



# PENGEMBANGAN APLIKASI *HELPDESK* DENGAN FITUR *REPORT TICKETING* DI PT AMN INDONESIA

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

DAVID SURYA EFENDI



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies



MANAJEMEN INFORMATIKA  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2022



## PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Pengembangan Aplikasi *Helpdesk* dengan Fitur *Report Ticketing* di PT AMN Indonesia” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2022

David Surya Efendi  
NIM J3C219142



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Hak Cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



## RINGKASAN

DAVID SURYA EFENDI. Pengembangan Aplikasi *Helpdesk* dengan Fitur *Report Ticketing* di PT AMN Indonesia (*Development of Helpdesk Application Using the Report Ticketing Feature at PT AMN Indonesia*). Dibimbing oleh WULANDARI dan IRMA RG BARUS.

PT AMN Indonesia adalah salah satu perusahaan *software house* di Kota Bogor yang menyediakan layanan pembangunan sistem untuk *client*. PT AMN Indonesia bergerak di bidang IT yang berfokus pada pengembangan *software* untuk bisnis perusahaan. Dalam membangun sistem PT AMN Indonesia memiliki *website* untuk pelaporan *ticket* dari *client*. Namun saat ini *ticket* yang dilaporkan belum memiliki laporan pengerjaan *ticket* yang nantinya dibutuhkan oleh PIC. Oleh karena itu, *website* dengan fitur *report ticket* dan perhitungan pengerjaan *ticket* dibutuhkan untuk membantu mengatasi masalah tersebut.

*Website* pelaporan *ticket* tersebut dikenal sebagai *helpdesk*. Pada *website helpdesk* terdapat beberapa fitur seperti *ticket list*, *filter ticket*, *project list*, *timer*, *quota* dan *report ticket*. *Website helpdesk* dengan fitur *report ticket* bertujuan agar semua *ticket* yang dilaporkan dapat disaring sesuai dengan status, tanggal, dan bulan. Selain itu, pelaporan *ticket* dapat diunduh sebagai laporan bulanan pengerjaan *ticket*.

Metodologi yang digunakan pada pengembangan aplikasi *helpdesk* adalah metodologi *scrum*. Metodologi ini dipilih karena dapat menghasilkan produk dengan kualitas yang tinggi. Metodologi *scrum* menggunakan prinsip kerja *agile development* dengan tahapan yaitu *product backlog*, *sprint backlog*, *daily scrum*, *sprint review* dan *sprint retrospective*. Pada tahapan *product backlog* terdapat 25 *product backlog* dan pada tahapan *sprint* terdapat empat kali tahapan *sprint*.

Hasil dari pengembangan aplikasi *helpdesk* PT AMN Indonesia dilakukan pengujian dengan penggunaan metode *black box testing*. Untuk setiap fungsi dalam fitur *CRUD ticket*, *CRUD user*, *CRUD project*, *CRUD quota*, *fitur timer* telah berhasil dibangun dan dapat dijalankan secara efektif. Proses dari *frontend* ke *backend* menggunakan API. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah Microsoft *.netcore* untuk *backend* dan untuk *frontend* menggunakan *framework javascript* yaitu *vuejs*. Konsep dari sistem yang dibangun adalah *MVVM* yaitu model *view*, *view model*.

Setelah dilakukan beberapa tahapan *sprint*, dapat disimpulkan bahwa fitur *report ticketing* bertujuan untuk melakukan input, edit dan hapus *ticket* yang dilakukan oleh manager untuk *IT support*. *Ticket* ditampilkan dalam bentuk *list tabel* dan dapat dilakukan *filtering* sesuai dengan tanggal, status dan nomor *ticket*.

Kata kunci: *helpdesk*, *report*, *scrum*, *software house*, *ticket*,





© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2022  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

# PENGEMBANGAN APLIKASI *HELPDESK* DENGAN FITUR *REPORT TICKETING* DI PT AMN INDONESIA

**DAVID SURYA EFENDI**



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

Laporan Akhir  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Ahli Madya pada  
Program Studi Manajemen Informatika

**MANAJEMEN INFORMATIKA  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

Uji tuntas pada ujian Laporan Akhir: Medhanita Dewi Renanti, S.Kom., M.Kom.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Judul Laporan : Pengembangan Aplikasi *Helpdesk* dengan Fitur *Report Ticketing* di PT AMN Indonesia

Nama : David Surya Efendi  
NIM : J3C219142

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

© HAK CIPTA MILIKI IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Disetujui oleh

Pembimbing 1:  
Wulandari, S.Komp., M.AgrSc.

Pembimbing 2:  
Dra. Irma RG Barus, Dip.TEFL., MA.



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:  
Sofiyanti Indriasari, S.Kom., M.Kom.  
NPI. 201807198410052001

Dekan Sekolah Vokasi:  
Prof. Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec  
NIP. 196106181986091001



Tanggal Ujian:  
18 Juli 2022

Tanggal Lulus: 24 AUG 2022