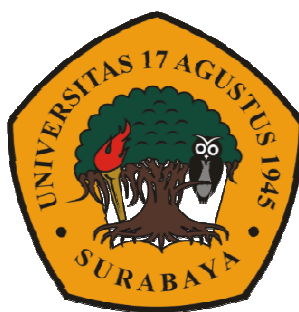


TUGAS AKHIR
RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI HELPDESK
ONLINE DENGAN METODE ANALISIS STUDI LAPANGAN
DAN STUDI LITERATUR
(STUDI KASUS : DI PT. GLOBALKARTU INDONESIA)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer di Program Studi Informatika



Oleh:

Citra Mery Maulidya

1461600017

PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2019

Halaman ini sengaja dikosongkan

FINAL PROJECT

DESIGN OF ONLINE HELPDESK INFORMATION SYSTEM
WITH ANALYSIS METHOD OF FIELD STUDY AND
LITERATURE STUDY (CASE STUDY: IN PT.
GLOBALKARTU INDONESIA)

Prepared as partial fulfilment of the degree of
Sarjana Komputer on Informatics Department



By:

Citra Mery Maulidya

1461600017

INFORMATICS DEPARTMENT
FACULTY OF ENGINEERING
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2019

Halaman ini sengaja dikosongkan

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Citra Mery Maulidya
NBI : 1461600017
Prodi : S-1 Informatika
Fakultas : Teknik
Judul : DESIGN OF ONLINE HELPDESK INFORMATION SYSTEM
WITH ANALYSIS METHOD OF FIELD STUDY AND
LITERATURE STUDY (CASE STUDY: IN PT.
GLOBALKARTU INDONESIA)

Mengetahui / Menyetujui

Dosen Pembimbing

Ahmad Habib, S.Kom.MM
NPP. 20460150665

Dekan Fakultas Teknik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Ketua Program Studi Informatika
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Ir. Sajiyo, M.Kes.
NPP. 20410.90.0197

Geri Kusnanto, S.Kom., M.M.
NPP. 20460.94.0401

Halaman ini sengaja dikosongkan

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Citra Mery Maulidya

NBI : 1461600017

Fakultas / Program Studi : Teknik / Informatika

Judul Tugas Akhir : Rancang Bangun Sistem Informasi Helpdesk Online
Dengan Metode Analisis Studi Lapangan Dan Studi
Literatur(Studi Kasus : Di Pt. Globalkartu Indonesia)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Tugas Akhir dengan judul diatas bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Tugas Akhir yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Teknik di lingkungan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun. Kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.
2. Tugas Akhir dengan judul diatas bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.
3. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan hak atas Tugas Akhir ini kepada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya untuk menyimpan, mengalihmedia / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
4. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini dan bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan / kesarjanaan

Surabaya, 29 November 2019



Citra Mery Maulidya
1461600017

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Yang Maha Esa dan Yang Maha Kuasa yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI HELPDESK ONLINE DENGAN METODE ANALISIS STUDI LAPANGAN DAN STUDI LITERATUR (STUDI KASUS : DI PT. GLOBALKARTU INDONESIA)” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar sarjana di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis menyadari bahwa, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan hingga sampai penyusunan tugas akhir ini, sangatlah penting bagi penulis untuk menyelesaikan dengan baik.

Selain itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak berikut:

1. Allah SWT yang selalu menemani di setiap kegiatan, mendengar setiap keluh kesah hambanya dan Rasulullah Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan terbaik.
2. Keluarga tercinta, yang selalu memberikan doa, motivasi, serta dukungan kepada penulis.
3. Ahmad Habib, S.Kom.MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu serta mengarahkan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Agus Hermanto, S.Kom.,M.MT.,ITIL, selaku dosen wali yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama proses studi.
5. Anik Setyaningsih, Krisna Puji Lestari, Rizki Rinaldy, Muhammad Yasa, Vendry Nathaniel dan teman-teman lainnya yang telah membantu dan memberi semangat agar penyusunan tugas akhir ini cepat selesai.

