



PEMBUATAN SISTEM *CONVERSATION* PADA APLIKASI *HELPDESK* 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

SYAHRUL MAULANA PUTRA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



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



Hak Cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Pembuatan Sistem *Conversation* Pada Aplikasi *Helpdesk* 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, September 2022

Syahrul Maulana Putra
J3C119119



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

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



RINGKASAN

SYAHRUL MAULANA PUTRA. Pembuatan Sistem *Conversation* Pada Aplikasi *Helpdesk* PT AMN Indonesia (*Making a Conversation System on the PT AMN Indonesia Helpdesk Application*). Dibimbing oleh WULANDARI dan IRMA RG BARUS.

PT AMN Indonesia merupakan perusahaan atau badan yang bergerak di bidang *software house*. Dalam menjalankan proses bisnisnya PT AMN Indonesia memerlukan suatu sistem yang dapat berkomunikasi dengan *client*. Perusahaan membuat sebuah sistem *Helpdesk* untuk membantu kinerja proses bisnis dengan *client*.

Helpdesk menjadi sebuah solusi untuk memecahkan permasalahan tersebut karena tujuannya untuk mempermudah kinerja dan proses bisnis IT *support*. Masalah yang penulis temukan adalah adanya beberapa proses bisnis dijalankan dengan cara yang kurang efisien karena ketika berkomunikasi dengan *client* berbasis *email*, IT *support* diharuskan untuk *login* terlebih dahulu ke akun Gmail perusahaan untuk mengirimkan *email* kepada *client*.

Untuk mengatasi masalah tersebut, dan dibuatlah sebuah sistem yang memangku keluhan dari *email client* dan terdapat fitur untuk *reply email* tersebut bernama *conversation*. *Conversation* memiliki fungsi sebagai wadah bagi IT *support* untuk berkomunikasi dengan *client* sehingga tidak perlu *login* ke dalam *email* terlebih dahulu karena fungsi dari *reply email* itu sendiri sudah ada di dalam sistem sehingga lebih terintegrasi.

Pembuatan sistem *conversation* ini menggunakan metode *Scrum*. Dalam tahap proses pengembangan sistem, penulis mengikuti alur tahapan dari metodologi siklus *sprint scrum* berulang. Untuk siklus berulang itu terdiri dari *sprint planning* sebagai tahap perencanaan dari setiap kegiatan, *daily scrum* sebagai tahap pengembangan sistem dengan fitur yang sudah dirancang, *sprint review* sebagai tahap pengulasan sistem oleh *scrum master*, dan yang terakhir adalah *sprint retrospective* sebagai tahap evaluasi dari tahap sebelumnya yang telah dikerjakan.

Hasil dari pembuatan fitur *conversation* yaitu seluruh komunikasi berbasis email dengan *client* sudah terintegrasi dalam satu fitur sehingga IT *support* tidak perlu login ke dalam gmail yang terhubung dengan masing – masing *client* yang ditangani. Fungsi pengiriman *email* sudah berhasil dibuat dan sistem dapat mengkonversikan pesan yang telah ditulis oleh IT *support* ke dalam *email* dan dikirimkan ke *client*.

Kata kunci : *conversation, email, helpdesk, scrum, sprint*



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.



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.



PEMBUATAN SISTEM *CONVERSATION* PADA APLIKASI *HELPDESK* PT AMN INDONESIA

SYAHRUL MAULANA PUTRA



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 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



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

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Sofiyanti Indriasari S.Kom., M.Kom.



Judul Laporan : Pembuatan Sistem Conversation Pada Aplikasi Helpdesk PT
AMN Indonesia
Nama : Syahrul Maulana Putra
NIM : J3C119119

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Wulandari, S.Komp.,M.Agr.Sc.

Pembimbing 2:
Dra. Irma RG Barus, Dip.TEFL, M.A.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Diketahui oleh

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

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

Tanggal Ujian:
19 Juli 2022

Tanggal Lulus: 29 SEP 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.