



**APLIKASI *HELPDESK* DAN *TICKETING*
PADA SISTEM ERP PT ANDROMEDIA INDONESIA BERBASIS WEB**

KERJA PRAKTIK



**PROGRAM STUDI
DIII SISTEM INFORMASI**

**Oleh:
Nadya Salsabillah Wijaya Putri
19390100001**

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS DINAMIKA
2022**

**APLIKASI *HELPDESK* DAN *TICKETING*
PADA SISTEM ERP PT ANDROMEDIA INDONESIA BERBASIS WEB**

KERJA PRAKTIK

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan Proyek Akhir



UNIVERSITAS
Dinamika

Oleh:

Nama : Nadya Salsabillah Wijaya P.
Nim 19390100001
Program Studi : DIII Sistem Informasi

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS DINAMIKA
2022**

**APLIKASI *HELPDESK* DAN *TICKETING*
PADA SISTEM ERP PT ANDROMEDIA INDONESIA
BERBASIS WEB**

Dipersiapkan dan disusun oleh:
Nadya Salsabillah Wijaya Putri
NIM : 19390100001

Telah dipersika dan disetujui
pada tanggal 13 Januari 2022

Pembimbing

A.B. Tjandrarini, S.Si, M.Kom.
NIDN: 0725127001

Penyelia

Jessica, S. Kom.



Kerja Praktik ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk mengerjakan Proyek Akhir



Nunuk Wahyuningtyas, M.Kom.
Ketua Program Studi DIII Sistem Informasi

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS DINAMIKA**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala, karena hanya dengan rahmat, hidayah, serta anugerah-Nya penulis dapat melaksanakan Magang di PT Andromedia Indonesia. Laporan Kerja Praktik dengan judul “Aplikasi Helpdesk dan Ticketing Pada Sistem ERP PT. Andromedia Indonesia Berbasis Web” dibuat sebagai syarat kelulusan dalam mengerjakan Proyek Akhir di Program Studi DIII Sistem Informasi.

Dalam pelaksanaan dan pembuatan laporan kerja praktik ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak kepada penulis. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Keluarga yang selalu memberikan doa, bantuan, nasihat, dan dukungan moral kepada penulis.
2. Bapak Zaenal Arifin S.Kom selaku bagian Manager Program Magang & Studi Independent Besertifikat dari PT Andromedia Indonesia yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan magang.
3. Bapak Dewangga Pramananda S., S.Kom. selaku bagian *PIC Kampus Merdeka* dari PT. Andromedia Indonesia yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan kerja praktik.
4. Kak Jessica, S. Kom selaku Mentor pada Tim dari PT Andromedia Indonesia yang telah membantu dan membimbing serta memberikan informasi kepada penulis dalam mengerjakan Proyek ini.
5. Mentor - mentor di PT. Andromedia Indonesia yang selalu memberikan motivasi, dukungan, ilmu yang bermanfaat dan membantu penulis.
6. Ibu Nunuk Wahyuningtyas, M.Kom, selaku Ketua Program Studi DIII Sistem Informasi yang telah memberikan arahan dalam pelaksanaan magang merdeka.
7. Ibu A. B. Tjandrarini, S.Si., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dengan sabar, memberikan dukungan dan kemudahan dalam pelaksanaan kerja praktik.
8. Teman – teman di PT. Andromedia Indonesia khususnya Tim yang selalu memberikan dukungan dan membantu penulis.
9. Teman-teman di Universitas Dinamika Surabaya khususnya DIII Sistem Informasi yang selalu menemani, memberikan dukungan, dan membantu penulis

Selama masa magang dan penyusunan laporan ini, penulis menyadari masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis meminta maaf apabila ada kesalahan yang disengaja atau tidak disengaja. Penulis berharap laporan kerja praktik ini bermanfaat bagi penulis dan semua pihak.