Akhir kata, semoga Allah Yang Maha Esa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tugas akhir ini membawa manfaat kepada berbagai pihak.

Surabaya, 29 November 2019

Penulis

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Helpdesk merupakan sebuah sistem yang terdapat dalam perusahaan yang memberikan solusi sekaligus menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh pelanggan maupun karyawan. Seiring perkembangan waktu kebutuhan akan automasi dalam pelayanan di dalam helpdesk mutlak diperlukan, sehingga helpdesk yang semula dijalankan secara manual oleh karyawan perusahaan, dapat dikembangkan agar dapat berjalan secara otomatis.

Waterfall adalah suatu metode untuk manajemen proyek agar berjalan secara optimal. Cara kerja metode waterfall melakukan requirement setelah itu melakukan design kemudian melakukan implementasi setelah itu verifikasi dan maintance, siklus metode waterfall dapat disebut dengan lifecycle karena berakhir di maintance.

Pada penelitian ini dilakukan perancangan sistem informasi helpdesk online, automasi helpdesk secara online yang dapat melakukan proses penanganan keluhan customer. Sehingga setiap permasalahan dapat di monitoring dan akan ditindaklanjuti, secara otomatis akan terdokumentasi ke database sistem dan dapat dijadikan referensi serta dapat menyajikan report sehingga menjadi lebih efisien dan terkontrol.

Kata kunci: Web, Helpdesk, Sistem Waterfall

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Helpdesk is a system contained in a company that provides solutions while solving problems experienced by customers and employees. Over time the need for automation in services within the helpdesk is absolutely necessary, so that helpdesks that were originally run manually by company employees, can be developed so that they can run automatically.

Waterfall is a method for project management to run optimally. The workings of the waterfall method do the requirements after doing the design and then implement it after that verification and maintenance, the waterfall method cycle can be called the lifecycle because it ends in maintenance.

In this research, online helpdesk information system design, online helpdesk automation design can be done to handle customer complaints. So that every problem can be monitored and will be followed up, it will automatically be documented to the system database and can be used as a reference and can present reports so that it becomes more efficient and controlled.

Keywords: *Web, Helpdesk, System Waterfall*

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN	iii
KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TA.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Urgensi Penelitian	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Rancang Bangun	8
2.3 Konsep Dasar Sistem Informasi	8
2.4 Konsep Dasar Web.....	9
2.5 <i>Helpdesk</i>	9
2.6 Tujuan <i>Helpdesk</i>	9
2.7 MySQL.....	10
2.8 phpMyAdmin.....	10
2.9 HTML.....	10

2.10 UML	11
2.11 Object Oriented Programming (OOP)	11
2.12 CodeIgniter	11
2.13 Photoshop CS3.....	12
2.14 Coreldraw X8.....	12
BAB III	13
METODE PENELITIAN	13
3.1 Studi Lapangan	13
3.2 Metode Pengumpulan Data	14
3.3 Model Pengembangan Sistem	15
3.4 Identifikasi Proses Bisnis.....	17
3.5 Analisis Proses Bisnis	17
3.6 Perancangan Sistem	18
3.7 Database Sistem	30
3.8 Desain Interaksi.....	33
BAB IV	43
HASIL YANG DICAPAI.....	43
4.1 Requirement.....	43
4.2 Analisis Kebutuhan Sistem.....	44
4.3 Implementasi Sistem	44
4.4 Hasil Pengujian	55
BAB V	63
RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA.....	63
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Usecase Skenario Login	19
Tabel 3.2	Usecase Skenario kirim tiket keluhan	20
Tabel 3.3	Usecase Skenario Approval tiket	21
Tabel 3.4	Usecase Skenario penugasan tiket	21
Tabel 3.5	Usecase Skenario status progress.....	22
Tabel 3.6	Usecase Skenario laporan tiket	23
Tabel 4.1	Kebutuhan Hardware.....	44
Tabel 4.2	Kebutuhan Software	44
Tabel 4.3	Tabel Pengujian Black Box pada Login.....	57
Tabel 4.4	Tabel Pengujian Black Box pada input tiket customer.....	58
Tabel 4.5	Tabel Pengujian Black Box pada menu data departemen.....	59
Tabel 4.6	Tabel Pengujian Black Box pada menu data customer.....	59
Tabel 4.7	Tabel Pengujian Black Box pada menu data user	60
Tabel 4.8	Tabel Pengujian Black Box pada menu menu informasi.....	61

