

## **ABSTRAK**

PT. Telkom Divisi Multimedia Jakarta memiliki beberapa bagian atau unit diantaranya adalah unit IS & KM (*Information Technology Support & Knowledge Management*). Salah satu tugas dari bagian ini adalah menangani masalah – masalah IT yang ada di lingkungan PT. Telkom Divisi Multimedia. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang telekomunikasi, teknologi dan informasi, pasti akan menghadapi beberapa masalah yang akan dialami oleh pegawainya diantaranya adalah masalah yang berhubungan dengan IT. Kendala – kendala yang dialami tiap unit beraneka ragam seperti tidak bisa kirim email, tidak bisa print, jaringan bermasalah, dll. Untuk itu PT. Telkom Unit Multimedia memerlukan suatu aplikasi yang dapat membantu dalam pengelolaan data dan fungsionalitas yang dapat dilaporkan.

Dalam Proyek Akhir ini akan dibangun sebuah Aplikasi Web IT Helpdesk yang bertujuan untuk membantu menampung dan mengumpulkan masalah yang di keluhkan oleh client dari berbagai unit untuk kemudian di tangani oleh staff IS & KM. Masalah – masalah yang di laporkan oleh client yang belum di tangani oleh staf IS & KM akan di beri status tertentu oleh staff IS & KM dan ketika masalah tersebut sudah ditangani oleh staf IS & KM maka status akan di ubah menjadi status yang lain. Hal ini berguna untuk memonitor waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu masalah yang sehingga diharapkan dengan adanya aplikasi ini dapat meningkatkan performansi perusahaan.

Proyek akhir ini dibangun dengan menggunakan model pembangunan perangkat lunak waterfall. Aplikasi web ini dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman Php, dengan database Mysql, design interface Adobe Photosop CS, Adobe Fireworks MX dan Adobe Dreamweaver MX, serta menggunakan Microsoft Office Visio sebagai alat bantu pemodelan sistem.

**Kata kunci** : *Waterfall, IT Helpdesk, Client*