

ABSTRAKSI

Pada sistem pelayanan IT yang masih menggunakan cara-cara konvensional, pengguna yang mengalami suatu insiden atau masalah dalam penggunaan perangkat-perangkat IT akan menghubungi via telepon, fax, e-mail atau mengisi dan mengirimkan form pengaduan ke departemen IT. Namun, ketika suatu perusahaan berkembang cara diatas menjadi kurang efektif dan tidak efisien. Meluasnya struktur organisasi dan infrastruktur IT serta bertambahnya jumlah personil dan perangkat IT, namun dengan tenaga IT yang terbatas, mengakibatkan tugas bagian IT semakin berat dan melelahkan. Hal tersebut dapat mengakibatkan penurunan kualitas layanan IT. Degradasi terhadap distribusi pelayanan IT dapat berakibat kerugian dan merusak rutinitas bisnis. Pada akhirnya berdampak pada proses bisnis yang tidak maksimal.

Dengan adanya permasalahan diatas salah satu cara untuk mengatasinya adalah menerapkan aspek-aspek dalam IT Service Management (ITSM). ITSM merupakan salah satu konsep yang banyak digunakan sebagai acuan serta panduan pengelolaan manajerial IT. Salah satu aspek terpenting ITSM adalah helpdesk. Aplikasi helpdesk adalah sebuah sistem manajemen untuk membantu organisasi IT menangani kebutuhan *customer/user* dalam suatu perusahaan terkait dengan pertanyaan, pelayanan, support teknis, atau komplain terhadap produk dan jasa tertentu dengan memanfaatkan sistem penomoran. Aplikasi ini membantu mengelola dan menyajikan segala sesuatu yang terkait dengan informasi permasalahan IT dan pemecahannya.

Web Service merupakan bentuk implementasi dari arsitektur model aplikasi N-tier. Web service menggunakan XML sebagai format pertukaran data. Penggunaan web service dapat memudahkan sistem dikembangkan dengan lebih baik di berbagai platform basis data dan bahasa pemrograman (*platform independent*) serta meningkatkan integritas sistem (*Integrity*).

Agar aplikasi yang dibuat sesuai dengan kebutuhan, maka dilakukan tahap analisis yang dilanjutkan dengan tahap desain. Setelah melalui tahap implementasi maka dilakukan uji coba dan evaluasi. Uji coba melalui proses verifikasi dan evaluasi melalui proses validasi. Verifikasi bertujuan untuk menguji bagaimana *error handling* atau penanganan error ditangani melalui suatu skenario. Validasi dilakukan dengan cara meminta beberapa responden untuk mencoba aplikasi dan mengisi kuisisioner. Dari hasil ujicoba dan evaluasi tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini sudah cukup membantu perusahaan mengelola layanan IT dan mengukur kinerja departemen IT.