

## APLIKASI IT HELPDESK BERBASIS WEB PT. TELKOM DIVISI MULTIMEDIA

Leo Samaekto<sup>1</sup>, Arie Ardiyanti Suryani<sup>2</sup>, Vera Suryani<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom

---

### Abstrak

PT. Telkom Divisi Multimedia Jakarta memiliki beberapa bagian atau unit diantaranya adalah unit IS & KM (Information Technology Support & Knowledge Management). Salah satu tugas dari bagian ini adalah menangani masalah - masalah IT yang ada di lingkungan PT. Telkom Divisi Multimedia. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang telekomunikasi, teknologi dan informasi, pasti akan menghadapi beberapa masalah yang akan dialami oleh pegawainya diantaranya adalah masalah yang berhubungan dengan IT. Kendala - kendala yang dialami tiap unit beraneka ragam seperti tidak bisa kirim email, tidak bisa print, jaringan bermasalah, dll. Untuk itu PT. Telkom Unit Multimedia memerlukan suatu aplikasi yang dapat membantu dalam pengelolaan data dan fungsionalitas yang dapat dilaporkan.

Dalam Proyek Akhir ini akan dibangun sebuah Aplikasi Web IT Helpdesk yang bertujuan untuk membantu menampung dan mengumpulkan masalah yang di keluhkan oleh client dari berbagai unit untuk kemudian di tangani oleh staff IS & KM. Masalah - masalah yang di laporkan oleh client yang belum di tangani oleh staf IS & KM akan di beri status tertentu oleh staff IS & KM dan ketika masalah tersebut sudah ditangani oleh staf IS & KM maka status akan di ubah menjadi status yang lain. Hal ini berguna untuk memonitor waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu masalah yang sehingga diharapkan dengan adanya aplikasi ini dapat meningkatkan performansi perusahaan.

Proyek akhir ini dibangun dengan menggunakan model pembangunan perangkat lunak waterfall. Aplikasi web ini dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman Php, dengan database Mysql, design interface Adobe Photosop CS, Adobe Fireworks MX dan Adobe Dreamweaver MX, serta menggunakan Microsoft Office Visio sebagai alat bantu pemodelan sistem.

**Kata Kunci :** Waterfall, IT Helpdesk, Client

---

### Abstract

PT. Telkom Multimedia Division have some sub divisions,, one of them is IS & KM (Information Technology Support & Knowledge Management). One of the duty from this sub division is to handling issues about IT in the PT. Telkom Multimedia area. As a company which run in information technology and telecommunications field, there must be much issues faced by the employees, One of the issues is fade in IT area. It must be different problem faced by employees from different sub division such as can't use email, failed connection to internet, computers problem etc. So, PT. Telkom Multimedia Division need an application which can help to manage data problems and functionality to be reported.

In this final project, we had implemented an IT Helpdesk applicaton based on web which will provide the employees who's work in IS & KM sub division to manage the data complains inputed by other employee from different sub division. The problem will be set in a diferrent status as it accomplished or did not. It is used to count the time to finish a problem. So, with this application company's performance expect to be increased.

This Final Project was built trough structured design and analysis with the waterfall modelling. This application was implemented using PHP and Java Script as programming languages, MySQL as database system, Adobe Photoshop, Fireworks MX and Dreamweaver MX as graphical design software. And also Microsoft Visio as a tools for modeling system.

**Keywords :** Portal, Waterfall. Client

---

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat saat ini dapat dirasakan dalam berbagai aspek kehidupan dan mengakibatkan perkembangan pada semua aspek kehidupan. Berbagai macam aplikasi akan terus dikembangkan untuk kebutuhan akan informasi dan pengolahan data yang cepat, tepat dan akurat.

Semua Badan Usaha baik Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Swasta pasti menginginkan pengolahan data dan penyampaian informasi secara cepat dan akurat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Apalagi saat ini hampir semua perusahaan dengan skala besar menggunakan komputer yang saling terhubung sebagai alat vital untuk bekerja. Dengan pengolahan data secara komputerisasi, penyajian informasi akan membutuhkan waktu yang lebih singkat dan membutuhkan biaya operasional yang lebih sedikit jika dibandingkan dengan pengolahan secara manual.

