



**Sistem Informasi IT-*Helpdesk* Pada Universitas Bina Darma
Palembang Berbasis *Web***

SKRIPSI

Andi Pranata

151410007

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**



**Sistem Informasi IT-*Helpdesk* Pada Universitas Bina Darma
Palembang Berbasis *Web***

Andi Pranata

151410007

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar

Sarjana Komputer

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**

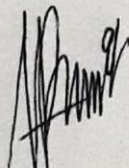
HALAMAN PENGESAHAN

**SISTEM INFORMASI IT-HELPDESK PADA UNIVERSITAS BINA
DARMA PALEMBANG BERBASIS WEB**

**ANDI PRANATA
151410007**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

Pembimbing



Irman Effendy, M.Kom

**Palembang, 12 Juli 2019
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma,
Dekan**



Universitas Bina
Darma
Fakultas Ilmu Kompu




Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

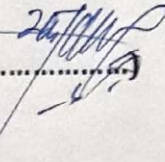
Skripsi Berjudul "**Sistem Informasi IT-Helpdesk Pada Universitas Bina Darma Palembang Berbasis Web**" Oleh "**ANDI PRANATA**", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Jumat, 12 Juli 2019.

Komisi Penguji

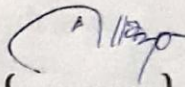
1. Ketua : **Irman Effendy, M.Kom**

(
.....)

2. Anggota : **Tri Basuki Kurniawan, S.Kom, M.Eng, PhD**

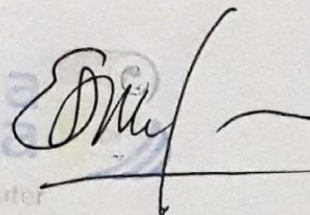
(
.....)

3. Anggota : **Muhamad Ariandi, M.Kom**

(
.....)

**Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,**

Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer



Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andi Pranata

NIM : 151410007

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan turnitin serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 12 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,


Andi Pranata

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

"Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil; kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik."
(Evelyn Underhill)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Kedua Orang Tua Tercinta .
3. Kakak dan Adik Tercinta.
4. Teman-teman seangkatan.
5. Bapak Irman Effendy, M.Kom Sebagai Dosen Pembimbing.
6. Bapak Tri Basuki Kurniawan, S.Kom, M.Eng, Ph.D Sebagai Direktur Sistem Teknologi dan Informasi Yang Telah Memberikan Ijin Penelitian.
7. Bapak Muhammad Ariandi, M.Kom Sebagai Dosen Penguji Yang Telah Memberikan Dukungan.
8. Almamater Universitas Bina Darma.

ABSTRAK

Sistem Informasi *IT-Helpdesk* merupakan sistem manajemen yang membantu menangani kebutuhan pengguna terkait komplain pengguna terhadap layanan IT. Perkembangan teknologi membuat manusia berfikir untuk dapat bekerja lebih efektif dan efisien. Salah satunya yaitu membuat sistem konvensional menjadi sistem yang terkomputerisasi. Dalam melakukan pengajuan komplain terhadap divisi operasional pelayanan IT pada Universitas Bina Darma Palembang terjadi kesulitan dalam mengatur kinerja karyawan dalam mengatasi komplain dari pengguna IT secara efektif dan efisien. Pada penelitian ini dirancang suatu sistem informasi berbasis *web* menggunakan metode *prototype* dan bahasa pemrograman *PHP MySQL*. Sistem ini, bertujuan agar mampu mengelola komplain pengguna terhadap layanan IT secara terkomputerisasi dan mencegah adanya penumpukan pekerjaan pada divisi operasional pelayanan IT sehingga meningkatkan kepuasan pelayanan IT. Dari hasil perancangan Sistem Informasi IT-Helpdesk pada Universitas Bina Darma Palembang berbasis *Web* diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam pembagian tugas dan evaluasi kinerja karyawan pada divisi operasional pelayanan IT.

Kata Kunci : *Sistem, Informasi, IT-Helpdesk, Web, Prototype, PHP, Mysql*

ABSTRACT

The IT-Helpdesk Information System is a management system that assists user needs related to users of IT services. Technological developments make people think to be able to work more effectively and efficiently. One of them is to make a conventional system a computerized system. In filing a complaint against the operational division of services at Bina Darma University, has difficulty in improving employee performance in complaints from effective and efficient IT users. In this study a web-based information system was designed using the prototype method and PHP MySQL programming language. This system, trying to be able to manage user complaints against computerized IT services and prevent the accumulation of work in the IT service operational division so as to improve the satisfaction of IT services. From the results of the IT-Helpdesk Information System design at the Web-based Bina Darma University, it is expected to provide convenience in the division of tasks and improve employee performance in the IT service operational division.

