

PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI TICKETING
SISTEM(ORDER ATAU SEVICE) PADA DEPARTEMEN
TI PT. PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG

M ILVAN OKTARIANSYAH
221210017

**Tugas akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Ahli Madya
pada program studi Manajemen Informatika di Universitas Bina Darma**



PROGRAM VOKASI DIPLOMA III
UNIVERSITAS BINA DARMA

2025



**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI TICKETING
SISTEM (ORDER ATAU SERVICE) PADA DEPARTEMEN
TI PT. PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG**

M ILVAN OKTARIANSYAH

221210017

**Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Ahli Madya pada
program studi Manajemen Informatika di Universitas Bina Darma**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA

PROGRAM VOKASI DIPLOMA III

UNIVERSITAS BINA DARMA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI TICKETING
SISTEM (ORDER ATAU SEVICE) PADA DEPARTEMEN
TI PE-PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG

MILYAN OKTARIANSYAH

221210017

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya pada
Program Studi Manajemen Informatika

Palembang, September 2025

Program Vokasi Diploma III

Universitas Bina Darma

Dekan,

Pembimbing,



(Marihindawati, M.M.,M.Kom.)






(Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.)

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir Berjudul "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI TICKETING SISTEM (ORDER ATAU SEVICE) PADA DEPARTEMEN TI PT. PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG" telah di pertahankan didepan komisi penguji pada hari JUM'AT tanggal 29 Agustus 2025.

Komisi Penguji :

1. Marlindawati, M.M., M.Kom. Pembimbing ()
2. Helda Yudiastuti, M.Kom. Penguji I ()
3. Imara Solikin, M.Kom. Penguji II ()

Mengetahui,
Program studi Manajemen
Informatika
Fakultas Vokasi Diploma III
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universitas Bina Darma
Fakultas Vokasi



(Vivi Sahfitri, S.Kom., M.M.)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MILVAN OKTARIANSYAH

NIM : 221210017

dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya (Tugas Akhir) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Ahli Madya) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
2. karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencatumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia tugas akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik 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 sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

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

Palembang, Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,


MILVAN OKTARIANSYAH

NIM :221210017

Motto dan Persembahan

Motto :

- ❖ “Tetaplah Percaya Bahwa Setiap Rintangan Hanyalah Ujian Menuju Keberhasilan. Seperti Matahari yang Selalu Muncul Setelah Malam Gelap, Begitu Pula Kebahagiaan Akan Datang Setelah Keterpurukan. Jadilah Pemimpin Dalam Cerita Kehidupanmu Sendiri, Bukan Penonton Yang Pasif. Ambil Langkah Kecil Hari Ini, Untuk Menuju Ketenangan dan Kemenangan Besok. Kamu Lebih Kuat Daripada Yang Kamu Percayai, Dan Kamu Pantas Untuk Meraih Semua Impianmu.”
- ❖ Tetaplah Santai dan Tidak Tergesa-gesa

Kupersembahkan Kepada :

- Kedua Orang tuaku yang selalu menyemangati dan mendoakan selalu
- Kepada Kakak Dan Adik ku yang telah Menyemangatiku.
- Kepada Seluruh Dosen Komputerisasi Akuntansi yang Telah memberikan ilmu yang bermanfaat sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini
- Teman-temanku MI Bina Darma 2022 yang telah membantu ku dalam banyak hal.
- Pembimbingku Ibu Marlindawati M.M., M .Kom. yang Telah Membimbing Ku Sehingga Dapat Meyelesaikan Tugas Akhir Ini.
- Almamaterku.

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mempermudah admin Kantor Departemen Layanan Teknologi Informasi (TI) PT Pupuk Sriwidjaja Palembang dalam proses pencarian data, *backup* data, serta penjadwalan data secara lebih terstruktur dan terintegrasi. Selama ini proses pengelolaan data order dan layanan service masih dilakukan secara manual sehingga memerlukan waktu yang cukup lama, rentan terhadap kesalahan pencatatan, dan memiliki risiko kehilangan data. Oleh karena itu, penulis merancang dan mengimplementasikan sebuah sistem *ticketing* order dan service berbasis web yang dilengkapi dengan pengelolaan basis data menggunakan MySQL. Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses pencatatan, pemantauan status, penyimpanan arsip, hingga penyajian laporan data order dan service secara real-time. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *Waterfall*, yang meliputi tahapan *analysis, design, coding, testing, implementation*, dan *maintenance*. Pada tahap analisis, penulis melakukan identifikasi kebutuhan sistem melalui wawancara dengan admin departemen serta observasi langsung di lokasi penelitian untuk memahami alur kerja dan kendala yang dihadapi. Tahap perancangan dilakukan dengan membuat desain antarmuka (*user interface*) yang sederhana, mudah digunakan, namun tetap informatif. Implementasi dilakukan dengan membangun sistem menggunakan bahasa pemrograman PHP dan basis data MySQL. Tahap pengujian dilakukan untuk memastikan seluruh fungsi sistem berjalan sesuai kebutuhan, sedangkan tahap implementasi dilakukan dengan penerapan langsung di lingkungan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem yang dibangun mampu meningkatkan efisiensi kerja admin Departemen Layanan TI PT Pupuk Sriwidjaja Palembang dalam mengelola data order dan service. Sistem ini juga mempermudah proses pencarian data, mempercepat pembuatan laporan, serta meminimalkan risiko kehilangan data melalui penyimpanan terpusat pada basis data. Dengan adanya sistem ini, diharapkan proses pelayanan order dan service dapat berjalan lebih cepat, terkoordinasi, dan terdokumentasi dengan baik, sehingga mendukung

