



PENGEMBANGAN APLIKASI *HELPDESK* BSI BERBASIS WEB DI PT WIJAYA KARYA (PERSERO) TBK.

© 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.

REGITA PANGESTIKA HIDAYAH



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020**



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan laporan tugas akhir Praktik Kerja Lapangan berjudul Pengembangan Aplikasi *Helpdesk* BSI Berbasis Web Di PT Wijaya Karya (Persero) Tbk. adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi 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 tugas akhir ini.

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

Bogor, Juni 2020

Regita Pangestika Hidayah

NIM J3C217177



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© 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:

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

RINGKASAN

REGITA PANGESTIKA HIDAYAH. Pengembangan Aplikasi *Helpdesk* BSI Berbasis Web Di PT Wijaya Karya (Persero) Tbk. *Development of Web Based BSI's Helpdesk Application in PT Wijaya Karya (Persero) Tbk.* Dibimbing oleh RINA TRISMININGSIH.

Aplikasi *Helpdesk* BSI yang dimiliki oleh PT Wijaya Karya (Persero) Tbk. ini adalah aplikasi yang dibuat untuk membantu departemen Biro Sistem Informasi dalam menampung keluhan pengguna terhadap aplikasi-aplikasi yang telah dibuat. Tidak hanya keluhan, aplikasi ini dapat menerima permintaan layanan, contohnya seperti permintaan akses suatu aplikasi. Suatu keluhan diajukan oleh pengguna dengan pembuatan tiket keluhan yang nantinya akan dicek dan dibalas oleh admin yang bertanggungjawab. Aplikasi *helpdesk* ini menggunakan sistem tiket *open-source* bernama osTicket. osTicket menggunakan bahasa pemrograman PHP dan sistem database MySQL. osTicket telah menyediakan berbagai macam fitur, seperti pembuatan tiket keluhan, pengecekan tiket keluhan, *FAQ*, dan sebagainya. Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, dibuatlah modul baru bernama *Download Form*.

Metode yang digunakan dalam Pengembangan Aplikasi *Helpdesk* BSI di PT Wijaya Karya (Persero) Tbk. ini adalah metode *waterfall*. Dalam pengembangannya, terdapat dua aktor yang berperan yaitu pegawai umum dan admin.

Pengembangan yang dilakukan pada Aplikasi *Helpdesk* BSI berbasis web ini adalah penambahan modul baru yaitu modul *download form*, modifikasi fungsi *open new ticket* dan *check ticket status*, dan juga merubah tampilan *helpdesk* secara keseluruhan. Pengembangan berhasil dilakukan melalui tahapan-tahapan dari metode *waterfall*.

Kata kunci: *helpdesk*, osTicket, *waterfall*.

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, tahun 2020

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 yang wajar IPB

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



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Bogor Agricultural University

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

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 APLIKASI *HELPDESK* BSI BERBASIS WEB DI PT WIJAYA KARYA (PERSERO) TBK.

REGITA PANGESTIKA HIDAYAH



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Laporan Akhir

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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020**

© 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

Penguji pada ujian laporan akhir: Aditya Wicaksono, S.Komp, 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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

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.

Judul Laporan Akhir : Pengembangan Aplikasi *Helpdesk* BSI Berbasis Web di PT. Wijaya Karya (Persero) Tbk.
Nama : Regita Pangestika Hidayah
NIM : J3C217177

Disetujui oleh Pembimbing

Pembimbing : Rina Trisminingsih, S.Komp, MT.



Diketahui oleh

Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

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

Dekan : Dr. Ir. Arief Darjanto, Dip.Ag.F.
NIP. 196106181986091001



Tanggal Ujian:
06 Juli 2020

Tanggal Lulus:
17 Oktober 2020