

## ABSTRAK

PT Lestari Banten Energi merupakan perusahaan yang bergerak disektor industrial. PT Lestari Banten Energi resmi beroperasi pada tahun 2017 dan merupakan bagian dari Genting Group. PT Lestari Banten Energi merupakan Perusahaan Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU) yang berkapasitas 660 MW.

PT Lestari Banten Energi memiliki banyak posisi atau jabatan, salah satunya yaitu Posisi *Technician III – IT*. Tugasnya adalah mengatasi masalah-masalah terkait perangkat teknologi informasi (TI) yang ada di lingkungan perusahaan. Dalam menjalankan tugasnya, *Technician III – IT* memiliki masalah yaitu pelaporan masalah terkait perangkat TI dari pegawai pada divisi lain tidak tersampaikan dengan baik. Hal ini dikarenakan sistem pelaporan dilakukan secara manual, yaitu dengan menggunakan telepon kabel atau dengan cara tatap muka secara langsung. Karena tugasnya, *Technician III – IT* tidak selalu ada diruangannya sehingga menyebabkan banyak laporan dari *IT Support* yang tidak tersampaikan. Pencatatan keluhan dari pegawai juga masih menggunakan kertas. Hal ini dapat menyebabkan pemborosan terhadap sumber daya kertas.

Dari permasalahan tersebut, perlu adanya sistem atau aplikasi yang dikembangkan dengan tujuan membantu *IT Support* yang berperan sebagai admin untuk mengelola laporan terkait masalah perangkat TI, serta membantu pegawai dari divisi lain dalam melaporkan masalah-masalah terkait perangkat TI. *Help desk ticketing* yang diberi nama Genesys merupakan aplikasi yang digunakan untuk menampung dan mengelola semua masalah terkait perangkat TI yang ada di perusahaan. Dengan menggunakan aplikasi tersebut, *IT Support* dapat dengan cepat memberikan informasi permasalahan TI kepada *Technician III – IT* untuk diselesaikan.

Aplikasi Genesys akan dikembangkan dengan menggunakan *framework* codeigniter dan *database* MySQL. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *extreme programming*. Metode *extreme programming* merupakan metode pengembangan aplikasi yang efisien, cepat, dan fleksibel serta cocok untuk tim dengan jumlah anggota yang sedikit dan lingkup masalah yang kecil. Dengan menggunakan metode *extreme programming*, dihasilkan fitur yang dapat membantu *IT Support* sebagai admin pada aplikasi Genesys diantaranya fitur pengelolaan tiket, fitur pengelolaan pegawai, dan fitur konfigurasi untuk pengelolaan layanan tiket yang digunakan kepada pegawai dan *Technician III - IT*.

Kata kunci: *Help Desk Ticketing*, *Extreme Programming*, Pengembangan Aplikasi Website.