

**P-ISSN : 2337 - 8344**

**E-ISSN : 2623 - 1247**

# **Jurnal InformaSI dan Komputer**



**Diterbitkan Oleh :  
STMIK DIAN CIPTA CENDIKIA KOTABUMI**

**Volume 9 Nomor 2 Tahun 2021**

**Penerbit**

**Lembaga Penelitian STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi**

**Hak atas naskahh/tulisan tetap berada pada penulis, isi diluar tanggung jawab  
penerbit dan Dewan Penyunting**



## PENGANTAR REDAKSI

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia dan limpahan rahmatNYA jualah Jurnal Informasi dan komputer (JIK) STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi ini dapat terwujud. Jurnal Informasi dan Komputer (JIK) yang terbit dua (2) kali dalam setahun ini merupakan suatu wadah untuk penyebar luasan hasil-hasil penelitian, studi pustaka, karya ilmiah yang berkaitan dengan Informasi dan Komputer khususnya bagi dosen-dosen STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi serta umumnya para cendekiawan, praktisi, peneliti ilmu Informatika dan Komputer.

Harapan, dengan diterbitkannya Jurnal Informasi dan Komputer (JIK) ini sebagai salah satu bentuk sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu informatika dan komputer yang berkaitan dengan kajian-kajian di bidang teknologi Informatik, Komunikasi Data dan Jaringan Komputer, perancangan dan Rekayasa Perangkat Lunak, serta ilmu-ilmu yang terkait dengan bidang Informasi dan Komputer lainnya.

Berkenaan dengan harapan tersebut, kepada para peneliti, dosen dan praktisi yang memiliki hasil-hasil penelitian, kajian pustaka, karya ilmiah dalam bidang tersebut diatas, dengan bangga redaksi Jurnal Informasi dan Komputer (JIK) menerima naskah ringkasan untuk dimuat pada jurnal Informasi dan Komputer (JIK) STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi dengan berpedoman pada penulisan naskah jurnal sebagaimana dilampirkan pada halaman belakang (Bagian kulit dalam) buku jurnal ini.

Mutu dari suatu jurnal ilmiah tidak hanya ditentukan oleh para pengelolanya saja, tetapi para penulis dan pembaca jualah yang mempunyai peranan besar dalam meningkatkan mutu jurnal Informatika dan Komputer ini. Merujuk pada realita ini kamu sangat mengharapkan peran aktif dari peneliti untuk bersama-sama menjaga dan memelihara keberlangsungan dari jurnal Informasi dan Komputer STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi ini. Yang juga tidak kalah pentingnya dari partisipasi tersebut diatas, adalah saran dan kritik yang membangun dari pembaca yang budiman agar kiranya dapat disampaikan langsung kepada redaksi JIK. Saran dan kritik yang membangun akan dijadikan masukan dan pertimbangan yang sangat berarti guna peningkatan mutu dan kualitas Jurnal Informasi dan Komputer STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi.

Tak lupa diucapkan terima kasih yang tak terhingga atas perhatian dan kerjasama dari semua pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu hingga dapat diterbitkan nya Jurnal Informasi dan Komputer (JIK) STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi. Semoga apa yang telah diperbuat untuk kebaikan akan menjadi amal ibadah, amin.

Kotabumi, 25 Oktober 2021

  
Dewan Redaksi

## JURNAL INFORMASI DAN KOMPUTER

Volume 9 Nomor 2 Oktober 2021

Jurnal Informasi dan Komputer merupakan Sarana informasi ilmu pengetahuan, Teknologi dan Komunikasi yang berupa hasil penelitian, tulisan ilmiah, Ataupun studi pustaka. Jurnal ini terbit dua kali setahun pada bulan April dan Oktober. Berisi hasil penelitian ilmiah di bidang informatika yang bertujuan untuk menghubungkan adanya kesenjangan antar kemajuan teknologi dan hasil penelitian. Jurnal ini di terbitkan pertama kali pada tahun 2013.

