ABSTRAK

CV. Xomodo Global Teknologi adalah salah satu perusahaan *start up* dibidang teknologi yang mengembangkan sistem *tryout online*, pada sistem *tryout online* tersebut terkadang terjadi masalah teknis contohnya tidak bisa mengisi soal dan lain lain, akibatnya ada beberapa pengguna aplikasi tersebut yang ingin melaporkan kendala ataupun menanyakan informasi mengenai *tryout online* kepada pihak pengembang *tryout online* tersebut. Akan tetapi pada pelayanan pengguna masih bergantung menggunakan aplikasi seperti *Whatsapp*, karena itu admin sulit dalam *monitoring* laporan, sebab laporan menjadi satu oleh laporan yang sedang dilayani dengan laporan yang sudah selesai dan akibatnya laporan menumpuk, dan bahkan juga sering kali ada beberapa laporan terlewati akibat laporan yang menumpuk. Tujuan penulisan ini adalah untuk membangun sebuah sistem informasi *helpdesk*, yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yaitu memudahkan admin dalam proses *monitoring* dan menejemen laporan pengguna. Adapun metode dalam pengembangan sistem yaitu menggunakan metode *prototype*. Sedangkan dalam metode pengujian sistem menggunakan pengujian *blackbox testing*. Hasil implementasi ini berbasis web, dibangun menggunakan Bahasa pemrograman PHP dengan *Framework* Laravel. Sehingga dapat membantu admin untuk manajemen dan *monitoring* laporan keluhan pengguna secara terkomputerisasi.

Kata Kunci : *Helpdesk*, Sistem Informasi Bantuan, *Prototype*, Laravel, Berbasis Web

ABSTRACT

CV. Xomodo Global Teknologi is one of the start-up companies in the field of technology that develops an online tryout system, in the online tryout system sometimes there are technical problems, for example not being able to fill in questions and others, as a result there are some users of the application who want to report problems or ask for information about online tryouts to the online tryout developer aforementioned. However, in user services, it still depends on using applications such as Whatsapp, therefore admins are difficult to monitor reports, because reports become one by reports that are being served with completed reports and as a result reports accumulate, and even often there are several reports missed due to piled up reports. The purpose of this writing is to build a helpdesk information system, which can be used to solve problems, namely making it easier for admins in the process of monitoring and managing user reports. The method in system development is to use the prototype method. Meanwhile, the system testing method uses blackbox testing. The result of this implementation is web-based, built using PHP programming language with Laravel Framework. So that it can help admins to manage and monitor user complaint reports in a computerized manner.

Keywords : Helpdesk, Help Information System, Prototype, Laravel, Web-Based