ABSTRAK

Terjadinya error pada *software* dan *hardware* yang digunakan oleh karyawan PT.Pindad (persero) di divisi yang dapat menggangu kegiatan pekerjaan, membuat bagian orsis mengalami kendala dalam melakukan perbaikan atau tindakan yang di sebabkan oleh kurang efektif dan efisien bantuan pengaduan, kendala waktu dan jarak antara divisi ORSIS ke divisi lain dan keterbatasan personil untuk menangani masalah atau permintaan.

Dalam pelaksanaannya untuk mencapai tujuan tersebut, langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian ini adalah pengumpulan data, observasi, analisi sistem dengan menggunakan metode analisis dan desain terstruktur dan di implementasikan dengan menggunakan *PHP*, dengan *database MySQL* dan dalam permodelan secara visual untuk membangun suatu solusi dalam rekayasa perangkat lunak yaitu dengan menggunakan *Microsoft* visio 2007 dan Dreamweaver.

Sistem *helpdesk* ini sebagai sarana pelaporan error atau permintaan perbaikan terkait kerusakan *software* ataupun *hardware*. Sistem informasi *helpdesk* ini di bangun diharapkan dapat membantu *user* dalam pelaporan *error* atau kerusakan secara sepat.

Kata kunci : Sistem, Informasi, *Helpdesk*, PT.Pindad