### Penanggung Jawab:

Ketua STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi

### Pembina:

Ketua STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi  
Ketua Lembaga Penelitian STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi

### Pimpinan Redaksi

Dwi Marisa Efendi, S.Kom., M.Ti

### Redaksi pelaksana

Rustam, S.Kom., M.Ti (STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi)  
Nurmayanti M.Kom (STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi)  
Sukatmi, S.Kom., M.Kom (AMIK DCC Bandar Lampung)  
Sampurna Dadi Riskiono, M.Kom (Universitas Teknokrat Indonesia)  
Ifo Wahyu Pratama, S.Kom., M.Ti (AMIK MASTER Lampung)

### Mitra Bestari

Dr. RZ. ABDUL AZIZ, ST., MT (Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya)  
Dr. Dadang Sudrajat, S.Si, M.Kom (STMIK IKMI Cirebon)  
Dr. Septafiansyah Dwi Putra, S.T., M.T (Politeknik Negeri Lampung)  
Dr. Evi Grativiani, S.E., M.S.I (Universitas Sebelas Maret)  
Rohmat Indra Borman ( Universitas Teknokrat Indonesia )  
Ferry Wongso, S.KOm., M.Kom ( STMIK Darma Pala Riau)  
Ferly Ardhy, S.Kom., M.Ti ( Universitas Aisyah Pringsewu )  
Firmansyah, S.E., M.Si (STMIK Darma Pala Riau)

Amarudin (Universitas Teknokrat Indonesia)

Didi Susianto, S.T., M.Kom (AMIK Dian Cipta Cendikia Bandar Lampung)

Alhibarsyah, St., M.Kom (STMIK Tunas Bangsa Bandar Lampung)

Kemal Farouq Mauladi, S.Kom .M.Kom (Universitas Islam Lamongan)

Rima Mawarni, M.Kom ( STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi)

Wira Jaya Hartono, S.Pd., M.Pd ( STMIK Darma Pala Riau)

**Penerbit :** STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi Bekerja Sama Dengan LPPM STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi.

### Alamat Redaksi/Penerbit:

Jl. Negara No. 3 Candimas Kotabumi Lampung Utara

No Telp/Fax 0724 23003

Email : [lppm-stmik@dcc.ac.id](mailto:lppm-stmik@dcc.ac.id)



## JURNAL INFORMASI DAN KOMPUTER VOL. 9 NO. 2 THN. 2021

### DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Sistem Informasi Akuntansi Persediaan Barang Berbasis Web Pada Lembaga Permayarakatan Kelas II A Banceuy Bandung : “Kelompok Tani Desa Banjar Kertarahayu” Teuku Rian Hardiyansyah, Fatia Salsa Azzahra (Politeknik Piksi Ganesha Bandung <sup>1,2</sup> ).....	01-07
Penerapan <i>Finite State Automata</i> Pada <i>Vending Machine</i> Penjual Obat Non Resep Dokter Dan Keperluan Medis Eko Supriyanto <sup>1</sup> , Angga Ardiansyah <sup>2</sup> , Frieyadie <sup>3</sup> , Sri Rahayu <sup>4</sup> , Windu Gata <sup>5</sup> (Universitas Nusa Mandiri <sup>12</sup> ) .....	08-14
Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Kelayakan Pengajuan Sertifikasi Guru Dengan Metode <i>Simple Additive Weighting</i> (Studi Kasus : Ma Al Muhajirin Janti Jogoroto Jombang) Budiman, umam baharudin , winarti (Universitas Darul ‘Ulum Jombang) .....	15-22
Perancangan Infrastruktur Domain Name Server Lokal Menggunakan Ubuntu Server 16.04 Pada PT. Xyz Zaenal Mutaqin Subekti, Hendra Setiawan, Satria, Widia Murni Wijaya, Aliy Hafiz, Warsudi (STMIK Bani Saleh, Universitas Negeri Yogyakarta, AMIK Dian Cipta Cendikia, STMIK MIC Cikarang).....	23-29
Perancangan Sistem Informasi <i>Idea Proposal</i> (Ip) Berbasis Web Pada Pt. Poxel Algoritma Unggul Julian Murhan Sahputra, Indah Purnamasari (Universitas Nusa Mandiri <sup>12</sup> ) .....	30-35
Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Ekstrakurikuler Atletik Berdasarkan Bakat Siswa Menggunakan Metode Profile Matching Agnes Basuki, Petrus Sokibi, Tiara Eka Putri (Universitas Catur Insan Cendekia) .....	36-50
Penerapan Algoritma K-Means Untuk Pengelompokan Usia Calon Penerima Vaksin Di Kab. Ngawi Irna Yuniarfi, Saifulloh (Universitas PGRI Madiun <sup>12</sup> ) .....	51-62
System Penilaian Seleksi Calon Karyawan Baru Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW) Di PT.TNA Anik Sri Wahyuningsih , Yudhi Firmansyah (Universitas Panca Sakti Bekasi ) .....	63-74

