

## INTISARI

Saat kegiatan operasional perusahaan berlangsung, para karyawan PT. GMF Aeroasia yang mengalami kesulitan dengan komputer yang digunakan, akan menghubungi *Staff Helpdesk* untuk mendapatkan solusi terhadap permasalahan komputer baik secara *hardware*, *software* maupun *network*. Hasil penelitian menunjukkan beberapa kelemahan dari sistem yang sedang berjalan yaitu tidak adanya penjadwalan yang pasti bagi para personil *Technical Support*, tidak dimilikinya dokumentasi mengenai daftar keluhan User yang telah diterima serta solusi atas permasalahan yang pernah ditangani dan tidak terukurnya kinerja perbaikan dan perawatan komputer tersebut.

Sistem Informasi Helpdesk ini dibuat untuk mengatasi kelemahan-kelemahan tersebut diatas. Sistem ini diimplementasikan menggunakan bahasa pemrograman Server Side PHP, Database MySQL dan berjalan pada Web Server Apache.

Hasil yang diperoleh adalah sebuah aplikasi Sistem Informasi *Helpdesk* berbasis Web yang memungkinkan adanya penjadwalan penyelesaian permasalahan bagi pengguna komputer pada PT.GMF Aeroasia yang lebih terorganisir, terpeliharanya data historis pengaduan user, solusi penyelesaian masalah serta teranalisisnya kinerja perbaikan dan perawatan komputer pada PT. GMF Aeroasia.

## ABSTRACT

When operational activity of company continuous, all employees of GMF Aeroasia, PT, who finding troubles while using their computer, will contact the Helpdesk Staff to get some solutions for their computer problems either through hardware, software and also network. Result of research show some weakness from the present system are inexistence definitive scheduling to all technician of Technical Support, do not have concerning documentation of User list which have been accepted and also solution for the problems which have been handled and do not have measuring of repairing performance and the computer treatment.

The Helpdesk Information System Application solved almost all of the problems above. This system implemented by using the PHP programming language of server side, Database MySQL and approaching by Web Server Apache.

Result obtained by The Helpdesk Information System Application are existence and more organized of the problems solving scheduling for User on GMF Aeroasia, PT, more maintained the data historical of User denunciation, the solution of problem solving and also analysed the repairing performance and computer treatment at GMF Aeroasia, PT.