

RINGKASAN

PENGEMBANGAN *BACKEND USER* PADA APLIKASI *SUPPORT TICKETING SYSTEM*, Salman Al Farisi, NIM E41170252, Tahun 2021, Teknologi Informasi, Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Khafidurrohman Agustianto, S. Pd, M. Eng (Pembimbing), Faris Purnomo (Pembimbing Lapangan).

Praktek Kerja Lapangan berlangsung selama 3 bulan tepatnya pada tanggal 04 oktober sampai 04 Januari 2021. Tempat yang menjadi pelaksanaan pkl yaitu PT. Cendana Teknika Utama yang beralamatkan di Jl. Soekarno Hatta Ruko Permata Griya Shanta NR. 24-25 Malang. Pada kesempatan ini, kami diminta untuk mengembangkan aplikasi Support Ticketing Sistem. Aplikasi tersebut adalah sebuah aplikasi berbasis web yang digunakan untuk menampung, mengelola, serta melacak permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Aplikasi tersebut sebelumnya pernah dikerjakan oleh rekan – rekan dari sekolah lain yang magang di PT Cendana Teknika Utama, tetapi belum selesai. Kemudian kami ditugaskan untuk mengembangkan aplikasi tersebut agar fitur-fitur yang ada di aplikasi dapat berfungsi dengan semestinya. Sebelum mengembangkan aplikasi tersebut, kami diberi kesempatan untuk mempelajari cara kerja framework php yang digunakan dalam pengembangan yaitu Laravel. Alat lain yang digunakan saat proses pengembangan, yaitu trello untuk membuat task-task fitur yang akan dikerjakan, git untuk mengelola proyek, kemudian text editor Visual Studio Code. Pada saat pengerjaan tugas, kami membagi tiap anggota dengan tugas masing-masing. Penulis mendapat bagian untuk pengerjaan bagian *backend* user. Dengan hal tersebut, penulis melakukan pengembangan untuk meningkatkan fitur-fitur untuk user dan menyesuaikan fitur sesuai dengan fungsinya. Beberapa fitur baru yang dibuat seperti *mengirim pesan ke email* user, *reply ticket* dari user dan *lupa password*