Perancangan Sistem Informasi Pembayaran SPP Menggunakan Framework Laravel Ichwan Habib Moudi (Universitas Panca Sakti Bekasi).....	75-80
Implementasi Algoritma K-Means Dan Algoritma Apriori Optimasi Kinerja Ecu (Study Kasus Mobil Avanza Dan Xenia) Sigit Mintoro' Asep Afandi (STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi) .....	81-88
Sistem Pakar Penyakit Buah Kakao Untuk Peningkatan Hasil Panen Kakao Menggunakan Metode Case Base Reasoning (CBR) Berbasis Web Mobile Aliy hafiz, Verawati (AMIK Dian Cipta Cendikia,Bandar Lampung) .....	89-94
Penerapan Metode <i>Rapid Application Developmment</i> (RAD) Dalam Pengembangan Sistem Pemesanan Menu Berbasis Android Aris Baihaqi, Tumini (Fakultas Sains dan Teknologi <sup>1,2</sup> ).....	95-102
Rancang Bangun Sistem Informasi Geografis Pariwisata Di Lampung Timur Sukatmi, Rexa Alfa Rizi (AMIK DCC Bandar Lampung <sup>12</sup> ) .....	103-108
Implementasi Psak No. 45 Pada Proses Penyusunan Laporan Keuangan Menggunakan M.S. Excel Dan Aplikasi Accurate Accouting Pada STMIK Bani Saleh Marhakim, Willy Adam (STMIK Bani Saleh <sup>12</sup> ) .....	109-116
Sistem Prediksi Harga KOPI LAMBAR ( Lampung Barat) Dengan Metode <i>Backpropagation, dan Double Exponential</i> ( <i>Studi Kasus BUMDES</i> ) Supriyanto, Dwi marisa Efendi,Rhomadhon (STMIK Dian Cipta cendikia Kotabumi <sup>1</sup> ) .....	117-123
Sistem Informasi Pemasaran Produk Umkm Berbasis Web Pada Kecamatan Bumi Nabung Lampung Tengah Yuli Syafitri, Agus Prasetyo, Reni Astika (AMIK Dian Cipta Cendikia Bandar Lampung) .....	124-134
Rancang Bangun Aplikasi Pembelajaran Aksara Lampung Berbasis Android Ferly Ardhy, Hendra Syahrobi (Universitas Aisyah Pringewu <sup>1</sup> STMIK Dian Cipta Cendikia <sup>2</sup> ) .....	135-143
Sistem Pakar Diagnosa Penyakit Kulit Pada Balita Menggunakan Metode Naïve Bayes Dan Forward Chaining Studi Kasus Puskesmas Cempaka Sungkai Selatan Sidik Rahmatullah, Rima Mawarni (STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi <sup>12</sup> ) .....	144-153
Rekayasa Perangkat Lunak Perhitungan Harga Pokok Produksi Metode Full Costing Pada Umkm Mitra Cake Di Bandar Lampung Pitrawati, Arif Sanjaya (AMIK Dian Cipta Cendikia, Bandar Lampung) .....	154-162

