

ABSTRAK

PT FCC Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang otomotif. Selama ini apabila terjadi kerusakan pada komputer atau peralatan jaringan maka teknisi akan dihubungi oleh petugas yang bersangkutan dan akan dilakukan pengecekan oleh salah satu anggota teknisi. Tidak semua anggota teknisi berpartisipasi dalam pemecahan masalah, sehingga sulit untuk menilai anggota teknisi yang aktif atau tidak aktif. Selain itu dengan adanya aplikasi yang mengatur hal tersebut akan memudahkan teknisi untuk mengetahui kerusakan yang pernah terjadi sebelumnya. Perancangan aplikasi Chatbot *Helpdesk* IT Berbasis Web di PT FCC Indonesia menggunakan alat perancangan berorientasi objek seperti diagram alur dokumen untuk menggambarkan sistem saat ini atau sistem lama yaitu use case diagram, diagram aktivitas dan diagram kelas. Aplikasi yang digunakan adalah Appsheet yang bersumber dari data Google Drive yang merupakan rancangan pengembangan sistem baru untuk aplikasi Chatbot *Helpdesk* IT Berbasis Web di PT FCC Indonesia yang diharapkan sudah sampai pada tahap implementasi. Hasil perancangan aplikasi Chatbot *Helpdesk* IT Berbasis Web di PT FCC Indonesia ini diharapkan dapat memudahkan karyawan dalam melaporkan kerusakan atau permasalahan yang terjadi sehingga tidak terjadi antrian perbaikan. Memudahkan data teknisi dalam melakukan perbaikan, serta dapat mencetak laporan hasil perbaikan persentase kerusakan dan penilaian teknisi.

Kata Kunci: Chatbot, *Helpdesk*, Sistem, Informasi, Web

ABSTRACT

PT FCC Indonesia is a company operating in the automotive sector. During this time, if there is damage to the computer or network equipment, the technician will be contacted by the officer concerned and an inspection will be carried out by one of the technician members. Not all technician members participate in troubleshooting, so it is difficult to judge which technician members are active or inactive. Apart from that, having an application that manages this will make it easier for technicians to find out about damage that has occurred before. The design of the Web-Based IT Helpdesk Chatbot application at PT FCC Indonesia uses object-oriented design tools such as document flow diagrams to describe current systems or old systems, namely use case diagrams, activity diagrams and class diagrams. The application used is Appsheet which is sourced from Google Drive data which is a new system development design for the Web-Based IT Helpdesk Chatbot application at PT FCC Indonesia which is expected to have reached the implementation stage. The results of designing the Web-based IT Helpdesk Chatbot application at PT FCC Indonesia are expected to make it easier for employees to report damage or problems that occur so that there are no queues for repairs. Makes data easier for technicians to carry out repairs, and can print reports on repair results, percentage of damage and technician assessment.

Keywords: Chatbot, Helpdesk, System, Information, Web