

**PERANCANGAN *HELPDESK TRACKING* SISTEM PADA
KANTOR DESA TANJUNG SARI**

SKRIPSI

Oleh :

TAHER MUSA

NPM. 187012005



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN
MEDAN
2023**

**PERANCANGAN *HELPDESK TRACKING* SISTEM PADA
KANTOR DESA TANJUNG SARI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Prodi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Universitas Tjut Nyak Dhien

Oleh :

TAHER MUSA

NPM. 187012005



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN
MEDAN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**PERANCANGAN *HELPDESK TRACKING* SISTEM PADA
KANTOR DESA TANJUNG SARI**

Skripsi ini diajukan Oleh

TAHER MUSA
NPM. 187012005

Pembimbing I


Taufik Ismail Simanjuntak, S.Kom., M.Kom.
NIDN : 8943630021

Pembimbing II


Siti Agus Kartini, S.Kom., M.Kom
NIDN : 0111069601

Diketahui Oleh

Dekan Fakultas Teknik


Muhammad Fadlan Siregar, S.T., MT
NIDN : 0131088204

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN
MEDAN
2023**

Telah di uji dan lulus pada :

Hari : Jum'at


Tanggal : 29 Maret 2023

PANITIA PENGUJI SKRIPSI :

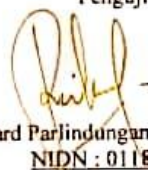
Ketua : Cut Try Utari, S.T., M.Kom.,

Anggota : Richard Parlindungan Simanjuntak, M.Kom

Penguji I


Cut Try Utari, S.T., M.Kom.,
NIDN : 0118119102

Penguji II


Richard Parlindungan Simanjuntak, M.Kom
NIDN : 0118067402

Mengetahui
Ketua Program Studi Sistem Informasi


Cut Try Utari, S.T., M.Kom
NDN : 0118119102

ABSTRAK

Helpdesk adalah sebuah sumber daya yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi dan dukungan kepada customer dan *end - User* yang berkaitan dengan produk dan jasa perusahaan atau lembaga. Saat ini belum ada Perancangan Sistem Informasi Tiket *Helpdesk* yang dipergunakan buat memberikan laporan secara sistematis. seluruh pencatatan laporan, dan perhitungan masalah masih dilakukan secara manual. Hal ini memberi dampak yang negatif, yakni : beresiko dicatat secara berulang, adanya persoalan yang tidak dicatat karena sibuknya operator dalam menerima telpon, rekapan masalah tidak akurat sebab dilakukan secara manual dan perlunya majerial menunggu untuk menerima laporan yang diinginkan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun suatu Sistem Informasi yang dapat membantu menyelesaikan masalah keluhan dan permintaan masyarakat. Pada penelitian ini menggunakan pemrograman berupa PHP dan MySQL sebagai database-nya. Berdasarkan tujuan diatas , maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain : (1). Diharapkan dengan dibuatnya Sistem Informasi ini, masyarakat dapat lebih mudah dalam melaporkan keluhan dan melakukan permohonan administrasi desa. (2). Memudahkan Staff IT dalam membuat dan mencetak laporan keluhan dan permohonan administrasi desa oleh masyarakat.

Kata kunci : *Helpdesk* , PHP, MySQL, Dan Sistem Informasi

ABSTRACT

Helpdesk is a resource intended to provide information and support to customers and end-users related to company or institution products and services. Currently there is no Helpdesk Ticket Information System Design that is used to provide reports systematically. all recording of reports, and problem calculations are still done manually. This has a negative impact, namely: the risk of being recorded repeatedly, there are problems that are not recorded because the operator is busy receiving calls, the problem report is inaccurate because it is done manually and the managerial needs to wait to receive the desired report. Therefore this study aims to design and build an Information System that can help resolve complaints and requests from the public. In this study using programming in the form of PHP and MySQL as its database. Based on the above objectives, this research is expected to provide benefits, including: (1). It is hoped that with the creation of this Information System, it will be easier for the community to report complaints and make requests for village administration. (2). Make it easy for IT staff to create and print complaints reports and requests for village administration by the community.

Keywords: Helpdesk, PHP, MySQL, and Information Systems

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Perancangan *Helpdesk Tracking* Sistem Pada Kantor Desa Tanjung Sari” dengan baik.

Adapun penulisan skripsi ini guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Teknik dan Komputer Universitas Tjut Nyak Dhien.

Selama proses menyusun skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan maupun bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Taufik Ismail Simanjuntak, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing I.
2. Ibu Siti Agus Kartini, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing II.
3. Ibu Cut Try Utari, S.T., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi .
4. Bapak Muhammad Fadlan Siregar, S.T.,M.T selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tjut Nyak Dhien.

5. Allah SWT yang telah memberikan safaat, rahmat, hidayah, kesehatan dan kesempatan kepada penulis sehingga penyusunan Laporan Kerja Praktek ini dapat terselesaikan.
6. Teristimewa kepada Orang tua tercinta yang telah membesarkan, memberikan ridho, nasehat, dan dukungan baik secara materi maupun doa sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
7. Kepada pacar saya Prasasti Dianniloveri yang selalu memberikan saya motivasi, semangat, dukungan untuk segera menyelesaikan laporan ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini agar lebih bermanfaat bagi penulis dan bagi kita semua.