Rancang Bangun Sistem Ujian Online Menggunakan Algoritma Cosine Similarity Berbasis Web Haryono, Zaenal Mutaqin Subekti, Widiyawati, Hidayatullah (STMIK Bani Saleh <sup>1234</sup> ) .....	163-168
Model Aplikasi Helpdesk Ticketing System Berbasis Web Menggunakan Metode Rad Indra Permana .....	169-173
Pattern Recognition Tulisan Tangan Huruf Hijaiyah Menggunakan Metode Convolutional Neural Network (CNN) Mufassiril Abror, Nopiyanto (Universitas Panca Sakti Bekasi <sup>12</sup> ) .....	174-178
Aplikasi Sistem Informasi Keuangan Berbasis Android Di Perumahan Taman Karang Bahagia Melda Ayulestari (Universitas Panca Sakti Bekasi) .....	179-185
Audit Pelayanan Sistem Rujukan Online Puskesmas Menggunakan <i>Framework</i> COBIT 5.0 Nurmawati, Merri Parida, Ngajiyanto, Ina Anzalna (STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi <sup>1234</sup> ) .....	186-195
Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Nilai Siswa Berbasis Web Erin Ermawati, Anik Sri Wahyuningsih (Fakultas Sain dan Teknologi, Universitas Panca Sakti Bekasi <sup>12</sup> ) .....	196-205
Pengembangan Sistem Pelaporan Data Hasil Inspeksi Barang Berbasis Web Siska Putriani (Universitas Pancasakti Bekasi) .....	206-212
Penerapan Extreme Programming Dalam Perancangan Aplikasi Web Food Market Tumini, Hilman Septiana (Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Panca Sakti Bekasi <sup>1,2</sup> ) .....	213-221
Sistem Pencarian Barang Berbasis Website Menggunakan Php Dan Mysql Studi Kasus PT. Surya Technology Industri Sulaeman (Universitas Panca Sakti Bekasi) .....	222-228
Implementasi Metode Prototype Pada Sistem Peminjaman Alat Kerja Berbasis Web Di PT SK Metalindo Ali Mulyanto, Arjun Gunawan (Univeritas Panca Sakti Bekasi) .....	229-233
Aplikasi Tata Cara Wudhu Menggunakan Teknologi <i>Augmented Reality</i> Sebagai Media Pembelajaran Di TK Al Fatih Ahmad Yakub , Idarul Fadli (Universitas Panca Sakti Bekasi <sup>12</sup> ) .....	234-247
Sistem Pakar Diagnosa Penyakit Ayam Petelur Menggunakan Metode Certainty Factor Berbasis Web Mochammad Taufiq Hidayat, Ali Mulyanto (Universitas Panca Sakti Bekasi <sup>12</sup> ) .....	248-255

Penerapan Metode Prototyping Dalam Perhitungan Hasil Produksi Menggunakan Arduino Uno R3 Dan Php Di PT. Indonesia Epon Industry Amandha Aulia, Ajar Rohmanu (Universitas Panca Sakti Bekasi <sup>1,2</sup> ) .....	256-264
System Pendukung Keputusan Penentuan Guru Teladan Dengan Metode Profile Matching Hasbulloh, Agmawarnida (Universitas Panca Sakti Bekasi <sup>1,2</sup> ) .....	265-271
Implementasi Waterfall Method Pada Aplikasi Buku Induk Siswa Berbasis Web Idam Holid , Yogie Krisnayadi (Universitas Panca Sakti <sup>1,2</sup> ) .....	272-282
Pengembangan Text To Speech Media Pembelajaran Untuk Pengenalan Anggota Tubuh Manusia Kelas V Sekolah Dasar Juwanda Saputra, Ali Muliando (Teknik Infomatika Fakulutas Sains dan Teknologi <sup>1,2</sup> ) .....	283-289
Perancangan Sistem Peminjaman Barang Berupa Aset Tetap Berbasis Web Pada Lembaga Permasalahatan Kelas II A Banceuy Bandung Guntur Salasa Priambodo, Perwito, Candra Mecca Sufyana (Politeknik Piksi Ganesha Bandung <sup>1,2,3</sup> ) .....	290-295
Metode Pemilihan Karyawan Terbaik Sebagai Penentu Goodwill Perguruan Tinggi Dengan Menggunakan Metode Topsis (Studi Kasus Perguruan Tinggi Di Lampung Utara) Dwi Sartika, Pakarti Riswanto (STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi) .....	296-303
Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Merek Smartphone Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Ade Kiki Fatmawati, Muhammad Sultan Rafлие, Norma Yunita (Universitas Nusa Mandiri <sup>1,2,3</sup> ) .....	304-315
Pattern Recognition Aksara Lampung Menggunakan Algoritma Neural Network Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Nopiyanto, Rahmadi (Universitas Panca Sakti Bekasi) .....	316-321



