

ABSTRAK

Judul : Rancang Bangun Sistem IT Helpdesk Berbasis Mobile Menggunakan React Pada Universitas Esa Unggul Citra Raya

Nama : Unggul Prayuda

Program Studi : Teknik Informatika

Keluhan biasa terjadi dalam sebuah organisasi, salah satunya pada sebuah institusi pendidikan yaitu Esa Unggul Citra Raya. Salah satu contoh keluhan yang biasa saya dengar adalah permasalahan perangkat seperti kamera yang tidak dapat menyala, kerusakan scanner RFID untuk absensi, kerusakan proyektor dan lain lain. Dari permasalahan tersebut, saya berinisiatif untuk membuat sebuah sistem IT helpdesk untuk mengatasi keluhan user. Sistem yang dibuat tersebut diharapkan dapat menciptakan efektifitas dan efisiensi waktu dalam pengajuan keluhan dari sisi user maupun penanganan keluhan dari sisi Staff IT. Dalam pembuatannya, saya menggunakan metode Waterfall karena memiliki fase yang urut, sehingga meminimalisir kesalahan yang mungkin terjadi dan sistem dapat dikembangkan sesuai dengan apa yang dikehendaki.

Kata Kunci : pengaduan, helpdesk, mobile, web, universitas

ABSTRACT

Judul : Design and Build a Mobile-Based IT Helpdesk System Using React at Esa Unggul Citra Raya University

Nama : Unggul Prayuda

Program Studi : Technical Information

Complaints are common in an organization, one of which is in an educational institution, namely Esa Unggul Citra Raya. One example of a complaint that I usually hear is device problems such as a camera that won't turn on, an RFID scanner malfunction for absent, a projector malfunction and others. From these problems, I took the initiative to create an IT helpdesk system to address user complaints. The system created is expected to create effectiveness and time efficiency in filing complaints from the user side and handling complaints from the IT staff side. In making it, I used the Waterfall method because it has sequential phases, thus minimizing errors that might occur and the system can be developed according to what is expected.

Keywords : complaint, helpdesk, mobile, web, university