

TUGAS AKHIR

**RANCANG BANGUN HELP DESK BERBASIS WEB UNTUK
ACCOMPTEC TECHNOLOGY**



Disusun Oleh :

MOCH. REZA CAUSAR
461304223

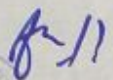
**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017**

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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR


Nama : MOCH. REZA CAUSAR
NBI : 461304223
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik
Judul : RANCANG BANGUN HELP DESK BERBASIS WEB
UNTUK ACCOMPTEC TECHNOLOGY

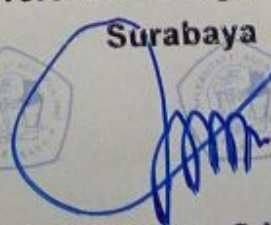
Mengetahui / Menyetujui
Dosen Pembimbing


Dr. Ir. Muaffaq A. Jani, M.Eng.
NPP. 20450.00.0515

Dekan Fakultas Teknik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Ketua Program Studi Teknik Informatika
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya


Dr. Ir. Muaffaq A. Jani, M.Eng.
NPP. 20450.00.0515


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



**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

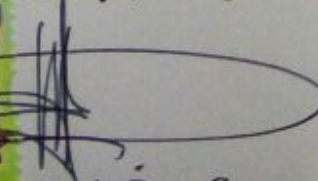
Nama : Moch. Reza Causar
NBI : 461304223
Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Informatika
Judul Tugas Akhir : RANCANG BANGUN HELP DESK
BERBASIS WEB UNTUK ACCOMPTEC
TECHNOLOGY

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 plagiatisme, 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 orisinil dan otentik.
3. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan hak atas Tugas Akhir ini kepada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik HakCipta.
4. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakan integritas akademik di institusi ini dan bila kemudian hari diduga kuat ada ketidak sesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Surabaya, 10 April 2017




Moch. Reza Causar

**TUGAS AKHIR
RANCANG BANGUN HELP DESK BERBASIS WEB UNTUK
ACCOMPTEC TECHNOLOGY**



Disusunoleh :

Moch. Reza Causar

461304223

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017**

**TUGAS AKHIR
RANCANG BANGUN HELP DESK BERBASIS WEB UNTUK
ACCOMPTEC TECHNOLOGY**



Disusunoleh :

Moch. Reza Causar

461304223

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017**

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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : MOCH. REZA CAUSAR
NBI : 461304223
PROGRAM STUDI : TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS : TEKNIK
**JUDUL : RANCANG BANGUN HELP DESK BERBASIS WEB
UNTUK ACCOMPTEC TECHNOLOGY**

**Mengetahui / Menyetujui
Dosen Pembimbing**

Dr. Ir. Muaffaq Achmad Jani, M.Eng.
NPP.20450.00.0515

**Dekan Fakultas Teknik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**

**Ketua Program Studi Teknik Informatika
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**

Dr. Ir. Muaffaq A. Jani, M.Eng
NPP.20450.00.0515

Geri Kusnanto, S.Kom, MM
NPP. 20460.94.0401

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan rahmat dan hidayah-Nya, kami selaku peserta seminar sekaligus penyusun makalah seminar yang berjudul “GAME PUZZLE AKSARA JAWA BERBASIS ANDROID” ini dapat menyelesaikan tepat waktu. Dengan segala ketulusan hati, perkenankanlah kami menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongannya baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga kami dapat menyelesaikan makalah seminar ini. Ucapan terima kasih ditujukan kepada :

1. Bapak **Geri Kusnanto, S.Kom.,MM**, selaku Kepala Program Studi TeknikInformatika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Bapak **Dr.Ir. MuaffaqAchmadYani, M.Eng**, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi bimbingan dan arahan dalam penyusunan makalah seminar ini.
3. Dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung kami selama proses pengerjaan makalah seminar ini.

