

Fitriantini Suaib¹, Hadrayanti²

¹Jurusan Teknik Elektro Fakultas Teknik Unismuh Makassar
email: fitrisuaib23@gmail.com

²Jurusan Teknik Elektro Fakultas Teknik Unismuh Makassar
email: adrayan.muh@gmail.com

ABSTRAK

Abstrak; Fitriantini dan Hadrayanti; (2017) Perancangan Aplikasi Sistem *Helpdesk* Berbasis *Website* Pada Direktorat Teknologi Informasi Universitas Hasanuddin Makassar dibimbing oleh Hafsah Nirwana (pembimbing I) dan Rizal A Duyo (pembimbing II). Universitas Hasanuddin, yang kemudian disingkat Unhas, merupakan sebuah perguruan tinggi negeri di kota Makassar. Dalam lingkup kerja Unhas, penggunaan teknologi informasi kepada semua staf sangat banyak manfaatnya. Dan sering kali ditemukan berbagai masalah dalam penggunaan peralatan tersebut, gangguan-gangguan yang dialami oleh staf Unhas apabila tidak ditangani akan menyebabkan kemunduran kerja. Oleh karena itu dibutuhkan divisi *helpdesk* yang berfungsi sebagai lapisan pertama yang harus dihubungi oleh *end user* bila mereka mendapatkan masalah/gangguan jaringan. Pelaporan tersebut dapat di tangani dengan cepat dengan aplikasi *website helpdesk*. Untuk mendukung proses tersebut penulis merancang aplikasi *helpdesk* yang memiliki fungsi penginputan keluhan staf, pencatatan proses penanganan pertanyaan dan keluhan dari staf, menyimpan dan mengolah informasi dari staf dalam *database* yang nanti nya bisa menjadi data untuk pengembangan dan perbaikan untuk mencegah gangguan terulang. Aplikasi *helpdesk* dibuat oleh penulis dengan tampilan yang menarik untuk memudahkan staf dalam pelaporan pertanyaan/keluhan secara *online*, Aplikasi *helpdesk* berbasis *web* dibuat dengan beberapa software pendukung yaitu salah satunya adalah PHP dan MySQL. PHP sebagai bahasa pemrograman yang mudah di mengerti oleh *programmer web* serta bersifat *Open Source* dan MySQL sebagai sistem manajemen *database* yang dapat diandalkan dan penggunaannya mudah untuk dipahami.

Kata kunci : *Helpdesk, Pelayanan Gangguan, PHP, MySQL*