

ABSTRAK

Dalam kegiatan perusahaan, IT berperan penting dalam memastikan dan memberikan kualitas terbaik terkait teknologi informasi. Saat melakukan aktivitas kerja yang menggunakan teknologi informasi, terdapat permasalahan yang muncul dalam penggunaan IT, diantaranya pada PT. Hero Group (guardian). PT. Hero Group (guardian) adalah perusahaan yang bergerak dibidang retail khususnya alat kesehatan, apotik atau obat-obatan & kecantikan. Dalam merancang sistem informasi troubleshooting atau ticketing pada PT. Hero Group (guardian), penulis melakukan observasi dan wawancara terlebih dahulu sebelum merancang sistem informasi berbasis web menggunakan metode analisis sistem *User Requirement Specification* (URS) agar sistem yang dirancang dapat digunakan oleh departemen IT dalam laporan masalah dengan cepat dan dapat menyimpan informasi di masalah dari setiap masalah dalam pengaduan yang terjadi, sehingga meminimalkan kesalahan komunikasi di IT Helpdesk. Karena sebelumnya proses helpdesk pada PT. Hero Group (guardian) hanya melalui alat komunikasi handphone dengan aplikasi whatsapp sehingga data informasi masalah dari petugas toko tidak dapat di follup dengan baik.

Kata kunci: *Troubleshooting, Ticketing, IT Helpdesk, Website.*

ABSTRACT

In company activities, IT helpdesk plays an important role in ensuring and providing the best quality related to information technology. When carrying out work activities using information technology, there are problems that arise in the use of IT, including at PT. Hero Group (guardian). PT. Hero Group (guardian) is a company engaged in retail, especially medical devices, pharmacies or medicines & beauty. In designing troubleshooting or ticketing information systems at PT. Hero Group (guardian), the authors made observations and interviews first before designing a web-based information system using the User Requirement Specification (URS) method so that the system designed can be used by the IT department in problem reports quickly and can store information on problems from any problems in complaints that occur, thereby minimizing communication errors in the IT Helpdesk. Because previously the helpdesk process at PT. Hero Group (guardian) only through mobile communication tools with the whatsapp application so that problem information data from shop staff cannot be followed up properly.

Keywords: *Troubleshooting, Ticketing, IT Helpdesk, Website*