## MODEL APLIKASI HELPDESK TICKETING SYSTEM BERBASIS WEB MENGUNAKAN METODE RAD

Indra Permana  
Jalan Kapten Sumantri No 16, Cikarang 17530 Jawa Barat  
E-mail : Indrap084@gmail.com

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi bagi manusia sangat signifikan pada kurun waktu yang begitu cepat, dan sangat berpengaruh hampir ke semua golongan dari perorangan, organisasi, lembaga-lembaga institusi serta perusahaan-perusahaan maju dan berkembang. Terutama perusahaan yang baru berkembang seperti PT.Indomarco Prismatama Cabang Bekasi yang merupakan salah satu perusahaan yang baru berkembang sangat membutuhkan tenaga kerja yang yang terampil dan membawa perusahaan kearah yang lebih baik.

Kata kunci : Sistem Informasi, Helpdesk, Internet.

### ABSTRACTS

*The development of information technology for humans is very significant in such a fast period of time, and greatly affects almost all groups from individuals, organizations, institutions and companies that are developed and developing. Especially a newly developing company such as PT. Indomarco Prismatama Bekasi Branch which is one of the newly developing companies that really needs a skilled workforce and brings the company to a better direction.*

*Keywords: Information System, Helpdesk, Internet.*

### 1. PENDAHULUAN

Sistem informasi berbasis web di Indonesia semakin dirasakan keberadaannya dalam menunjang kegiatan-kegiatan sehari-hari, baik yang bersifat ekonomis atau non-ekonomis. Data yang pengolahannya secara manual tidak bisa mengimbangi kebutuhan penyajian informasi yang cepat, tepat dan akurat.

Pengolahan data dengan cara manual kurang efektif untuk penyediaan laporan dan informasi bagi perusahaan yang sedang berkembang dan memiliki transaksi yang beragam. Helpdesk Ticketing penting untuk membuat perataan pada beban kerja yang adil dan seimbang, juga sebagai alat untuk penilaian pada setiap teknisi. Dengan ini penulis mencoba untuk mengkaji tentang pengaplikasian teknologi berbasis web yang dapat diaplikasikan terhadap masalah yang ada dalam satu aktifitas sehingga dapat mengintegrasikan kegiatan yang bersangkutan.

### 2. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan melalui tahapan-tahapan kegiatan dengan mengikuti kerangka pikir yang

meliputi metode pengumpulan data dan metode pengembangan sistem

Metode Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan guna memperoleh data-data untuk dianalisa dan diolah, sehingga ditemukan permasalahan apa saja yang ada dan diharapkan dari penelitian ini dapat menghasilkan jalan keluar atau penyelesaian dari permasalahan tersebut.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap pengujian dilakukan dengan cara Blackbox Testing. Cara pengujian dilakukan dengan menjalankan sistem helpdesk online dan melihat output-nya, Apakah telah sesuai dengan hasil yang diharapkan. Hasil pengujian blackbox testing disajikan dalam beberapa level

#### 4.1.1 Level Karyawan (User)

Melakukan uji coba pada pengguna yang sudah memiliki username dan password (level karyawan)

**4.1.2 Level Staff EDP (Admin)**

Melakukan uji coba pada pengguna yang sudah memiliki username dan password (level Staff EDP/Project),

