

ABSTRAK

PT Lestari Banten Energi merupakan perusahaan yang bergerak disektor industrial. PT Lestari Banten Energi resmi beroperasi pada 28 Maret 2017 dan 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, salah satunya posisi *Technician III-IT*. Tugasnya adalah mengatasi masalah terkait perangkat Teknologi Informasi (TI) di perusahaan. Pegawai *Technician III – IT* mengalami kendala saat menjalankan tugasnya, yaitu pelaporan masalah terkait perangkat TI dari pegawai tidak tersampaikan dengan baik. Hal ini dikarenakan proses pelaporan yang masih sederhana, dengan menggunakan telepon kabel atau dengan tatap muka secara langsung. Karena tugasnya, *Technician III – IT* tidak selalu ada diruangannya sehingga menyebabkan banyak laporan dari *IT Support* yang tidak tersampaikan dan membutuhkan waktu yang cukup lama dalam mengatasi masalah yang dilaporkan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, perlu dikembangkan aplikasi *help desk ticketing* berbasis *website* dengan tujuan membantu pegawai *Technician III-IT* khususnya pada *role Technician III-IT* dalam memberikan informasi dan mengelola laporan terkait masalah perangkat TI dengan cepat dan akurat yang diberi nama Genesys. Aplikasi Genesys dikembangkan dengan menggunakan *framework* codeigniter dan *database* MySQL. Aplikasi ini dikembangkan dengan mengadopsi konsep *agile* dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *extreme programming*.

Metode *extreme programming* merupakan metode pengembangan aplikasi yang efisien, cepat dan fleksibel serta cocok untuk pengembangan aplikasi dengan skala yang kecil dan dapat diselesaikan oleh tim yang sedikit. Selain itu, *extreme programming* berfokus untuk meningkatkan kepuasan *customer* dengan mengantisipasi setiap perubahan kebutuhan *customer* yang cepat dan tidak dapat diduga. Dengan metode *extreme programming*, dihasilkan aplikasi Genesys pada *role Technician III-IT* dengan fitur yang dapat merespons tiket yang telah ditugaskan oleh *IT Support* kepada *Technician III-IT*, mempermudah *Technician III-IT* dalam memperbarui status penyelesaian tiket, dan *Technician III-IT* dapat mengubah kategori tiket yang sesuai apabila *user* salah memasukkan kategori tiket.

Kata kunci: *Help desk Ticketing, Extreme Programming, Pengembangan Aplikasi Website, agile*