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Perancangan Sistem SDLC / Waterfall.....	15
Gambar 3.2	Diagram Konteks Helpdesk.....	17
Gambar 3.3	Usecase	18
Gambar 3.4	Activity Diagram Customer Input Tiket keluhan.....	24
Gambar 3.5	Activity Diagram Admin.....	25
Gambar 3.6	Activity Diagram Produksi.....	26
Gambar 3.7	Sequence Diagram Login Customer.....	27
Gambar 3.8	Sequence Diagram Proses Customer	27
Gambar 3.9	Sequence Diagram Login Admin	28
Gambar 3.10	Sequence Diagram Proses admin.....	28
Gambar 3.11	Sequence Diagram Login Produksi.....	29
Gambar 3.12	Sequence Diagram Proses Produksi.....	29
Gambar 3.13	Database tabel user.....	30
Gambar 3.14	Database tabel customer	30
Gambar 3.15	Database tabel produksi.....	30
Gambar 3.16	Database tabel jabatan	30
Gambar 3.17	Database tabel departemen	31
Gambar 3.18	Database tabel bagian departemen.....	31
Gambar 3.19	Database tabel tiket.....	31
Gambar 3.20	Database tabel kondisi.....	31
Gambar 3.21	Database tabel kategori.....	32
Gambar 3.22	Database tabel sub kategori	32
Gambar 3.23	Database tabel history feedback.....	32
Gambar 3.24	Database tabel informasi	32
Gambar 3.25	Database tabel user.....	33
Gambar 3.26	Form Login	34
Gambar 3.27	Form keluhan customer	34

Gambar 3.28	Form Tampilan Keluhan Customer	35
Gambar 3.29	Form Tampilan Feedback.....	35
Gambar 3.30	Form News.....	36
Gambar 3.31	Form Dashboard Admin.....	36
Gambar 3.32	Form Approval Tiket.....	37
Gambar 3.33	Form List Tiket	37
Gambar 3.34	Form PenugasanTiket.....	38
Gambar 3.35	Form admin tambah Customer	38
Gambar 3.36	Form admin tambah user	38
Gambar 3.37	Form Departemen Customer	39
Gambar 3.38	Form Kategori	39
Gambar 3.39	Form Sub Kategori.....	40
Gambar 3.40	Form News.....	40
Gambar 3.41	Form Tambah News.....	41
Gambar 3.42	Form Tampilan form tiket	41
Gambar 3.43	Form Tiket Penugasan.....	42
Gambar 3.44	Form Up Progress Tiket	42
Gambar 4.1	Form Login	45
Gambar 4.2	Form keluhan customer.....	46
Gambar 4.3	Form Tampilan Keluhan Customer	46
Gambar 4.4	Form Tampilan Feedback.....	47
Gambar 4.5	Form News	47
Gambar 4.6	Form Dashboard Admin.....	48
Gambar 4.7	Form Approval Tiket	48
Gambar 4.8	Form List Tiket	49
Gambar 4.9	Form PenugasanTiket	49
Gambar 4.10	Form admin tambah Customer	50
Gambar 4.11	Form admin tambah user	50
Gambar 4.12	Form Departemen Customer	51
Gambar 4.13	Form Kategori	51

Gambar 4.14 Form Sub Kategori	52
Gambar 4.15 Form News	52
Gambar 4.16 Form Tambah News	53
Gambar 4.17 Form Tampilan form tiket.....	53
Gambar 4.18 Form Tiket Penugasan	54
Gambar 4.19 Form Up Progress Tiket.....	54

Halaman ini sengaja dikosongkan