Keywords : *System, Information, IT-Helpdesk, Web, Prototype, PHP, Mysql*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Programs Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Irman Effendy, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Bapak Muhammad Ariandi, M.Kom dan Bapak Tri Basuki Kurniawan, S.Kom, M.Eng, Ph.D sebagai Penguji.
6. Orang Tua Tercinta, Keluarga besar, keluarga kecil, saudara-saudaraku, dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.
7. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.
8. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, 12 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	2
1.4. Tujuan dan Manfaat	3
1.4.1. Tujuan Penelitian	3
1.4.2. Manfaat Penelitian	3
1.5. Metodologi Penelitian	3
1.5.1 Waktu Penelitian dan Tempat Penelitian	3
1.5.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.5.3 Metode Pengembangan Sistem	4
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Umum.....	7
2.1.1 Sejarah Universitas Bina Darma (UBD)	7
2.1.2 Visi Dan Misi	9
2.1.3 Struktur Organisasi	10
2.1.4 Deskripsi Kerja.....	10
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Konsep Dasar Sistem.....	15
2.2.2 Pengertian Informasi	18
2.2.3 Pengertian Sistem Informasi	18
2.2.4 <i>Helpdesk</i>	20
2.2.5 <i>Website</i>	21
2.2.6 <i>PHP</i>	22
2.2.7 <i>MySQL</i>	22
2.2.8 <i>Codeigniter</i>	23
2.2.9 <i>Xampp</i>	23
2.2.10 <i>Basis Data (Database)</i>	23
2.2.11 <i>Bootstrap</i>	23

2.2.12 UML (<i>Unified Modeling Language</i>)	23
2.3 Metode <i>Prototype</i>	29
2.4 Penelitian Sebelumnya	30
BAB III ANALISAN DAN PERANCANGAN.....	32
3.1 Metode <i>Prototype</i>	32
3.1.1 Pengumpulan Kebutuhan	32
3.1.2 Perancangan	37
3.1.3 Evaluasi <i>Prototype</i>	67
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	68
4.1 Hasil Penelitian.....	68
4.1.1 Hasil Tampilan	68
4.1.2 Database	84
BAB V Kesimpulan dan Saran	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran	85
Daftar Pustaka.....	xiii
Lampiran	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Metode Penelitian.....	5
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Pada Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi (DSTI)	10
Gambar 2.2 Metode Prototype.....	30
Gambar 3.1 Metode Prototype.....	32
Gambar 3.2 Flowchart Sistem yang sedang berjalan	35
Gambar 3.3 Flowchart Sistem yang di usulkan	36
Gambar 3.4 Usecase Diagram Sistem It-Helpdesk.....	38
Gambar 3.5 Activity Diagram Komplain	39
Gambar 3.6 Sequence Diagram Login	40
Gambar 3.7 Sequence Diagram Komplain.....	41
Gambar 3.8 <i>Sequence</i> Diagram Komplain Priority.....	42
Gambar 3.9 Menu <i>Login</i>	48
Gambar 3.10 Menu Beranda.....	49
Gambar 3.11 Menu <i>Profile</i>	50
Gambar 3.12 Menu Komplain.....	50
Gambar 3.13 Menu Daftar Komplain.....	51
Gambar 3.14 Menu Validasi Komplain.....	52
Gambar 3.15 Menu Komplain Saya.....	52
Gambar 3.16 Tugas Saya.....	53
Gambar 3.17 Menu Karyawan.....	54
Gambar 3.18 Menu Tambah Karyawan.....	54
Gambar 3.19 Menu <i>User</i>	55
Gambar 3.20 Menu Tambah <i>User</i>	55
Gambar 3.21 Menu Jabatan.....	56
Gambar 3.22 Menu Tambah Jabatan.....	56
Gambar 3.23 Menu Departemen.....	57
Gambar 3.24 Menu Tambah Departemen.....	57
Gambar 3.25 Menu Bagian Departemen.....	58
Gambar 3.26 Menu Tambah Bagian Departemen.....	58
Gambar 3.27 Menu Kategori.....	59
Gambar 3.28 Menu Tambah kategori.....	59
Gambar 3.29 Menu Sub Kategori.....	60
Gambar 3.30 Menu Tambah Sub Kategori.....	60
Gambar 3.31 Menu Tim.....	61
Gambar 3.32 Menu Tambah Tim.....	61
Gambar 3.33 Menu Staff IT.....	62
Gambar 3.34 Menu Tambah Staff IT.....	62

