

ABSTRAK

Pada proses pelaporan keluhan PT Penerbit Erlangga Bandung masih dilakukan secara manual melalui telpon dan *e-mail* atau dengan langsung meminta bantuan ke bagian teknisi untuk memperbaiki masalah tersebut. Selain itu, pada bagian manajer *IT Support* mengalami kesulitan dalam memonitoring data keluhan yang dicatat oleh admin *IT support* karena data keluhan yang tersimpan belum menggunakan aplikasi yang terintegrasi dengan database dan pada bagian admin *IT support* terhambatnya dalam melakukan penjadwalan yang tersusun dengan benar untuk melakukan perbaikan yang dilakukan oleh teknisi, karena terjadinya penumpukan pelaporan keluhan dari pegawai kepada bagian admin *IT support*. Dengan penerapan sistem informasi dan teknologi akan dibangunnya aplikasi *helpdesk* berbasis web yang akan membantu pegawai dalam menyampaikan permasalahan teknologi informasi dan solusi permasalahan yang ada pada bagian *IT support*.

Pemodelan dengan *UML (Unified Modelling Language)* yang digunakan untuk visualisasi, perancangan, pendokumentasian sistem piranti lunak. Sistem yang dibangun menggunakan pemrograman PHP dengan *framework Code Igniter* dan basisdata menggunakan database MariaDB serta pengujian untuk sistem ini menggunakan teknik *blackbox*.

Hasil dari aplikasi yang telah dibangun menunjukkan bahwa proses pengajuan keluhan pegawai, melakukan penjadwalan perbaikan keluhan di PT Penerbit Erlangga Bandung sudah sangat mudah dengan hasil kuesioner kepuasan aplikasi 83,30% yang setuju dengan hal tersebut.

Kata Kunci : *Sistem Informasi, Pelaporan Keluhan Pegawai, Aplikasi Helpdesk IT Support, UML*

ABSTRACT

In the complaint reporting process PT publisher Bandung is still done manually by phone and e-mail or by directly asking for help to the technicians to fix the problem. In addition, the section manager IT Support experience difficulties in monitoring the complaint data recorded by the IT admin support for complaint data stored not use applications that integrate with databases and on the IT admin support delays in scheduling structured properly to carry out repairs performed by a technician, because the buildup of a complaint from an employee reporting to support IT admin section. Modeling with UML (Unified Modeling Language) is used for visualizing, designing, documenting software systems. The system was built using the PHP programming with Code Igniter framework and database uses a MariaDB database as well as testing for these systems using techniques blackbox. The results of the applications that have been built shows that an employee complaint process, scheduling improvements complaint PT publisher Bandung is very easy with the result of 83.30% satisfaction questionnaire application that agree with it.

Keywords : *Information Systems, Employee Complaints Reporting, IT Helpdesk Application Support, UML*