

ABSTRACT

This internship report discusses the development of an admin website called Service Desk Telkom University on the analyst system side that was carried out by the author during his internship at a technology company called PT. Main Data Adi. Service Desk is an application Service Desk application is an application that helps facilitate the Information Technology Center (PuTI) Helpdesk of Telkom University in helping respond to complaints, feedback, comments, problems or technical questions of users by providing the necessary information from various media. The purpose of this project is to develop the Service Desk Application to make it easier for students, staff and lecturers to create, status and process tickets from the Service Desk. The author develops the method used by analyzing existing websites, including needs analysis, interface design, implementation, and testing. The result obtained is a website that is more interactive and responsive with a more modern appearance and easy for users to use. In addition, the author also gains valuable experience in developing applications that can be an important asset for future careers.

Keywords : Tickets, Website, Service Desk

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga proyek akhir yang berjudul “PENGEMBANGAN APLIKASI WEBSITE SERVICE DESK 2.0 PADA PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI(FITUR TIKETING dan MENU LAPORAN)” ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Penyusunan proyek akhir ini merupakan syarat untuk mendapat gelar Ahli Madya di Universitas Telkom. Buku proyek akhir ini disusun sebagai syarat lulus mata kuliah proyek akhir yang telah dilaksanakan kurang lebih 12 bulan. Dengan selesainya buku proyek akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada Penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan proyek akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pembaca demi kesempurnaan laporan proyek akhir ini. Semoga laporan proyek akhir ini dapat memberikan kontribusi positif serta bermanfaat bagi pembaca.

Bandung, 16 Mei 2023



Niesya Yulianny