



PEMBUATAN SISTEM INFORMASI *TICKETING CLIENT SUPPORT* BERBASIS WEB DI PT SOLUTECH INOVASI TEKNOLOGI

NEYSHA FEBIOLA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**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.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan laporan tugas akhir Pembuatan Sistem Informasi *Ticketing Client Support* Berbasis Web di PT Solutech Inovasi Teknologi 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 laporan ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari laporan tugas akhir saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2020

Neysha Febiola
NIM J3C217197



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

RINGKASAN

NEYSHA FEBIOLA. Pembuatan Sistem Informasi *Ticketing Client Support* Berbasis Web di PT Solutech Inovasi Teknologi. *The Creating of Web-Based Ticketing Client Support at PT Solutech Inovasi Teknologi*. Dibimbing oleh MARIA SUSAN ANGGREAINY.

PT Solutech Inovasi Teknologi merupakan salah satu perusahaan *Business to Business* berbasis solusi perangkat lunak di Indonesia dengan keahlian sistem perusahaan teknologi. Solutech Inovasi Teknologi menyediakan *platform* untuk membantu perusahaan-perusahaan dalam menyederhanakan pekerjaan mereka. Solutech Inovasi Teknologi mempunyai misi yaitu, sebagai pembuat utama sistem informasi, solusi sistem satu atap untuk klien, menjadi mitra yang dapat diandalkan untuk klien, dan membangun keberlanjutan dan berkontribusi untuk meningkatkan komunitas IT di Indonesia untuk bersaing secara internasional.

Dikarenakan dalam pengerjaan suatu proyek *client* bisa saja menginginkan suatu perubahan pada tampilan sistem mereka maupun bisa saja terjadi *error/bug* pada sistem yang sedang/sudah selesai dikerjakan. Untuk melaporkan hal tersebut *client* harus melaporkan kepada tim sistem analis secara manual melalui email/whatsapp. Hal tersebut mengakibatkan kesalahpahaman antara sistem analis dan *client* karena bisa saja pesan yang dikirimkan tidak dibaca ataupun terhapus, serta tim sistem analis harus memasukkan hal yang disampaikan oleh *client* secara manual ke dalam Microsoft Excel. Hal tersebut yang menjadi latar belakang dalam pembuatan sistem ini dengan tujuan agar *client* dapat menyampaikan hal yang mereka ingin sampaikan melalui *website Ticketing Client Support* dan tim sistem analis tidak perlu memasukkan hal yang disampaikan oleh *client* ke dalam Microsoft Excel karena sudah adanya *database*.

Metodologi yang digunakan dalam Pembuatan Sistem Informasi *Ticketing Client Support* Berbasis Web di PT Solutech Inovasi Teknologi menggunakan metodologi prototipe. Metodologi prototipe adalah jenis metodologi yang pengembangannya diperbaiki secara terus menerus sampai semua kriteria dan aplikasi yang dibutuhkan pengguna terpenuhi. Metodologi prototipe terdiri dari lima tahapan, yaitu komunikasi, perencanaan secara cepat, pemodelan perancangan secara tepat, pembentukan prototipe, dan penyerahan sistem/perangkat lunak ke para pelanggan/pengguna, pengirim, dan umpan balik.

Berdasarkan hasil evaluasi dan pengujian menggunakan metode *black-box*, seluruh fungsi telah berjalan sesuai dengan kebutuhan.

Kata kunci: aplikasi, *error*, metodologi, prototipe, *website*

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, 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

© 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.



PEMBUATAN SISTEM INFORMASI *TICKETING CLIENT SUPPORT* BERBASIS WEB DI PT SOLUTECH INOVASI TEKNOLOGI

NEYSHA FEBIOLA



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: Faldiena Marcelita, S.T., 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 Akhir : Pembuatan Sistem Informasi *Ticketing Client Support*
Berbasis Web di PT Solutech Inovasi Teknologi

Nama : Neysha Febiola
NIM : J3C217197

Disetujui oleh Pembimbing

Pembimbing : Dr. Maria Susan A, S.Kom., M.Kom.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Diketahui oleh

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

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



Tanggal Ujian:
19 Juni 2020

Tanggal Lulus:
29 Juli 2020

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:

- 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.