alisan Catur Adhirajasa menggunakan alat perancangan berorientasi objek seperti bagan alir dokumen untuk menggambarkan sistem yang sedang berjalan atau sistem lama yaitu, *use case diagram*, *activity diagram* dan *class diagram*. Aplikasi yang digunakan adalah Adobe Dreamwiver CS6 yang merupakan rancangan pengembangan sistem yang baru pada Aplikasi web helpdesk ticketing yang diharapkan sampai pada tahap implementasi.

Hasil perancangan aplikasi web helpdesk ticketing ini diharapkan dapat mempermudah karyawan dalam melakukan Pelapoan kerusakan, agar tidak adanya pengantrian perbaikan. Mempermudah teknisi data melakukan perbaikan, dan dapat mencetak laporan hasil perbaikan untuk prosentasi kerusakan serta penilaian terhadap bagian teknisi.

Kunci : Sistem,Informasi,Web,Helpdesk Ticketing