

ABSTRAK

PERANCANGAN APLIKASI IT HELPDESK TICKETING SYSTEM MENGUNAKAN MICROSOFT POWER PLATFORM DI MANULIFE INDONESIA

Oleh :

Bagas Rizal Nur Akbar

181012152

IT Helpdesk merupakan sebuah unit layanan yang bertugas membantu mengatasi permasalahan terkait penggunaan fasilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam suatu organisasi. Helpdesk menyediakan beberapa bentuk layanan dalam menggunakan layanan TIK seperti instalasi, troubleshooting software, service dan maintenance komputer. Proses kerja dari Helpdesk Ticketing yaitu digunakan ketika agen mengalami permasalahan terkait layanan TIK, selanjutnya melaporkannya pada tim Helpdesk yang kemudian akan diinputkan dalam aplikasi IT Helpdesk berupa tiket antrian, yang setelahnya akan dikerjakan permasalahan tersebut oleh tim IT. Tools yang digunakan dalam pembangunan aplikasi ini yaitu menggunakan Microsoft Power Platform (Power Automate, Power Apps, Power BI) dan alat untuk menyimpan data menggunakan Microsoft Sharepoint Lists. Pembangunan aplikasi ini bertujuan untuk membantu mengurangi tingkat Human Error pada tim IT Helpdesk Manulife dalam mengumpulkan data permasalahan teknis dari Agen Perusahaan. Berdasarkan hasil pengujian aplikasi dari tim IT Helpdesk, penggunaan aplikasi terbukti sangat membantu bagi Tim IT Helpdesk Manulife. Kesimpulan yang didapat yaitu mendapat pernyataan dari tim IT Helpdesk bahwa adanya aplikasi ini efektif untuk membantu setiap permasalahan terkait layanan TIK pada perusahaan, dan aplikasi yang dibangun sesuai keinginan dan kategori yang dibutuhkan oleh Tim IT Helpdesk.

Kata Kunci : *IT Helpdesk, Microsoft Power Platform, Ticketing System*