

ABSTRAK

Laporan magang ini membahas tentang pengembangan website admin yang bernama Service Desk Telkom University pada sisi sistem analis yang dilakukan oleh penulis selama melakukan magang di sebuah perusahaan teknologi yang bernama PT. Adi Data Utama. Service Desk merupakan aplikasi Aplikasi Service Desk adalah aplikasi yang membantu memudahkan Helpdesk Pusat Teknologi Informasi (PuTI) Telkom University dalam membantu merespon keluhan, feedback, komentar, permasalahan atau pertanyaan teknis pengguna dengan menyediakan informasi yang diperlukan dari berbagai mediaw. Tujuan dari projek ini adalah untuk Tujuan dari pengembangan Aplikasi Service Desk ini adalah untuk mempermudah mahasiswa, staff dan dosen dalam pembuatan, status dan proses tiket dari Service Desk. Penulis melakukan pengembangan dengan dengan metode yang digunakan adalah melakukan analisis website yang sudah ada, meliputi analisis kebutuhan, perancangan antarmuka, implementasi, dan pengujian. Hasil yang diperoleh adalah sebuah website yang lebih interaktif dan responsif dengan tampilan yang lebih modern dan mudah digunakan oleh pengguna. Selain itu, penulis juga mendapatkan pengalaman berharga dalam melakukan pengembangan aplikasi yang dapat menjadi modal penting dalam karir di masa depan.

Kata kunci : Tiket, Website, Service Desk