

MUHAMAD ANIS, 20.240.0062

**SISTEM INFORMASI HELPDESK UNTUK KARYAWAN DI PT
BHIMASENA POWER INDONESIA BERBASIS MOBILE**, dibawah
bimbingan M. Faizal Kurniawan, M. Kom. dan M. Reza Maulana, M. Kom.

64 + xiii halaman / 51 gambar / 16 tabel / 2 lampiran / 12 pustaka (2018-2023)

ABSTRAK

PT Bhimasena Power Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang pembangkit listrik dan memasok listrik ke PT PLN. Untuk memastikan operasi yang aman dan efisien, perusahaan ini memiliki tim IT helpdesk internal yang bertugas memberikan dukungan teknis dalam bidang teknologi informasi terkait permasalahan perangkat keras dan lunak. Namun, proses pengelolaan permintaan bantuan teknis yang masih menggunakan cara konvensional seringkali menghadapi kendala dalam hal monitoring dan pelacakan. Oleh karena itu, dikembangkanlah sebuah sistem informasi helpdesk berbasis mobile yang bertujuan untuk mengelola permintaan bantuan secara terorganisir dan efisien. Sistem ini dirancang dengan menggunakan metode waterfall yang mencakup tahap pengumpulan dan analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan. Aplikasi ini diuji menggunakan metode whitebox, blackbox, dan User Acceptance Testing (UAT). Berdasarkan hasil pengujian blackbox, disimpulkan bahwa tampilan beserta komponen dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Pengujian whitebox menunjukkan bahwa fungsi yang disusun memiliki risiko kompleksitas yang rendah. Selain itu, pengujian User Acceptance Testing (UAT) menunjukkan bahwa aplikasi telah memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan demikian, sistem ini diharapkan dapat menjadi solusi yang efektif untuk pengelolaan permintaan bantuan teknis di PT Bhimasena Power Indonesia.

Kata kunci: *helpdesk, ticketing, sistem informasi, metode waterfall, aplikasi mobile*

MUHAMAD ANIS, 20.240.0062

**SISTEM INFORMASI HELPDESK UNTUK KARYAWAN DI PT
BHIMASENA POWER INDONESIA BERBASIS MOBILE**, dibawah
bimbingan M. Faizal Kurniawan, M. Kom. dan M. Reza Maulana, M. Kom.

64 + xiii halaman / 51 gambar / 16 tabel / 2 lampiran / 12 pustaka (2018-2023)

ABSTRACT

PT Bhimasena Power Indonesia is a company engaged in power generation and supplies electricity to PT PLN. To ensure safe and efficient operations, the company has an internal IT helpdesk team dedicated to providing technical support in information technology, addressing hardware and software issues. However, the conventional methods used by the helpdesk team to manage technical support requests often encounter challenges in monitoring and tracking. To address this issue, a mobile-based helpdesk ticketing information system was developed to manage support requests in a organized manner and ensure efficient tracking. This system was designed using the waterfall method, encompassing the stages of requirements gathering and analysis, design, implementation, testing, and maintenance. The application was tested using white-box, black-box, and User Acceptance Testing (UAT) methods to ensure its quality and functionality. Based on the results of the black-box testing, it was concluded that the user interface and components functioned as expected. The white-box testing revealed that the functions implemented have low complexity risks. Additionally, the User Acceptance Testing (UAT) indicated that application meets user requirements satisfactorily. Therefore, this system is expected to provide an effective solution for managing technical support requests at PT Bhimasena Power Indonesia.

Keywords: *helpdesk, ticketing, information system, waterfall method, mobile application*