

ABSTRAK

PT Len Industri (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk membantu meningkatkan efisiensi proses yang ada di perusahaannya. Perawatan terhadap perangkat yang digunakan untuk teknologi informasi tersebut juga merupakan hal yang penting. PT Len Industri (Persero) memiliki unit kerja untuk menangani masalah perawatan perangkat tersebut yaitu unit kerja Sistem Informasi bagian *Maintenance*.

Unit kerja Sistem Informasi di PT. Len Industri (Persero) telah menerapkan sistem pelaporan masalah komputer dan jaringan, namun dalam penerapannya laporan tindak perbaikan yang dilakukan dicatat menggunakan kertas sehingga data akan rentan untuk rusak, hilang data dan penumpukan data. Berdasarkan kondisi tersebut maka dibutuhkan suatu sistem yang terkomputerisasi yang menggunakan sistem tiket untuk melaporkan permasalahan komputer dan jaringan. Sistem yang terkomputerisasi ini berupa aplikasi *Helpdesk Ticketing System* dengan menggunakan metodologi PDCA (Plan-Do-Check-Act). Metodologi ini melalui tahap *Plan* (analisis dan desain), tahap *Do* (simulasi), *Check* (pengecekan), dan *Act* (tindak lanjut). Tujuan dari penerapan aplikasi pengelolaan tindak perbaikan perangkat komputer dan jaringan ini adalah untuk memberikan kemudahan dalam melakukan permintaan perbaikan atas masalah komputer dan jaringan yang ditemui oleh karyawan, pencatatan data terkomputerisasi, serta melakukan pelaporan kepada Manajer unit kerja Sistem Informasi pada PT. Len Industri (Persero).

Hasil akhir dari penelitian ini adalah usulan aplikasi *Helpdesk Ticketing System* beserta prosedur dalam melakukan permintaan perbaikan perangkat komputer dan jaringan, tanggapan dari permintaan, dan laporan data tindak perbaikan yang diserahkan kepada Manajer unit kerja Sistem Informasi.

Kata kunci: *Maintenance, Open Source, Helpdesk Ticketing System, PDCA*