**4.1.3 Level Manajer**

Melakukan uji coba pada pengguna yang sudah memiliki username dan password (level manajer),

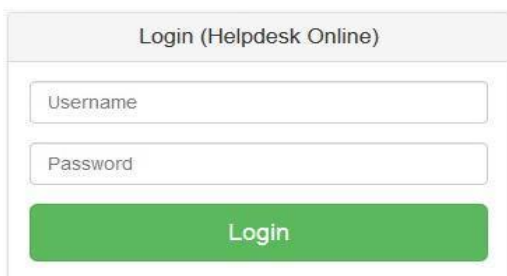
**4.2 Fase Implementasi**

Fase implementasi adalah tahapan terakhir dalam membangun sistem informasi atau suatu sistem yang dibangun, dalam penelitian ini ada 2 hasil dari implementasi sistem yaitu hasil implementasi layar sistem serta fungsi-fungsi sistem yang diuji menggunakan metode black box dan white box testing sebagai metode pengujian sistem. Berikut ini adalah hasil dari implementasi helpdesk Tiketing system:

**1. Tampilan Layar**

Tampilan layar merupakan tampilan dari sistem yang dibangun. Berikut adalah tampilan-tampilan layar yang dibangun :

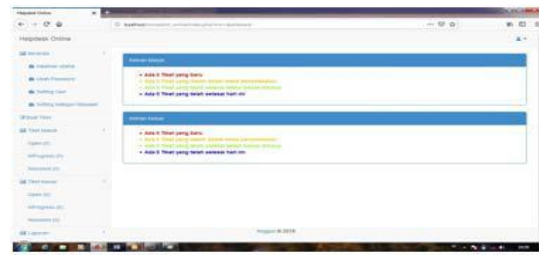
**a. Tampilan layar login**



**Gambar 4.1:** Tampilan Login

Tampilan layar diatas merupakan halaman login website, yang berfungsi sebagai akses untuk menggunakan sistem helpdesk Tiketing.

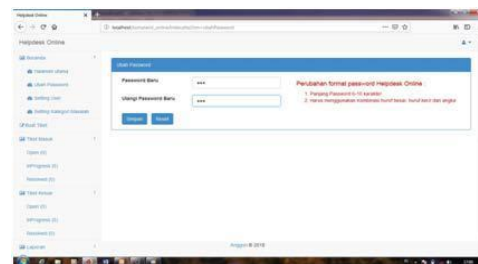
**b. Tampilah layar utama**



**Gambar 4.2:** Tampilan Halaman Utama

Dalam menu utama terdapat menu-menu sesuai autorisasi user sebagai user sistem. Dan memberikan informasi notification Tiket yang masuk.

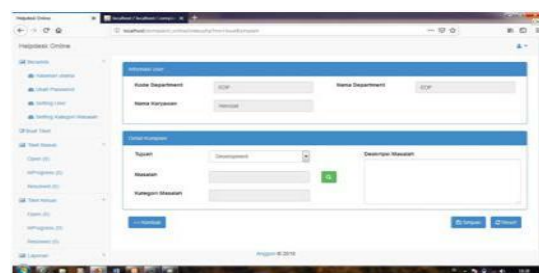
**c. Tampilan layar ubah password**



**Gambar 4.3:** Tampilan Ubah Password

Gambar diatas merupakan hasil implementasi tampilan layar ubah password, Menu ini berfungsi untuk merubah / pengganti password user selaku pengguna sistem helpdesk Tiket online.

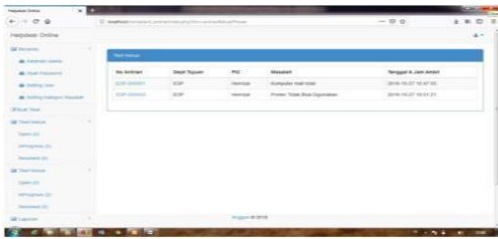
**d. Tampilan layar buat tiket**



**Gambar 4.4:** Halaman Buat Tiket

Halaman ini berfungsi untuk mengirim tiket helpdesk ke bagian EDP/Project dan halaman ini hanya dapat digunakan oleh karyawan sebagai user sistem.

