

ABSTRAK

Ahmad Rahmatullah Al-Aghutsy, 2023. SISTEM INFORMASI HELPDESK PADA PT. KAI DAOP 8 SURABAYA. Tugas Akhir, Program Studi Manajemen Informatika D3, Sekolah Tinggi Informatika & Komputer Indonesia, Pembimbing: Sugeng Widodo S.Kom,M.Kom

Kata kunci: Sistem Informasi, Helpdesk, PT. KAI, CodeIgniter, Pengelolaan Tiket.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan aplikasi Sistem Informasi Helpdesk berbasis website di PT. KAI Daop 8 Surabaya. Latar belakang penelitian ini adalah kebutuhan akan sistem yang efisien dalam pengelolaan tiket helpdesk. Metode yang digunakan meliputi observasi dan wawancara untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi yang dikembangkan menggunakan framework CodeIgniter berhasil memenuhi kebutuhan pengguna dengan fungsionalitas yang baik, termasuk pembuatan, pemantauan, dan penyelesaian tiket. Antarmuka pengguna dirancang untuk kemudahan penggunaan, dan dokumentasi disediakan untuk mendukung pengguna dalam pemeliharaan sistem.

ABSTRACT

Ahmad Rahmatullah Al-Aghutsy, 2023. HELPDESK INFORMATION SYSTEM AT PT. KAI DAOP 8 SURABAYA. Final Project, Study Program of Informatics Management D3, School of Informatics & Computer Indonesia, Advisor: Sugeng Widodo S.Kom,M.Kom

Keyword : Information System, Helpdesk, PT. KAI, CodeIgniter, Ticket Management.

This research aims to design and develop a web-based Helpdesk Information System application at PT. KAI Daop 8 Surabaya. The background of this research is the need for an efficient system in managing helpdesk tickets. The methods used include observation and interviews to collect data. The results show that the developed application using the CodeIgniter framework successfully meets user needs with good functionality, including ticket creation, monitoring, and resolution. The user interface is designed for ease of use, and documentation is provided to support users in system maintenance.