Kami menyadari bahwa laporan makalah seminar ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi kesempurnaannya. Semoga amal dan bakti mereka mendapat balasan dari Allah SWT, dan akhirnya dengan segala keterbatasan dan kesederhanaan penulis inisemoga dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan, serta pihak yang memerlukan.

Surabaya, 10 April 2017

Penyusun

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moch. Reza Causar
NBI : 461304223
Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Informatika
Judul Tugas Akhir : RANCANG BANGUN HELP DESK
BERBASIS WEB UNTUK ACCOMPTEC
TECHNOLOGY

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 plagiatisme, 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 orisinil dan otentik.
3. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan hak atas Tugas Akhir ini kepada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik HakCipta.
4. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakan integritas akademik di institusi ini dan bila kemudian hari diduga kuat ada ketidak sesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Surabaya, 10 April 2017

Moch. Reza Causar

ABSTRAK

Nama : Moch. Reza Causar

Program Studi : Teknik Informatika

Judul : Rancang Bangun Help Desk Berbasis Web Untuk Accomptec Technology

Dalam penulisan ilmiah ini penulis akan membahas tentang Sistem Informasi Help Desk Berbasis Web untuk ACCOMPTEC TECHNOLOGY. Sistem Help Desk berguna untuk pelanggan yang ingin mendapatkan respon oleh staff perusahaan, agar dapat dilihat langsung oleh admin atau pimpinan. Dengan adanya Sistem Informasi Help Desk diharapkan dapat memperbaiki layanan yang ada pada perusahaan.

Dengan sistem ini, diharapkan kinerja staff dalam memberikan support kepada pelanggan akan lebih baik karena dapat diamati langsung oleh pimpinan perusahaan.

Kata Kunci : Help Desk , Sistem Informasi Help Desk Berbasis Web, Bantuan Online.

ABSTRACT

Name : Moch. Reza Causar

Study Program : Informatics Engineering

Title : Rancang Bangun Help Desk Berbasis Web Untuk Accomptec Technology

In scientific writing, the writer will discuss about the Information Systems Help Desk berbasis Web for ACCOMPTEC TECHNOLOGY. Help Desk System is useful for customers who want to get a response by company staff, to be viewed directly by the admin or the leader. With the Help Desk Information System is expected to improve the services that exist in the company.

With this system, performance of staff in providing support to customers will be better because it can be observed directly by the leadership of the company.

Keywords: Help Desk, Web Based Help Desk Help System, Online Help.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat	3
1.4 Metodologi Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Profil Perusahaan	8
2.2 Definisi Sistem	8
2.3 Definisi Informasi	9
2.4 Definisi Sistem Informasi	9
2.5 Definisi Sistem Informasi Help Desk	10
2.6 Definisi PHP	11
2.7 Definisi Database	12
2.8 Jenis-Jenis Database	13
BAB 3 METODOLOGI	20
3.1 Perancangan Sistem	20

3.2	Context Diagram	20
3.3	DFD (Data Flow Diagram)	20
3.3.1	Diagram Konteks Sistem Informasi Help Desk	20
3.3.2	Diagram Level 1	21
3.3.3	Diagram Level 2	22
3.3.4	Entity Relationship Diagram	24
3.4	Perancangan Database	25
3.5	Perancangan	34
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Pendukung Program Aplikasi	44
4.2	User Interface dan Implementasi Sistem	45
4.2.1	Menu Login	45
4.2.2	Menu Halaman Admin dan Staff	46
4.2.3	Halaman Tiket Baru	46
4.2.4	Halaman Pengguna	48
4.2.5	Halaman Kategori	50
4.2.6	Halaman Pengetahuan Dasar	51
4.2.7	Halaman Tambah Artikel Pengetahuan	52
4.2.8	Halaman Laporan	54
4.2.9	Halaman Alat	55
4.2.10	Halaman Profil	55
4.2.11	Halaman Pesan	56
4.2.12	Halaman Respon Cepat	57
4.3	Uji Coba Sistem	59
4.3.1	Kenario Uji Coba Login admin	59
4.3.2	Skenario Uji Coba Login Staff	61