**e. Tampilan layar status tiket karyawan**

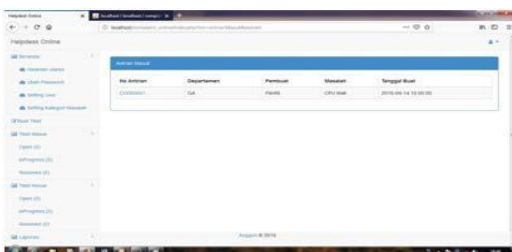


Gambar 4.5: Halaman Cek Status Tiket

**Karyawan**

Halaman ini merupakan salah satu halaman yang memberikan informasi status pengerjaan tiket yang di terima oleh personil toko dari staff EDP/ Project selaku pengambil dan pelaksana tiket.

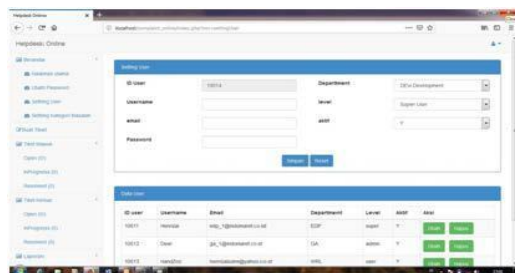
**f. Tampilan layar status tiket EDP/ Project**



Gambar 4.6: Tampilan Cek Status Tiket EDP/ Project

Halaman ini berfungsi untuk menampung data tiket yang masuk dari semua lokasi atau semua karyawan yang mengirimkan tiket ke staff EDP/ Project. Di dalam halaman ini terdiri dari 3 status yaitu diproses, baru dan selesai.

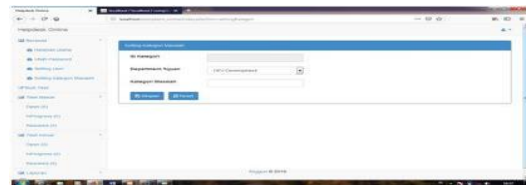
**g. Tampilan layar setting user**



Gambar 4.7: Tampilan Setting User

Pada gambar diatas merupakan tampilan layar setting user yang berfungsi sebagai manajemen pengguna sistem, pada menu ini hanya pengguna yang berstatus administrator yang dapat mengolahnya.

**h. Tampilan layar setting kategori masalah**



Gambar 4.8: Tampilan Setting Kategori Masalah

Halaman ini dibangun untuk memajemen suatu permasalahan yang terjadi di lokasi atau toko, halaman ini merupakan salah satu halaman yang hanya dapat diakses oleh seorang administrator sistem dan dalam sistem helpdesk online ini yang mempunyai hak akses administrator sistem adalah staff EDP/Project.

**i. Tampilan layar laporan helpdesk**



Gambar 4.9: Tampilan Form Laporan Helpdesk

Laporan hepdesk online merupakan laporan yang memberikan informasi tiket dari semua tiket yang di kirim ke staff EDP/Project sebagai pengaduan permasalahan karyawan. Di dalamnya memberikan informasi permasalahan-permasalahan yang sering terjadi di toko, total tiket dalam hitungan periode.

**j. Tampilan layar form laporan SLA**



Gambar 4.10: Tampilan Form Laporan SLA

Tampilan layar di atas merupakan form dan laporan SLA (Service Level Agreement) yang

