

ABSTRAK

Saat ini banyak perusahaan besar yang menerapkan aplikasi *helpdesk*, dimana aplikasi *helpdesk* memiliki peranan penting dalam suatu organisasi untuk menangani dan mengelola kebutuhan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa menggunakan system penomoran (*request ticket*) yang berhubungan dengan pertanyaan, pelayanan, teknis maupun keluhan seperti *helpdesk*. Pada saat ini PT. Surya TOTO Indonesia memiliki banyak *department*, khususnya bagian non produksi yang dimana dalam pelaksanaan operasional kerjanya, pengguna menyampaikan keluhan secara langsung maupun melalui *e-mail*, sehingga unit yang dikeluhkan mengalami masalah dalam penyimpanan dan mengelola pelaporan keluhan. Pelaporan keluhan masih belum terintegrasi dengan baik, selain itu pemenuhan kebutuhan akan konsumabel yang berhubungan dengan perangkat komputer pun di butuhkan oleh pengguna. Dari permasalahan tersebut, dibutuhkan sebuah dokumentasi keluhan dengan merancang aplikasi *helpdesk* yang dapat memudahkan pengguna dalam melaporkan permasalahan yang berkaitan dengan perangkat teknologi informasi kepada departemen IT dan juga memberikan informasi mengenai ketersediaan stok barang konsumabel yang di butuhkan oleh pengguna. Pada penelitian ini peneliti menggunakan *Rapid Application Development* serta menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai databasenya. Pengujian sistem tersebut menggunakan blackbox testing serta user acceptance test (UAT) mendapatkan hasil sebesar 82.8% dengan kategori Sangat Layak.

Kata Kunci: Aplikasi *Helpdesk*, MySQL, PHP, *Rapid Application Development*