4.3.3	Skenario Uji Coba Login Membuat Tiket	62
4.3.4	Skenario Uji Coba Pengiriman Tiket Pelanggan	63
4.3.5	Skenario Uji Coba Tambah Pengguna Baru	64
4.3.6	Skenario Uji Coba Membalas Tiket	66
4.3.7	Skenario Uji Coba Tambah Kategori	67
BAB 5 PENUTUP		69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram konteks Sistem Informasi Help Desk	21
Gambar 3.2 Diagram Sistem Informasi Help Desk	22
Gambar 3.3 Diagram Proses Pencarian Pengetahuan Dasar	23
Gambar 3.4 Diagram Proses input data departemen	23
Gambar 3.5 Diagram Proses Kirim Tiket	24
Gambar 3.6 ERD Sistem Informasi Help Desk	25
Gambar 3.7 Struktur Hubungan Administrator	35
Gambar 3.8 Struktur Hubungan Antar Technician	35
Gambar 3.9 Rancangan Halaman Login Sistem Informasi Help Desk	36
Gambar 3.10 Rancangan Tampilan Halaman Profil	37
Gambar 3.11 Rancangan Tampilan Halaman Create Tiket	38
Gambar 3.12 Rancangan Halaman Change Password	39
Gambar 3.13 Rancangan Tampilan Kategori	39
Gambar 3.14 Rancangan Halaman Utama Help Desk	40
Gambar 3.15 Rancangan Halaman Staff	41
Gambar 3.16 Rancangan Halaman Tiket Pelanggan	42
Gambar 3.17 Rancangan Halaman Lihat Tiket	43
Gambar 3.18 Rancangan Lihat Pengetahuan Dasar	43
Gambar 4.1 Tampilan Menu Login	45
Gambar 4.2 Tampilan Halaman Admin atau Staff	46
Gambar 4.3 Tampilan Halaman Tiket Baru	47
Gambar 4.4 Tampilan Halaman Tiket Berhasil Terkirim	48
Gambar 4.5 Tampilan Halaman Pengguna	49
Gambar 4.6 Tampilan Halaman Tambah Pengguna Baru	49

Gambar 4.7 Tampilan Halaman Hapus Pengguna	49
Gambar 4.8 Tampilan Halaman Kategori	50
Gambar 4.9 Tampilan Halaman Kategori Ditambahkan	50
Gambar 4.10 Tampilan Halaman Kategori Terhapus	51
Gambar 4.11 Tampilan Halaman Pengetahuan Dasar	51
Gambar 4.12 Tampilan Halaman Tambah Kategori Pengetahuan	52
Gambar 4.13 Tampilan Halaman Kategori Berhasil Ditambah	52
Gambar 4.14 Tampilan Halaman Tambah Artikel Pengetahuan	53
Gambar 4.15 Tampilan Halaman Artikel Berhasil ditambahkan	53
Gambar 4.16 Tampilan Halaman Artikel Pengetahuan Dihapus	53
Gambar 4.17 Tampilan Halaman Filter Laporan	54
Gambar 4.18 Tampilan Halaman Hasil Filter Laporan	54
Gambar 4.19 Tampilan Halaman Alat	55
Gambar 4.20 Tampilan Halaman Profil	55
Gambar 4.21 Tampilan Halaman Profil Diperbarui	56
Gambar 4.22 Tampilan Halaman Pesan	56
Gambar 4.23 Tampilan Gambar Tambah Pesan Pribadi	57
Gambar 4.24 Tampilan Gambar Pesan Berhasil Terkirim	57
Gambar 4.25 Tampilan Halaman Respon Cepat	58
Gambar 4.26 Tampilan Halaman Berhasil Menambah Respon Cepat	48
Gambar 4.27 Tampilan Halaman Respon Cepat Berhasil Dihapus	59