

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi membawa perubahan yang signifikan dalam dunia bisnis. Perubahan tersebut juga telah merubah pandangan PT. RENDEZ INDONESIA dimana TI memiliki peran penting dalam mengubah cara kerja perusahaan yang konvensional menjadi lebih efisien dan efektif. Dalam perjalanannya, upaya penerapan TI tidak lepas dari permasalahan-permasalahan yang timbul pada tahap implementasi, seperti adanya insiden-insiden layanan TI dan kesalahan sehingga mengakibatkan terganggunya layanan yang berdampak pada user, departemen dan bisnis itu sendiri. Untuk mengatasinya PT. RENDEZ INDONESIA telah membentuk departemen ICT (*Information Communication & Technology*), yang salah satu tanggung jawabnya adalah pelayanan penanganan gangguan TI kepada pengguna. Namun dalam implementasinya, layanan tersebut masih berjalan secara manual dan belum ada standar dalam pelaksanaannya. Selain itu, tidak adanya pencatatan masalah dan dokumentasi resolusi insiden TI mengakibatkan terjadinya pengulangan untuk insiden yang sama. Tujuan penelitian ini adalah desain dan implementasi aplikasi manajemen service desk yang menjadi standar dalam penanganan insiden terkait dengan layanan TI. Metode penelitian yang digunakan adalah *GAP Analysis*, berdasarkan hasil analisis telah di desain dan implementasikan aplikasi manajemen *service desk* yang mengacu pada framework *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL). Aplikasi dibangun menggunakan PHP, MySQL dengan menggunakan metode *Extreme Programming* (XP).

Kata Kunci : *ICT, service desk, manajemen insiden, Gap Analysis, ITIL, PHP, Mysql, Extreme Programming.*

## **ABSTRACT**

*The development of information technology brought significant changes in the business world. The change has also changed the business philosophy of PT. RENDEZ INDONESIA which IT has an important role in changing the philosophy of the companies from conventional to become more efficient and effective. Along with the implementation of IT some problems and obstacles found and resulting errors and disruptions on the service that causes a direct impact to the user and the business flows. In order to solve the problem that found in the area of IT. PT. RENDEZ INDONESIA decided established a department of ICT (Information Communications & Technology), that has responsibility to provide services and problem solving on Information Technology. However its service implementation has no standard for operational and running manually. Beside that there is no documentations and error history logs, that cause repetition for the same problems and errors. The research purposed to design and implement service desk management application to became standard for handling the error in area of IT services. GAP Analysis used as a method to solve the problems, based on the results of the analysis which refers to the framework of the Information Technology Infrastructure Library (ITIL), service desk management application was designed and implemented as a problem solving. The application built under PHP, MySQL by using Extreme Programming (XP).*

*Keywords: ICT, service desk, incident management, Gap Analysis, ITIL, PHP, Mysql, Extreme Programming.*