

RINGKASAN

PENGEMBANGAN BACKEND WEBSITE LAYANAN DUKUNGAN PELANGGAN (HELPDESK) BERBASIS LARAVEL UNTUK OPTIMALISASI PENANGANAN TICKET, Reyhan Zaynuri , NIM E41220470, Tahun 2025, Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Bety Etikasari, S.Pd, M.Pd selaku dosen pembimbing magang. Ahmad Adi Nasrullah selaku pembimbing lapang.

Laravel adalah framework PHP populer dengan lebih dari 743.000 website aktif. Framework ini dikenal karena produktivitas tinggi, komunitas besar, keamanan yang baik, dan skalabilitasnya (Yusman dkk., 2021). Aplikasi ini dikembangkan untuk PT Aplikasi Bisnis Digital Indonesia untuk mengelola tiket antara *Support* dan *Developer* secara efisien. Aplikasi ini dikembangkan dengan 4 Role yaitu *Developer*, *Support*, *Supervisor*, Admin, dan Super Admin.

Penulis mengambil tempat Magang di PT Aplikasi Bisnis Digital Indonesia yang merupakan perusahaan *software house* yang terletak di Surabaya, Jawa Timur. Setiap kegiatan di Aplikasi Bisnis Digital Indonesia selalu dibimbing dan diberikan arahan oleh pembimbing lapang. Salah satunya yaitu pengembangan aplikasi TickDesk menggunakan Laravel. Sistem Informasi ini digunakan untuk memfasilitasi proses tiket internal antara *Support* dan *Developer* agar pelaporan, penanganan, dan penyelesaian masalah dapat dilakukan lebih cepat, terstruktur, dan efisien.

Magang ini dilaksanakan di PT Aplikasi Bisnis Digital Indonesia dengan jangka waktu 3 bulan terhitung tanggal 1 Juli 2025 sampai dengan 31 Oktober 2025 dengan jam masuk kerja dijadwalkan setiap hari senin sampai jum'at, dari jam 08.00 sampai dengan jam 17.00 dan pada hari sabtu dari jam 08.00 sampai dengan jam 12.00.