

Abstrak

Tujuan penulisan skripsi ini adalah menganalisis kebutuhan dan merancang sistem basis data dan aplikasi *help desk* sesuai dengan kebutuhan PT. Panen Lestari Internusa (Sogo). Sistem ini digunakan untuk menyediakan informasi secara cepat dan akurat dengan data-data yang terintegrasi dengan baik, sehingga membantu perusahaan untuk pengambilan keputusan. Metode penelitian yang digunakan dengan melakukan studi literatur untuk memperoleh teori yang berkaitan dengan topik skripsi, melakukan survey langsung ke perusahaan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan perancangan basis data, dan melakukan wawancara kepada manajer IT untuk mengetahui permasalahan sistem yang sedang berjalan dan menganalisis kebutuhan sistem basis data, serta membuat perancangan basis data konseptual, logikal, fisik dan perancangan aplikasi. Hasil yang dicapai adalah menghasilkan sistem basis data dan aplikasi *help desk* berbasis *web* untuk menyediakan informasi yang terintegrasi secara cepat dan akurat sehingga mendukung pengambilan keputusan. Simpulan penulisan skripsi ini adalah dengan adanya sistem basis data dan aplikasi *help desk* dapat mempermudah perusahaan mengelola data serta menyediakan informasi.

Kata Kunci : Basis Data, *Help Desk*, *Web*