

SISTEM E-TICKETING UNTUK PERBAIKAN BIDANG IT DI PT. IMBANG TATA ALAM BERBASIS WEBSITE

Nama Mahasiswa : Maulia Rozadi
Nim : 6103221552
Dosen Pembimbing : Nurul Fahmi, S.ST, MT

ABSTRAK

PT. Imbang Tata Alam menghadapi tantangan serius dalam pengelolaan laporan perbaikan IT yang masih dilakukan secara manual, yaitu melalui telepon atau *WhatsApp*. Metode ini menimbulkan sejumlah masalah, termasuk lambatnya penanganan masalah. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dikembangkan sebuah sistem *e-ticketing* berbasis *web*. Sistem ini berfungsi sebagai solusi dengan menyediakan fitur-fitur utama yang berfokus pada alur kerja yang lebih terstruktur. Dari hasil pengujian Untuk Pengguna (Karyawan) dapat membuat laporan kerusakan secara langsung dan memantau status perbaikan, Admin IT dapat mengelola laporan yang masuk, menugaskan teknisi, dan memantau ketersediaan teknisi, dan untuk Ketua ICT dapat memantau seluruh laporan dan melihat *feedback* dari pengguna tanpa harus terlibat langsung dalam alur pelaporan awal.

Kata Kunci: *E-ticketing*, Sistem Informasi, Manajemen IT, Aplikasi Web.

WEBSITE-BASED E-TICKETING SYSTEM FOR IT IMPROVEMENT AT PT. IMBANG TATA ALAM

Student Name : Maulia Rozadi
Student ID : 6103221552
Supervisor : Nurul Fahmi, S.ST, MT

ABSTRACT

PT. Imbang Tata Alam faces serious challenges in managing IT repair reports, which are still done manually, namely via telephone or WhatsApp. This method causes several problems, including slow problem handling. To overcome these problems, a web-based e-ticketing system was developed. This system functions as a solution by providing key features that focus on a more structured workflow. From the test results, For Users (Employees) can create damage reports directly and monitor repair status, IT Admin can manage incoming reports, assign technicians, and monitor technician availability, and for the Head of ICT can monitor all reports and see feedback from users without having to be directly involved in the initial reporting flow.

Keywords: *E-ticketing, Information System, IT Management, Web Application.*