memberikan informasi penanganan permasalahan karyawan yang dapat dipilih berdasarkan permasalahan atau berdasarkan nama pengambil ticket.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan pada Helpdesk Ticketing System, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Terkontrolnya proses dalam memperbaiki keluhan operasional karyawan yang berbentuk software maupun hardware sehingga terbentuknya data yang saling terintegrasi dengan baik.
- b. Sistem helpdesk dibangun dengan menggunakan bahasa PHP dan database MySQL sebagai penyimpanan data sehingga membentuk sebuah web yang dapat diakses dengan mudah oleh semua department. Pencatatan masalah dapat dilakukan secara online, sehingga data aman dan akurat.
- c. Adanya SLA (Service Level Agreement) tiap bulan yang menggambarkan fluktuasi permasalahan baik terkait Software dan Hardware sehingga dapat melihat sejauh mana tingkat masalah yang ditangani serta pemanfaatan kinerja helpdesk dalam menangani permasalahan yang ada.
- d. Dengan adanya Helpdesk Ticketing System, maka tugas staff EDP/Project lebih terkomputerisasi dalam melihat laporan bulanan permasalahan software yang dialami karyawan serta pembuatan laporan lebih cepat dan akurat. Frekuensi masalah dapat dilihat langsung melalui system ini, tidak harus di hitung manual. Hal ini dapat memudahkan pekerjaan Manajer EDP/Project dalam membuat keputusan.

### SARAN

Berikut ini adalah saran yang mungkin dapat digunakan untuk pengembangan system ini yang lebih lanjut:

- a. Lingkup penanganan masalah dapat diperluas, sehingga Staff EDP/Project mendapatkan

gambaran secara luas tentang permasalahan yang terjadi di perusahaan tersebut.

- b. Laporan dapat disajikan lebih detail, yakni dengan pemantauan masalah laporan per-hari atau per-minggu supaya permasalahan yang terjadi lebih termonitor.
- c. Dalam mengukur tingkat masalah, analisa tidak hanya dilihat dari jenis masalah saja tetapi sesuai dengan ukuran yang menjadi harapan bagi penunjang keputusan hasil.
- d. Untuk mengantisipasi bila terjadi kerusakan software, maka secara berkala mengontrol data-data laporan permasalahan dengan menitikberatkan pada keamanan data.
- e. Perlu melakukan pelatihan untuk meningkatkan kesiapan para pegawai yang akan menggunakan sistem ini, dengan adanya pelatihan akan membantu pegawai agar dapat dengan mudah menggunakan sistem yang baru.
- f. Untuk menghasilkan informasi yang akurat, maka diperlukan ketelitian dalam menginput data. Pegawai memerlukan informasi yang akurat dan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan dalam memasukkan data.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] A.S, Rosa, dan M. Shalahudin, *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*, Bandung, Informatika, 2016.
- [2] Hendra, Asbon, *Pengantar Sistem Informasi*, Yogyakarta, Andi, 2012. Hendra Santoso, *Helpdesk System Berbasis OOP dan PDO dengan PHP*, Yogyakarta, Lokomedia, 2014
- [3] Hidayatullah, Priyanto, dan Jauhari Khairul Kawistara, *Pemrograman WEB Studi kasus: Web Sistem Informasi Akademik*, Bandung, Informatika, 2014.

- [4] Kurniawan, Erik, M.Kom., MCTS., MCDP., MCT., *Cepat Mahir ASP.NET 3.5 Untuk Aplikasi Web Interaktif*, Yogyakarta, Andi, 2010.
  
- [5] Kurniawan, Erik, M.Kom., MCTS., MCDP., MCT., *Pemrograman Web Dinamis dengan ASP.NET 4.5*, Yogyakarta, Andi, 2012.
  
- [6] Nugroho, Adi, *Rekayasa Perangkat Lunak Berorientasi Object dengan Metode USEDP*, Yogyakarta, Andi, 2010.
  
- [7] S.Sunge, Aswan, M.Kom., *Mahir Menguasai Database MySQL*, Jakarta, Pustaka Muda, 2015.
  
- [8] Simarmata, Janner, *Rekayasa Perangkat Lunak*, Yogyakarta, Andi, 2010.
  
- [9] Sugiarti, Yuni, S.T., M.Kom., *Analisa Perancangan UML(Unifield Modeling Language) Generated VB.6*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2013.
  
- [10] Suja, Iman, *Pemrograman SQL dan Database Server MySQL*, Yogyakarta, Andi, 2005.
  
- [11] Yakub, *Pengantar Sistem Informasi*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2012.