Di setiap perusahaan pasti memiliki bagian-bagian yang mempunyai tugas masing-masing. PT. Telkom Divisi Multimedia Jakarta memiliki beberapa bagian diantaranya adalah unit IS & KM (*Information Technology Support & Knowledge Management*). Salah satu tugas dari bagian ini adalah menangani masalah – masalah IT yang ada di lingkungan PT. Telkom Divisi Multimedia. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang telekomunikasi, teknologi dan informasi, pasti akan menghadapi beberapa masalah yang akan dialami oleh pegawainya diantaranya adalah masalah yang berhubungan dengan IT. Kendala – kendala yang dialami tiap divisi beraneka ragam seperti tidak bisa kirim email, tidak bisa print, jaringan bermasalah, dll. Untuk itu PT. Telkom Divisi Multimedia memerlukan suatu aplikasi yang dapat membantu dalam pengelolaan data dan fungsionalitas yang dapat dilaporkan ke pihak atasan atau dalam hal ini manager IS & KM.

Dalam Proyek Akhir ini dibangun sebuah Aplikasi IT Helpdesk Berbasis Web yang bertujuan untuk membantu menampung dan mengumpulkan masalah yang di keluhkan oleh client (pegawai/karyawan) dari berbagai bagian untuk kemudian di tangani oleh staf IS & KM. Masalah – masalah yang di laporkan oleh client yang belum di tangani oleh staf IS & KM akan di beri status tertentu oleh staf IS & KM dan ketika masalah tersebut sudah ditangani oleh staf IS & KM maka status akan di ubah menjadi status yang lain. Hal ini berguna untuk memonitor waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu masalah yang sehingga diharapkan dengan adanya aplikasi ini dapat meningkatkan performansi perusahaan.

### 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka pada proyek akhir ini dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat sistem yang dapat membantu pihak di bagian IS & KM dalam menampung dan mengumpulkan laporan gangguan dari client.
2. Bagaimana membuat sistem yang dapat memberikan layanan alternative kepada client dalam proses pelaporan gangguan

### 1.3 Tujuan

Tujuan pembuatan proyek akhir ini adalah menyediakan aplikasi berbasis web yang mampu :

- Memberikan kemudahan kepada staff di divisi IS & KM dalam mengumpulkan dan menampung masalah yang di keluhkan oleh client.
- Memberikan layanan alternatif kepada client dalam melaporkan gangguan/masalah yang dihadapi.
- Membantu manager divisi IS & KM dalam monitoring data gangguan yang sudah ditangani dan yang belum ditangani.

#### 1.4 Batasan Masalah

Berhubungan dengan kompleksitas data, parameter dan keterbatasan data yang bisa di peroleh di PT Telkom Divisi Multimedia, maka dibuat batasan sistem yang dibangun seperti di bawah ini :

- Aplikasi ini di bangun dan disesuaikan dengan kondisi yang ada di bagian IS & KM PT Telkom Divisi Multimedia.
- Tidak semua fungsionalitas yang ada pada helpdesk pada umumnya bisa diterapkan pada aplikasi ini.
- Aplikasi ini di bangun berkonsentrasi pada pelayanan dan penanganan data gangguan.
- User pegawai/client adalah user yang mengerti klasifikasi masalah yang di alami.

#### 1.5 Metode Penyelesaian Masalah

Metode pengerjaan proyek akhir "Aplikasi IT Helpdesk Berbasis Web PT Telkom Divisi Multimedia" adalah sebagai berikut:

1. Observasi dengan pengumpulan data  
Pengumpulan data pegawai, data masalah atau kerusakan, dan data penanganan masalah sebelum sisitem ini dibuat di PT Telkom Divisi Multimedia.
2. Study Literatur  
Pada tahap ini dilakukan pengumpulan materi yang terkait dengan pembuatan proyek akhir yaitu berhubungan dengan pembuatan aplikasi dengan menggunakan bahasa pemrograman Php dengan pengelolaan database Mysql serta koneksi jaringannya, baik itu bersumber dari buku-buku yang ada maupun browsing melalui internet.

