

ABSTRAK

Judul : Rancang Bangun Aplikasi Helpdesk Ticketing System
 Berbasis Android Pada PT. Multirasa Nusantara
 Nama : Sait Sulaiman
 Program Studi : Teknik Informatika

Aplikasi Helpdesk Ticketing merupakan sebuah aplikasi yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terhadap laporan masalah. Dengan penambahan fitur knowledge management untuk menyelesaikan permasalahan kerusakan dengan mencari dalam basis pengetahuan yang direkam untuk menentukan solusi apa yang tepat, berdasarkan pengetahuan yang dimiliki oleh tiap-tiap teknisi untuk dibagikan kepada teknisi lain yang memiliki permasalahan yang sama dalam menyelesaikan kerusakan. Metode yang digunakan dalam membangun aplikasi helpdesk berbasis android dengan menggunakan pendekatan Knowledge Management System (KMS) adalah Waterfall model dan dirancang dengan diagram UML (Unified Modeling Language). Bahasa pemrograman yang digunakan adalah Java dengan Operation System (OS) Android. Dengan dibangunnya aplikasi helpdesk berbasis android menggunakan pendekatan Knowledge Management System (KMS) diharapkan dapat menjadi alat untuk membantu pengelolaan laporan kerusakan dan pengetahuan tentang kerusakan serta solusi yang tepat untuk menurunkan tingkat masalah yang terjadi di Store Yoshinoya dengan menggunakan basis pengetahuan teknisi yang ada.

Kata kunci : *Helpdesk, Ticketing, Android.*

ABSTRACT

Title : Design and Implementation of Android-Based Ticketing
 System Helpdesk Application at PT. Multirasa Nusantara
 Name : Sait Sulaiman
 Study Program : Technical Information

Ticketing Helpdesk application is an application that has the responsibility in providing services to problem reports. With the addition of knowledge management features to solve the problem of damage by searching in the recorded knowledge base to determine what is the right solution, based on the knowledge possessed by each technician to be shared with other technicians who have the same problem in solving the damage. The method used in building an android-based helpdesk application using the Knowledge Management System (KMS) approach is the Waterfall model and is designed with a UML (Unified Modeling Language) diagram. The programming language used is Java with the Android Operating System (OS). The development of an Android-based helpdesk application using the Knowledge Management System (KMS) approach is expected to be a tool to help manage damage reports and damage knowledge and the right solutions to reduce the level of problems that occur at Yoshinoya Store by using the knowledge base of existing technicians

Keywords : *Helpdesk, Ticketing, Android.*