



PENGEMBANGAN DASHBOARD PADA APLIKASI HELPDESK 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.

FAKHRI ANDIKA



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 Dashboard Pada Aplikasi *Helpdesk* 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

Fakhri Andika
J3C119044



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.



RINGKASAN

FAKHRI ANDIKA. Pengembangan Dashboard Pada Aplikasi Helpdesk di PT AMN Indonesia (*Development of the Dashboards of the Helpdesk Application at PT AMN Indonesia*). Dibimbing oleh WULANDARI dan IRMA RG BARUS

PT AMN Indonesia merupakan perusahaan bergerak dalam bidang teknologi, yang umumnya mengembangkan aplikasi berbasis website. Aplikasi tersebut dikembangkan berdasarkan permintaan *client* yang bergerak dalam bidang bisnis *Enterprise Resource Planning*(ERP). PT AMN Indonesia juga melakukan penawaran untuk melakukan perawatan terhadap aplikasi yang telah dibuat sehingga pelayanan terhadap *client* juga menjadi fokus perusahaan. Pelayanan yang baik akan timbul rasa kepercayaan kepada perusahaan untuk mengerjakan suatu pekerjaan. Hal ini menjadi peluang untuk sebuah perusahaan dengan didukungnya perkembangan zaman teknologi yang semakin maju, sehingga muncul sejumlah aplikasi yang membantu masalah pelayanan terhadap *client*.

Salah satu contoh aplikasi penunjang pelayanan dalam perusahaan adalah *Helpdesk*. Penyajian pelayanan pada aplikasi *helpdesk* tentunya mempermudah pengelolaan perusahaan dengan adanya fitur *dashboard*. Tampilan *Dashboard* menampilkan simpulan data yang dikemas dengan bentuk grafik. Hal ini akan membantu pekerjaan *manager* dalam memantau sebuah perusahaan guna memberikan pelayanan yang maksimal terhadap *client*.

Saat ini aplikasi *helpdesk* di PT AMN Indonesia belum memiliki fitur *dashboard* untuk penyajian data. Dengan demikian, pengembangan *dashboard* pada aplikasi *helpdesk* di PT AMN Indonesia menjadi prioritas fitur untuk ditambahkan. Pengembangan *dashboard* menerapkan metode *scrum* karena dalam melakukan pembuatan atau pengembangan aplikasi dengan metode ini diperlukan perubahan sesuai dengan masukan dari *client* selama masa pengembangan. Pengembangan *dashboard* pada aplikasi *helpdesk* dirancang dengan bentuk grafik untuk beberapa kategori yang diinginkan. Pada *dashboard* aplikasi *helpdesk* PT AMN Indonesia menghasilkan lima grafik, yaitu *Active Ticket summary*, *Ticket Sumaary*, *Ticket PICs*, *Last 8 Days*, *Quota Summary*.

Kata kunci: *Dashboard*, grafik, *helpdesk*, pelayanan, *scrum*, simpulan data,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

2. Dilarang memunculkan 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

© 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.



PENGEMBANGAN DASHBOARD PADA APLIKASI HELPDESK DI PT AMN INDONESIA

FAKHRI ANDIKA



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 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.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Pengantar pada ujian Laporan Akhir: Nur Aziezhah, S.Si., M.Si.

Hak Cipta Diliindungi 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 Dashboard pada Aplikasi Helpdesk di PT AMN
Indonesia
Nama : Fakhri Andika
NIM : J3C119044

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta © IPB (Institut Pertanian Bogor)

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 Lulus: 24 AUG 2022

Tanggal Pengisian:
18 Juli 2022

Bogor Agricultural University

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 memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.