

RINGKASAN

PENGEMBANGAN *BACK END ADMIN* PADA APLIKASI *SUPPORT TICKETING SYSTEM*, Ari Baskara, NIM E41170090, Tahun 2021, Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Khafidurrohman Agustianto, S. Pd, M. Eng (Pembimbing), Faris Purnomo (Pembimbing Lapangan).

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini dilakukan di PT. Cendana Teknika Utama yang beralamatkan di Jl. Soekarno Hatta Ruko Permata Griya Shanta NR. 24-25 Malang. Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini berlangsung selama 90 hari mulai tanggal 04 Oktober 2020 hingga 04 Januari 2021. Pada kegiatan Praktek Kerja Lapangan ini, kami dibimbing untuk mempelajari sebuah framework baru yang belum pernah diajarkan pada mata kuliah sebelumnya. framework baru yang dipelajari disini adalah framework laravel 7.0. Laravel adalah salah satu Framework PHP yang paling populer dan paling banyak digunakan di seluruh dunia dalam membangun aplikasi web mulai dari proyek kecil hingga besar. Framework ini mengikuti struktur MVC (Model View Controller), MVC adalah sebuah metode aplikasi dengan memisahkan data dari tampilan berdasarkan komponen- komponen aplikasi, seperti : manipulasi data, controller, dan user interface. Sistem yang akan di implementasikan menggunakan framework laravel ini adalah sistem support ticketing. Adapun fitur-fitur yang terdapat dalam sistem support ini antara lain create ticket, all active ticket, reply, all close ticket, re open, my active ticket, my close ticket, user list, knowledge, announcement, canned msg, category. Pada proses pembuatan sistem ini, kami bekerja sama antar kelompok dengan pembagian tugas yang berbeda-beda. Disini penulis mendapatkan tugas untuk membuat menu *create ticket*, menu *my active ticket*, *my close ticket*, *announcement*, *knowledge*, *admin note*, *reply message*.