

## ABSTRAK

# PERANCANGAN SISTEM INFORMASI “INTI MAINTENANCE” SEBAGAI PENGELOLAAN MATERIAL BERBASIS WEB PADA MODUL *SERVICE DESK* (STUDI KASUS PT INTI)

Oleh

**MUHAMMAD RAFI**

**NIM : 1202144197**

PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) atau disingkat PT INTI merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bergerak di bidang industri telekomunikasi, elektronika, informatika, kelistrikan / energi serta pemanfaatan sumber daya perseroan untuk menghasilkan barang dan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan keuntungan. Pada PT INTI, terdapat Bagian SBU (*Strategic Business Unit*) yang dinamakan SBU *Broadband*, merupakan salah satu SBU yang memiliki tugas untuk melakukan pemasaran, operasi penjualan, promosi dan penjualan purna jual serta mencari pasar baru dan memberi usulan terhadap produk-produk baru yang dapat dipasarkan. Saat ini bagian SBU *Broadband* menggunakan aplikasi *website* INTI *Helpdesk* sebagai aplikasi pengelolaan permintaan keluhan. Namun, menurut Kepala Urusan Purnajual SBU *Broadband* Bapak Abdurrahman, terdapat beberapa kesulitan navigasi pada *menubar website*, sehingga pengguna kesulitan dalam memilih menu, dan penempatan konten yang kurang efektif.

Sebelumnya, pembuatan *website* INTI *Helpdesk* dilakukan menggunakan keputusan *buy* yaitu pembuatan dilakukan oleh pihak eksternal (*outsourcing*). Bagian SBU *Broadband* PT INTI ingin melakukan kustomisasi tampilan lebih baik. Peneliti memberikan solusi untuk masalah tersebut dengan melakukan perancangan serta pengembangan *website* sendiri (*make*) dari *website* tersebut agar dapat menekan biaya.

Sistem informasi berbasis *website* INTI *Maintenance* merupakan sistem informasi pengelolaan material yang menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL dengan metode *iterative and incremental*. Dengan dibuatnya INTI *Maintenance* modul *service desk* diharapkan dapat membantu karyawan dalam melakukan pengelolaan permintaan keluhan untuk penyaluran keluhan saat pengiriman maupun perbaikan komponen serta alat yang digunakan *customer* PT INTI. Selain itu, *customer* juga dapat lebih mudah dalam mengajukan permintaan keluhannya.

**Kata Kunci : perancangan sistem informasi, *website*, *service desk* pengelolaan material, manajemen, PHP.**