Medan, 10 Juni 2022

Penulis,

Taher Musa
NPM. 187012005

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	2
1.3. Rumusan Masalah	3
1.4. Batasan Masalah	3
1.5. Tujuan Penelitian	3
1.6. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1. Uraian Teoritis	5
2.1.1. Pengertian Perancangan	5
2.1.2. Pengertian Sistem	6
2.1.3. Pengertian Informasi	6
2.1.4. Pengertian Sistem Informasi	7
2.1.5. <i>Helpdesk</i>	8
2.1.5.1. Pengertian <i>Helpdesk</i>	8
2.1.5.2. Kelebihan <i>Helpdesk</i>	9
2.1.5.3. Fungsi <i>Helpdesk</i>	9
2.1.5.4. Tipe <i>Helpdesk</i>	11
2.1.6. Website	12
2.1.6.1. Pengertian Website	12
2.1.6.2. Manfaat Website	14
2.1.7. Perangkat Lunak Pengembangan Sistem	14
2.1.7.1. PHP	14

2.1.7.2. XAMPP.....	16
2.1.7.3. <i>MySQL (My Structure Language)</i>	16
2.1.8. <i>UML (Unified Modelling Language)</i>	17
2.1.8.1. Pengertian UML.....	17
2.1.8.2. Tujuan UML.....	17
2.1.8.3. Diagram - Diagram UML	18
2.1.9. Basis Data	22
2.1.10. Metode <i>Waterfall</i>	23
2.1.11. <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	24
2.1.12. <i>Black Box Testing</i>	25
2.2. Penelitian Tedahulu	26
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN.....	28
3.1. Analisis Sistem.....	28
3.1.1. Analisis Sistem Yang Berjalan.....	28
3.1.2. Usulan Sistem Baru.....	30
3.2. Perancangan Sistem.....	32
3.2.1. Perancangan Usecase Diagram.....	32
3.2.2. Perancangan Activity Diagram.....	34
3.2.3. Sequence Diagram.....	38
3.2.4. Desain Database.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1. Analisa Sistem.....	43
4.2. Perancangan Hasil.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1. Kesimpulan.....	56
5.2. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. <i>Usecase</i> diagram.....	18
Tabel 2.2. <i>Activity</i> Diagram.....	19
Tabel 2.3. Sequence Diagram.....	20
Tabel 2.4. Simbol ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>).....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Cara Kerja Helpdesk	11
Gambar 3. 1. Flowmap Sistem Yang Berjalan	29
Gambar 3. 2. Flowmap Usulan Sistem Baru	31
Gambar 3.3. Usecase Diagram Staff IT	31
Gambar 3. 4. Usecase Diagram User / masyarakat	33
Gambar 3. 5. Sequence Diagram Login User	38
Gambar 3. 6. Sequence Diagram Create New Ticket	39
Gambar 3. 7. Sequence Diagram Respons Ticket	40
Gambar 3. 8. Sequence Diagram Change Status Ticket	41
Gambar 3. 9. ERD (Entity Relationship Diagram)	41
Gambar 4.1. Tampilan Login Admin Pada Helpdesk	45
Gambar 4.2. Tampilan Profil Admin Pada Helpdesk	46
Gambar 4.3. Tampilan Input Data Masyarakat Pada Helpdesk	47
Gambar 4.4. Tampilan Data Masyarakat Pada Helpdesk	47
Gambar 4.5. Tampilan Kotak Masuk Admin Pada Helpdesk	48
Gambar 4.6. Tampilan BERHASIL Admin Pada Helpdesk	49
Gambar 4.7. Tampilan GAGAL Admin Pada Helpdesk	50
Gambar 4.8. Tampilan Kotak Keluar Admin Pada Helpdesk	50
Gambar 4.9. Tampilan Login Masyarakat Pada Helpdesk	51
Gambar 4.10. Tampilan Create Ticket Masyarakat pada Helpdesk	52
Gambar 4.11. Tampilan +Tambah Pesan Masyarakat Pada Helpdesk	53
Gambar 4.12. Tampilan Proses Cek Berkas Masyarakat Pada Helpdesk	54
Gambar 4.13. Tampilan Proses TTD Kepala Desa Pada Helpdesk	54
Gambar 4.14. Tampilan n Selesai Masyarakat Pada Helpdesk	54

LEMBAR PENGAKUAN

“Saya akui karya ilmiah ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali kutipan dan ringkasan yang masing – masing telah saya jelaskan sumbernya ”

Nama : Taher Musa
NPM : 187012005
Tempat / Tanggal Lahir : Siabu, 05 Oktober 1999
Jurusan : Sistem Informasi
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik Dan Komputer
Judul Skripsi : Perancangan Helpdesk Tracking Sistem Pada Kantor
Desa Tanjung Sari

Medan, 29 Maret 2023



Taher Musa
187012005