3. Analisa sistem

Analisa dilakukan untuk mengetahui proses bisnis pelaporan gangguan dan keluhan masalah yang berkaitan dengan IT yang ada di PT Telkom Divisi Multimedia beserta arsitektur pemrograman yang baik sehingga sistem dapat berjalan dengan cepat dan didukung dengan keamanan sistem yang bagus. Setelah analisa dilakukan, maka dilanjutkan dengan pembuatan model dari proses bisnis yang terjadi di dalam PT Telkom Divisi Multimedia untuk proses pembuatan database dan perancangan *interface* untuk sistem yang akan dibangun.

4. Perancangan Sistem

Transformasi setiap bagian dari spesifikasi kebutuhan menjadi modul – modul perancangan, sehingga menghasilkan model solusi dalam bentuk rancangan ER, DFD, database, pengkodean , interface dan prosedur – prosedur atau algoritma detail.

5. Implementasi

Perangkat lunak akan diimplementasikan ke dalam bentuk *coding* program dengan menggunakan bahasa pemrograman Php dan pengelolaan database Mysql berdasarkan hasil analisa dan perancangan yang telah diperoleh dari tahap sebelumnya.

6. Testing

Dilakukan checking performansi, dari sisi input yang dibutuhkan, jalannya ”Aplikasi IT Helpdesk Berbasis Web PT. Telkom Divisi Multimedia ” dan output yang dihasilkan oleh aplikasi tersebut.

## 1.6 Sistematika Pembahasan

Proyek Akhir ini disusun berdasarkan sistematika pembahasan sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Menjelaskan mengenai latar belakang dari "Aplikasi IT Helpdesk Berbasis Web PT Telkom Divisi Multimedia" yang dibuat, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah, metode penyelesaian masalah, serta sistematika pembahasan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Memuat berbagai teori yang mendukung terlaksananya pengembangan sistem antara lain meliputi teori-teori yang mendukung dalam pembuatan sistem.

**BAB III : ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM**

Pada bagian ini dilakukan analisa terhadap sistem yang dibuat untuk mendefinisikan kebutuhan perangkat lunak. Dilanjutkan dengan pembuatan DFD, spesifikasi proses, kamus data, dan diagram E-R.

**BAB IV : IMPLEMENTASI DAN TESTING**

Di dalam implementasi dilakukan pemilihan bahasa pemrograman, pembuatan coding dan pengujian sistem. Selain itu akan dibahas tentang masalah uji coba program yang digunakan.

**BAB V : PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan sistem yang dibuat serta saran dari pengembangan sistem yang telah dilakukan.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

- a. Aplikasi IT Helpdesk ini dapat menyediakan alternatif layanan kepada client dalam melaporkan gangguan yang di alami.
- b. Lebih memudahkan staff di bagian IS & KM dalam pengumpulan dan menampung data gangguan dari client guna pelaoran.
- c. Dapat di gunakan untuk memonitor perkembangan data gangguan serta merepresentasikanya kedalam bentuk grafik oleh pihak di divisi IS & KM khususnya oleh manager.

#### 5.2 Saran

1. Fasilitas pada Aplikasi IT Helpdesk ini dapat dikembangkan lagi sesuai dengan kebutuhan *user*.
2. Aplikasi ini bisa di kembangkan untuk aplikasi dengan metode SPPK (Sistem Pendukung Pengambilan Keputusan)

Telkom  
University

## DAFTAR PUSTAKA

- [DUB] Dubois, Paul.2000. MySQL. USA: New Riders
- [HAK] Hakim, Lukmanul dan Uus Musalini.2004.Cara Mudah Memadukan Web Design dan Web Progaming.Jakarta:PT.Elex Media Komputindo
- [KAD] Kadir, Abdul.2002. Dasar Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP. Yogyakarta: PT. ANDI
- [MAX] Maxfiled, Wade.2001. MySQL and PHP from Scratch. USA: Que
- [MOP] *Modul Praktikum Php dan MySQL STT Telkom.* 2005. STT Telkom Bandung
- [MOP] *Modul Praktikum Php dan MySQL STT Telkom.* 2005. STT Telkom Bandung
- [MOR] *Modul Praktikum RPL STT Telkom.* 2005. STT Telkom Bandung
- [MUL] Mulyana, Y.B. 2004. TRIK Membangun Situs Menggunakan PHP dan MySQL. Jakarta:PT. Elex Media Komputindo
- [WWW] [Http://www.phpbuilder.com](http://www.phpbuilder.com)

Telkom  
University