

ABSTRAK

Bagian Riset dan Layanan Teknologi Informasi (RiYanTI) adalah salah satu bagian dari Direktorat Pusat Teknologi Informasi (PuTI) yang bertanggungjawab dalam manajemen kualitas teknologi, manajemen konten, dan layanan pengguna yang menerima keluhan serta pengaduan terhadap kendala infrastruktur teknologi yang dialami sivitas univesitas Telkom. Banyaknya layanan yang diberikan oleh PuTI menyebabkan RiYanTI menerima banyak keluhan (tiket insiden) dan permintaan, hal ini menyebabkan antrian penanggulangan keluhan dan permintaan (tiket) menjadi panjang. Dampak dari panjangnya antrian tiket menyebabkan lamanya penanganan masalah atau keluhan di lingkungan universitas Telkom sehingga dapat terjadi tidak terpenuhinya capaian mutu atau SLA (Service Level Agreement) hal ini menyebabkan adanya temuan ketika dilakukan audit ISO 20000-1 yang menjadi standar atau pedoman sistem manajemen layanan IT yang ada di PuTI. Selain berdampak pada SLA panjangnya antrian tiket juga berdampak pada terganggunya pengembangan aplikasi karena sumber daya yang ada digunakan untuk menyelesaikan tiket sehingga berkemungkinan menghasilkan aplikasi yang tidak stabil yang akan memicu peningkatan jumlah tiket yang diterima oleh bagian RiYanTI. Oleh itu solusi yang diberikan adalah membangun suatu *recommender system* yang dapat memberikan rekomendasi solusi penyelesaian permasalahan berdasarkan data tiket yang telah selesai. Metode *filtering* yang digunakan adalah *Content Based filtering* dan proses evaluasi dilakukan dengan menghitung *precision*, *recall*, dan *F1-Score* untuk mengamati akurasi pada hasil rekomendasi *filtering* serta melakukan pengujian *User Testing (User Judgment)* untuk melihat apakah sistem yang dibangun telah sesuai dan mampu memberikan solusi kepada pengguna.

Kata Kunci: SLA, *recommender system*, *content based filtering*, *user testing*