Gambar 3.35 Menu Laporan Staff IT.....	63
Gambar 3.36 Menu Daftar Laporan Staff IT.....	63
Gambar 3.37 Menu Kondisi.....	64
Gambar 3.38 Menu Tambah Kondisi.....	64
Gambar 3.39 Menu Informasi.....	65
Gambar 3.40 Menu Tambah Informasi.....	65
Gambar 3.41 Menu Berita.....	66
Gambar 3.42 Menu Penugasan Staff IT atau Tim.....	66
Gambar 3.43 Menu Progres Staff IT.....	67
Gambar 4.1 Tampilan Login.....	69
Gambar 4.2 Tampilan Beranda Admin.....	70
Gambar 4.3 Tampilan Beranda <i>User</i>	70
Gambar 4.4 Tampilan Beranda Staff IT.....	71
Gambar 4.5 Tampilan Beranda Pimpinan.....	71
Gambar 4.6 Tampilan Menu Komplain.....	72
Gambar 4.7 Tampilan Menu Daftar Komplain.....	73
Gambar 4.8 Tampilan Menu Validasi Komplain.....	73
Gambar 4.9 Tampilan Menu Komplain Saya.....	74
Gambar 4.10 Tampilan Menu Pembagian Tugas.....	74
Gambar 4.11 Tampilan Menu Tugas Saya.....	75
Gambar 4.12 Tampilan Menu Progres Staff IT.....	75
Gambar 4.13 Tampilan Menu Departemen.....	76
Gambar 4.14 Tampilan Menu Bagian Departemen.....	77
Gambar 4.15 Tampilan Menu Jabatan.....	77
Gambar 4.16 Tampilan Menu Kategori.....	78
Gambar 4.17 Tampilan Menu Sub Kategori.....	79
Gambar 4.18 Tampilan Menu Kondisi.....	79
Gambar 4.19 Tampilan Menu Karyawan.....	80
Gambar 4.20 Tampilan Menu <i>User</i>	80
Gambar 4.21 Tampilan Menu Staff IT.....	81
Gambar 4.22 Tampilan Menu Tim.....	81
Gambar 4.23 Tampilan Menu Informasi.....	82
Gambar 4.25 Tampilan Menu Laporan.....	83
Gambar 4.27 Tampilan Data yang Berhasil di Input Database.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Job Desk</i> Direktur Sistem dan Teknologi Informasi	10
Tabel 2.2 <i>Job Desk</i> Wakil Direktur Pengembangan Sistem Informasi	11
Tabel 2.3 <i>Job Desk</i> Wakil Direktur Teknologi Informasi dan Infrastruktur	12
Tabel 2.4 <i>Job Desk</i> Wakil Direktur Layanan Operasional IT	13
Tabel 2.5 <i>Job Desk</i> Wakil Direktur Pengadaan dan Perawatan Infrastruktur IT Informasi	14
Tabel 2.6 Simbol <i>Use Case Diagram</i>	24
Tabel 2.7 Simbol <i>Activity diagram</i>	25
Tabel 2.8 Simbol <i>Sequence Diagram</i>	27
Tabel 3.1 Analisis Kebutuhan Sistem.....	33
Tabel 3.2 Tabel <i>User</i>	43
Tabel 3.3 Tabel Karyawan.....	43
Tabel 3.4 Tabel <i>Komplain</i>	44
Tabel 3.5 Tabel Departmen.....	44
Tabel 3.6 Tabel Bagian Departmen.....	45
Tabel 3.7 Tabel Jabatan.....	45
Tabel 3.8 Tabel Kategori.....	45
Tabel 3.9 Tabel Sub Kategori.....	46
Tabel 3.10 Tabel Kondisi.....	46
Tabel 3.11 Tabel Staff IT.....	46
Tabel 3.12 Tabel Tim.....	47
Tabel 3.13 Tabel Informasi.....	47
Tabel 3.14 Tabel <i>Feedback</i>	47
Tabel 3.15 Tabel <i>Tracking</i>	48

DAFTAR PUSTAKA

- [1] ANDI JOGIYANTO, H. Analisis & desain sistem informasi: pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis, 2005.
- [2] ANHAR, S. Panduan menguasai php & mysql secara otodidak. *Jakarta: mediakita 3* (2010).
- [3] ARIEF, M. R. Pemrograman web dinamis menggunakan php dan mysql. *Yogyakarta: Andi* (2011).
- [4] HERBOWO, A. R. Web responsive design untuk situs berita menggunakan framework codeigniter.
- [5] HUSEIN, A. Proyek membangun responsive web desain dengan bootstrap 3 dan 4, cv. *Lokomedia, Yogyakarta* (2015), 1.
- [6] KNAPP, D. *A guide to customer service skills for the help desk professional*. Course Technology Ptr, 2004.
- [7] KOMPUTER, W. Mendesain website dinamis dan menarik dengan adobe dreamweaver cs4. *Andi, Yogyakarta* (2010).
- [8] MUSLIHUDIN, M., ET AL. *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur Dan UML*. Penerbit Andi, 2016.
- [9] MUSTOPA, A. Sistem informasi it-helpdesk pada universitas amikom yogyakarta berbasis web. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer) 2, 2* (2017), 93-102.
- [10] PURWANTO, I. Desain sistem help desk troubleshooting hardware dan software online. In *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2011* (2011), Islamic University of Indonesia.
- [11] RAYMOND JR, M. Sistem informasi manajemen studi sistem informasi berbasis komputer. *Versi Bahasa Indonesia, Edisi Ketujuh Jilid II, PT. Prenhallindo, Jakarta* (2001).
- [12] SIMARMATA, J., AND PARYUDI, I. Basis data. *Yogyakarta: Andi Offset* (2006)