

## Perancangan Sistem Informasi Help Desk : Studi kasus Divisi Teknologi Informasi PT AR

R.A. Dyah Wahyu Sukmaningsih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20375659&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dalam implementasi penggunaan teknologi informasi di organisasi, terdapat kendala-kendala pada saat operasional sehari-harinya. Akibatnya proses bisnis yang diharapkan dapat lebih efektif dan efisien menjadi terhambat akibat adanya ketidakmampuan dari teknologi informasi yang digunakan. Akibat lain dari proses bisnis yang terhambat salah satunya ialah hilangnya kesempatan untuk meraih laba atau mendapatkan informasi yang cepat serta akurat. Oleh karena itu dukungan dalam operasional penggunaan teknologi diperlukan. Disinilah fungsi Help Desk dalam mendukung proses bisnis terutama yang telah menggunakan sistem/teknologi informasi. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan dalam perancangan Help Desk pertama-tama adalah menganalisa kebutuhan bisnis akan teknologi informasi, dilihat dari penggunaan aplikasi, perangkat keras serta infrastruktur lainnya yang mendukung proses bisnis. Kemudian karena Help Desk ada dibawah divisi Teknologi Informasi di PT AR, maka perlu juga melihat sumber daya dari ahli di bidang teknologi informasi yang dimiliki oleh PT AR. Dari sini perancangan yang menggunakan metode prototyping dibuat.

Hasil dari perancangan yang masih berupa prototype ini nantinya dapat diimplementasikan dengan tahap lanjut yaitu coding serta implementasi. Peran aplikasi ini dalam pelaksanaan dari fungsi Help Desk adalah sebagai kesatuan dari fungsi Help Desk dan bukan hanya sebagai alat bantu.