peningkatan kinerja departemen secara keseluruhan.

Kata Kunci: Website Backup Data, Layanan TI, *Waterfall*, *Laragon*, *MySQL*, *PHP Native*, *UML Visio*.



ABSTRACT

This research was conducted with the aim of facilitating the administrators of the Information Technology (IT) Services Department at PT Pupuk Sriwidjaja Palembang in the process of searching for data, backing up data, and scheduling data in a more structured and integrated manner. Previously, the process of managing order and service data was still carried out manually, which required a considerable amount of time, was prone to recording errors, and carried the risk of data loss. Therefore, the author designed and implemented a **web-based order and service ticketing system** equipped with database management using MySQL. This system is designed to simplify the process of recording, monitoring status, archiving, and presenting order and service data reports in real time. The research method used is the **Waterfall method**, which includes the stages of analysis, design, coding, testing, implementation, and maintenance. At the analysis stage, the author identified system requirements through interviews with department administrators and direct observation at the research site to understand workflows and obstacles encountered. The design stage was carried out by creating a simple, user-friendly, yet informative user interface. Implementation was carried out by developing the system using PHP programming language and MySQL database. The testing stage was conducted to ensure all system functions work according to requirements, while the implementation stage involved direct application in the work environment. The results show that the developed system can improve the efficiency of the IT Services Department administrators at PT Pupuk Sriwidjaja Palembang in managing order and service data. The system also facilitates data searching, speeds up report generation, and minimizes the risk of data loss through centralized database storage.

Keywords: Website Data Backup, IT Services, Waterfall, Laragon, MySQL, PHP Native, UML Visio.

KATA PENGANTAR

Dengan Segala rahmat Allah SWT yang telah memberikan karunia-nya serta memberikan kesehatan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ **Perancangan Sistem Informasi Ticketing Sistem (Order atau Service) pada Departemen TI PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang** “ Sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Progam Studi Komputerisasi Akuntansi Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma Palembang, Selama menyelesaikan Tugas Akhir, penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, pengarahan, serta semangat dari beberapa pihak. Maka , pada kesempatan ini penulis secara khusus ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang besar kepada:

1. Allah SWT, Atas Rezeki,rahmat,dan petunjuk serta ridho-nya yang telah diberikan.
2. Kedua Orang tua,saudaraku tercinta yang selalu memberikan dukungan serta bantuan.
3. Ibu Prof .Dr.Sunda Ariana,M.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma
4. Dr. Edi Surya Negara, S.Kom., M.Kom. Selaku Dekan Fakultas Vokasi
5. Ibu Vivi Sahfitri, S.Kom.,M.M Selaku Ketua Program studi Komputerisasi Akuntansi

6. Ibu Malindawati M.M., M.Kom Selaku Pembimbing Tugas Akhir
7. Bapak Ade Putra, M.Kom Selaku Pembimbing Akademik
8. Pegawai dan staf di lingkungan Fakultas Vokasi yang telah membantu penulis dalam melaksanakan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh Dosen yang telah mengajarkan kami dari awal perkuliahan, serta Dosen yang membimbing kami semua selama ini. Saya ucapkan Terima kasih.
10. Teman-temanku jurusan Manajemen Informatika angkatan 2022 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas pertemanannya selama perkuliahan ini dan juga terima kasih telah memberika dukungan kepada penulis.

Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan akhir kata saya mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir ini dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat dan ridho-nya kepada kita semua.

Palembang, Agustus 2025
Penulis,

MILVAN OKTARIANSYAH

NIM.221210017

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
Motto dan Persembahan	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1. Tujuan.....	4
1.4.2. Manfaat.....	4
1.5. Metodologi Penelitian	5
1.5.1. Metode Penelitian	5
1.5.2. Metode Pengembangan Sistem.....	6
1.5.3 Lokasi Penelitian	8
1.5.4 Waktu penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB I PENDAHULUAN.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN	9
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	10
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	10

BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Umum.....	11
2.1.1 Latar Belakang PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang.....	11
2.1.2 Sejarah singkat PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang.....	12
2.1.3. Visi dan Misi.....	15
1. Visi.....	15
2. Misi.....	15
2.1.5 Struktur Organisasi PT. Pusri Palembang.....	17
2.2.1 Perancangan.....	18
2.2.2 Sistem.....	18
2.2.3 Informasi.....	18
2.2.4 Sistem Informasi.....	19
2.2.4 Data.....	19
2.2.6 <i>Ticketing</i>	20
2.3 Perangkat Lunak Yang Digunakan.....	21
2.3.1. <i>Astah Community</i>	21
2.3.2. <i>XAMPP</i>	22
2.3.3. Pengertian MySQL.....	22
2.4 Bahasa Pemrograman Yang Digunakan.....	23
2.4.1 HTML.....	23
2.4.1 PHP.....	24
2.4.2 CSS.....	24
2.4.3 Database.....	24
2.3.5 UML.....	25
1. <i>Use case Diagram</i>	25
2. Activity Diagram.....	27
2.3.5 Penelitian Terdahulu.....	29
BAB III.....	33
ANALISIS DAN PERANCANGAN.....	33
3.1.1 Analisis Sistem Yang Berjalan.....	33
3.1.2 Analisis Kebutuhan Sistem.....	34
3.1.3 Desain Sistem.....	34

3.1.4	Analisis User.....	35
3.1.5	Analisis Kebutuhan Fungsional.....	35
3.2	Perancangan Sistem	37
3.2.2	Kebutuhan Sistem	37
3.1.2	Studi Kelayakan	38
3.3	Perancangan Sistem	39
3.3.1.	<i>Use Case Diagram</i>	39
3.3.3	Class Diagram	43
3.3.4	Desain Database.....	44
3.4	Desain Interface	46
3.4.1	Desain Tampilan Login.....	46
3.4.2	Desain Tampilan Pembuatan Akun.....	47
3.4.3	Desain Tampilan Dashboard.....	48
3.4.4	Desain Tampilan Halaman Buat Ticket	48
	Gambar 3. 10 Desain Interface Halaman Pembuatan ticket.....	48
3.4.5	Desain Tampilan Data Ticket.....	49
3.4.6	Desain Tampilan Edit Ticket.....	49
3.4.7	Desain Tampilan Cetak Ticket.....	50
BAB IV.....		51
4.1	Hasil.....	51
4.2	Pembahasan	51
4.2.1.	Halaman login User Admin.....	51
4.2.2	Halaman Dashboard User Admin.....	52
4.2.3	Halaman Manage Akun User Admin.....	52
4.2.4	Menu Tambah User user admin	53
4.2.5	Halaman Edit User user admin	54
4.2.6	Halaman Pembuatan <i>Ticket</i>	55
4.2.7	Halaman DataTicket	56
4.2.8	Halaman Edit DataTicket.....	57
4.2.9	Halaman Cetak DataTicket.....	57
BAB V.....		58
KESIMPULAN DAN SARAN		58
5.	Kesimpulan dan Saran	58

5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	60
DAFTAR LAMPIRAN	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tahapan Metode Waterfall	7
Gambar 3. 1 Use Case Diagram	40
Gambar 3. 2 Activity Diagram Halaman Admin	41
Gambar 3. 3 Activity Diagram Halaman Petugas	42
Gambar 3. 4 Activity Diagram Halaman Input Data	43
Gambar 3. 5 Class Diagram sistem.	43
Gambar 3. 6 Desain Interface Halaman Login	46
Gambar 3. 7 Desain Interface Halaman Pembuatan Akun.....	47
Gambar 3. 8 Desain Interface Halaman Pembuatan Akun.....	47
Gambar 3. 9 Desain Interface Halaman Home	48
Gambar 3. 10 Desain Interface Halaman Pembuatan ticket.....	48
Gambar 3. 11 Desain Interface Halaman Laporan Pada menu Data Ticket	49
Gambar 3. 12 Desain Interface Halaman Edit Ticket.	49
Gambar 3. 13 Desain Interface Halaman Cetak Ticket ...	49
Gambar 4. 1 Tampilan Halaman Login.	51
Gambar 4. 2 Tampilan Halaman Dasboar User Admin.....	52
Gambar 4. 3 Tampilan halaman Manage Akun User Admin.....	53
Gambar 4. 4 Tampilan Menu Tambah User	54
Gambar 4. 5 Tampilan Menu Edit User.	55
Gambar 4. 6 Halaman buat Ticket.	56
Gambar 4. 7 Halaman Data ticket.	56
Gambar 4. 8 Halaman Edit Ticket.....	57
Gambar 4. 9 Halaman Cetak Ticket.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Use Case Diagram	26
Tabel 2. 2 Activity Diagram	16
Tabel 2. 3 Class Diagram	28
Tabel 2.4 Database Login.....	37
Tabel 2.5 Database Data Tiket.....	37
Tabel 2.6 Database Ticket.....	38



DAFTAR LAMPIRAN

1. Turnitin
2. Formulir Penilaian Magang
3. Lembar Konsultasi
4. Lembar Pengajuan Magang
5. Surat Penerimaan Penelitian
6. Lembar Pengajuan Judul
7. SK Pembimbing