

**SISTEM REKOMENDASI PENANGANAN KERUSAKAN TI PADA *HELPDESK*
TICKETING SYSTEM BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODE *ADAPTIVE*
*INTERVAL FUZZY TOPSIS***

(Studi Kasus : PT. Sekar Laut)

Bertha Samahita Kartika
(160441100020)

Dosen Pembimbing I : Dr. Yeni Kustiyahningsih, S.Kom, M.Kom

Dosen Pembimbing II : Imamah, S.Kom., M.Kom

ABSTRAK

PT Sekar Laut merupakan sebuah perusahaan bidang industri yang bergerak khususnya pada sub sektor makanan dan minuman yang telah menerapkan Teknologi Informasi (TI). Penerapan teknologi informasi tidak lepas dari adanya ancaman kerusakan yang bisa menyebabkan gangguan. Dalam penanganan kerusakan TI perusahaan masih menggunakan surat yang menyebabkan permintaan menumpuk. Tujuan dari penelitian ini untuk memberikan hasil rekomendasi penanganan kerusakan teknologi informasi secara tepat agar meningkatkan dan mengoptimalkan kualitas pelayanan permintaan penanganan kerusakan teknologi informasi terhadap perusahaan. Dikarenakan data kerusakan teknologi informasi mengandung indikator penilaian kriteria dan alternatif maka metode digunakan yaitu *adaptive interval fuzzy TOPSIS* yang dapat menentukan perankingan rekomendasi penanganan kerusakan TI. Berdasarkan uji kelayakan sistem menggunakan skala likert dengan hasil penilaian keseluruhan sistem yaitu 80%

Kata Kunci : *helpdesk ticketing system, adaptive interval fuzzy TOPSIS*, penanganan kerusakan Teknologi Informasi (TI), sistem rekomendasi.

SISTEM REKOMENDASI PENANGANAN KERUSAKAN TI PADA *HELPDESK TICKETING SYSTEM* BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODE *ADAPTIVE INTERVAL FUZZY TOPSIS*

(Studi Kasus : PT. Sekar Laut)

Bertha Samahita Kartika
(160441100020)

Dosen Pembimbing I : Dr. Yeni Kustiyahningsih, S.Kom, M.Kom

Dosen Pembimbing II : Imamah, S.Kom., M.Kom

ABSTRACT:

PT. Sekar Laut is an industrial company that is primarily engaged in the food and beverage sub-sector that has implemented Information Technology (IT). The application of information technology cannot be separated from the threat of damage that can cause interference. In handling IT damage, the company still uses mail which causes requests to pile up. The purpose of this study is to provide recommendations for handling information technology damage appropriately in order to improve and optimize the quality of service requests for handling information technology damage to companies. Because information technology damage data contains criteria and alternative assessment indicators, the method used is adaptive interval fuzzy TOPSIS which can determine the ranking of recommendations for handling IT damage. Based on the feasibility test of the system using a Likert scale with the results of the overall system assessment being 80%.

Keywords: *helpdesk ticketing system, adaptive interval fuzzy TOPSIS, handling of Information Technology (IT) damage, recommendation system*