Surabaya, 13 Januari 2022

Penulis

**SIIRAT PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN APLIKASI**

Sebagai Mahasiswa Universitas Dinamika, saya :

Nama : Nadya Salsabillah Wijaya Putri
NIM : 19390100001
Program Studi : DIII Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika
Jenis Karya : Laporan Kerja Praktik
Judul Karya : **APLIKASI *HELPDESK* DAN *TICKETING*
PADA SISTEM ERP PT ANDROMEDIA
BERBASIS WEB**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, saya menyetujui memberikan kepada Universitas Dinamika Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas seluruh isi/sebagian karya aplikasi saya tersebut di atas untuk disimpan, dialihmediakan, dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
2. Karya tersebut di atas adalah karya asli saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan.
3. Apabila di kemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiat pada karya aplikasi ini, maka saya bersedia untuk menerima pencabutan terhadap gelar akademik yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 13 Januari 2022

Yang Menyatakan

Nadya Salsabillah Wijaya Putri
NIM.19390100001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN	
APLIKASI	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Tujuan Pembuatan Dokumen	1
1.2 Deskripsi Umum Perusahaan	1
1.2.1 Logo Perusahaan	2
1.2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	2
1.2.3 Lokasi Perusahaan	3
1.3 Deskripsi Umum Sistem	3
1.3.1 Deskripsi Umum Aplikasi	3
1.3.2 Deskripsi Umum Kebutuhan Aplikasi	15
1.4 Deskripsi Dokumen (Ikhtisar)	16
BAB II PERANGKAT YANG DIBUTUHKAN	17
2.1 Perangkat Lunak	17
2.2 Perangkat Keras	17
2.3 Kriteria Pengguna Aplikasi	17
2.4 Pengenalan dan Pelatihan	17
BAB III MENU DAN CARA PENGGUNAAN	18
3.1 Struktur Menu	18
3.2 Penggunaan Aplikasi	18
3.2.1 Login	18
3.2.2 Dashboard	20
3.2.3 Mengelola Data Master	21
3.2.4 Ticketing	25
3.2.5 Open Ticket	27
3.2.6 Profile	27
3.2.7 Edit Profile	28
3.2.8 Change Password	29
LAMPIRAN	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Struktur Tabel <i>Department</i>	3
Tabel 1.2 Struktur Tabel <i>Department</i>	4
Tabel 1.3 Struktur Tabel <i>Employee</i>	4
Tabel 1.4 Struktur Tabel <i>Client</i>	4
Tabel 1.5 Struktur Tabel <i>Role</i>	5
Tabel 1.6 Struktur Tabel <i>User</i>	5
Tabel 1.7 Struktur Tabel <i>Ticket</i>	5
Tabel 1.8 Struktur Tabel Status <i>Ticket</i>	5
Tabel 1.9 Struktur Tabel Jenis <i>Ticket</i>	6
Tabel 1.10 Struktur Tabel Level <i>Ticket</i>	6
Tabel 1.11 Struktur Tabel History <i>Ticket</i>	6
Tabel 1.12 Struktur Tabel Percakapan	7
Tabel 1.13 Kebutuhan Aplikasi.....	15



UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Perusahaan	2
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	2
Gambar 1.3 Lokasi Perusahaan.....	3
Gambar 1.4 BPMN Mengecek Hak Akses Vendor.....	7
Gambar 1.5 BPMN Mengelola Data Master Department	8
Gambar 1.6 BPMN Mengelola Data Master Employee.....	8
Gambar 1.7 BPMN Mengelola Data Master Client	9
Gambar 1.8 BPMN Mengelola Data Master Jenis Ticket.....	9
Gambar 1.9 BPMN Mengubah Profile.....	10
Gambar 1.10 BPMN Mengubah Password	10
Gambar 1.11 BPMN Mengecek Hak Akses Employee	11
Gambar 1.12 BPMN Ticketing	11
Gambar 1.13 BPMN Mengubah Profile.....	12
Gambar 1.14 BPMN Mengubah Password	12
Gambar 1.15 BPMN Mengecek Hak Akses Client.....	13
Gambar 1.16 BPMN Open Ticketing.....	13
Gambar 1.17 BPMN Mengubah Profile.....	14
Gambar 1.18 BPMN Mengubah Password	14
Gambar 3.1 Halaman Login Employee atau Vendor	19
Gambar 3.2 Halaman Login Client	19
Gambar 3.3 Halaman Dashboard Vendor	20
Gambar 3.4 Halaman Dashboard Employee.....	20
Gambar 3.5 Halaman Dashboard Client	21
Gambar 3.6 Halaman List Data Department.....	22
Gambar 3.7 Halaman Data Master Department.....	22
Gambar 3.8 Halaman List Data Employee	23
Gambar 3.9 Halaman Data Master Employee.....	23
Gambar 3.10 Halaman List Data Client	24
Gambar 3.11 Halaman Data Master Client	24
Gambar 3.12 Halaman List Data Jenis Ticket.....	25
Gambar 3.13 Halaman Data Master Jenis Ticket.....	25
Gambar 3.14 Halaman List Ticket	26
Gambar 3.15 Halaman Detail Ticket.....	26
Gambar 3.16 Halaman Detail Ticket.....	26
Gambar 3.17 Halaman Create Ticket.....	27
Gambar 3.18 Halaman Profile Vendor atau Employee.....	28
Gambar 3.19 Halaman Profile Client.....	28
Gambar 3.20 Halaman Edit Profile Vendor ataupun Employee	29
Gambar 3.21 Halaman Edit Profile Client	29
Gambar 3.22 Halaman Change Password Vendor ataupun Employee	30
Gambar 3.23 Halaman Change Password Client	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Balasan Perusahaan	31
Lampiran 2 Form KP-5 Acuan Kerja	32
Lampiran 3 Form KP-6 Log Harian	36
Lampiran 4 Form KP-7 Kehadiran Kerja Praktik	40
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Kerja Praktik	43
Lampiran 6 Surat Pernyataan Adopsi Aplikasi	44



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Tujuan Pembuatan Dokumen

Dokumen user manual Aplikasi Helpdesk ini dibuat dengan tujuan sebagai berikut:

1. MengGambarkan dan menjelaskan penggunaan aplikasi AndroDesk untuk vendor, employee, dan client.
2. Sebagai aplikasi yang membantu pengguna dalam menyelesaikan permasalahan pada aplikasi.

Pihak-pihak yang berkepentingan dan berhak menggunakan dokumen ini yaitu:

1. Vendor
User Vendor menggunakan dokumen tersebut sebagai panduan untuk bagaimana cara menggunakan dan melakukan pemeliharaan untuk aplikasi AndroDesk
2. Employee
User Employee menggunakan dokumen tersebut sebagai panduan penggunaan aplikasi ini sebagaimana hak akses yang diberikan.
3. Client
User Client menggunakan dokumen tersebut sebagai panduan penggunaan aplikasi ini sebagaimana hak akses yang diberikan.

1.2 Deskripsi Umum Perusahaan

Didirikan pada tahun 2008, PT Andromedia Indonesia diciptakan untuk mengembangkan, menerapkan, mengintegrasikan, meningkatkan dan mengaktifkan sistem informasi pada suatu organisasi. Perusahaan ini sekarang mempekerjakan kurang lebih 47 karyawan penuh waktu di kantor yang terletak di Jalan Jemur Andayani XV No.3, Surabaya, Jawa Timur.

Perusahaan ini sekarang mengorganisir kepada software suatu perusahaan. Andromedia yang didirikan di Surabaya dikenal sebagai kota pahlawan menjadikan integritas dan kerja keras sebagai nilai inti pada perusahaan. Andromedia berpengalaman menyediakan solusi yang disesuaikan untuk industri besar, nasional, maupun perusahaan multinasional.

Dan perusahaan melayani dalam mengembangkan solusi sistem khusus menggunakan teknologi yang sesuai dengan investasi yang terjangkau. Agar solusi membawa lebih banyak dampak, kami menyediakan integrasi dan implementasi dalam solusi sistem. Organisasi besar menangani berbagai proses bisnis yang menantang. Untuk meningkatkan dan memungkinkan solusi sistem untuk mengatasi perubahan proses bisnis atau rekayasa ulang, Andromedia menyediakan solusi konsultasi yang beragam seperti Rencana Bisnis TI, Rencana Induk & Arsitektur, Pemantauan, Manajemen Layanan, dan Manajemen Proyek. Andromedia juga menyediakan layanan pendidikan untuk mempersiapkan semua manajemen & pengguna.

1.2.1 Logo Perusahaan

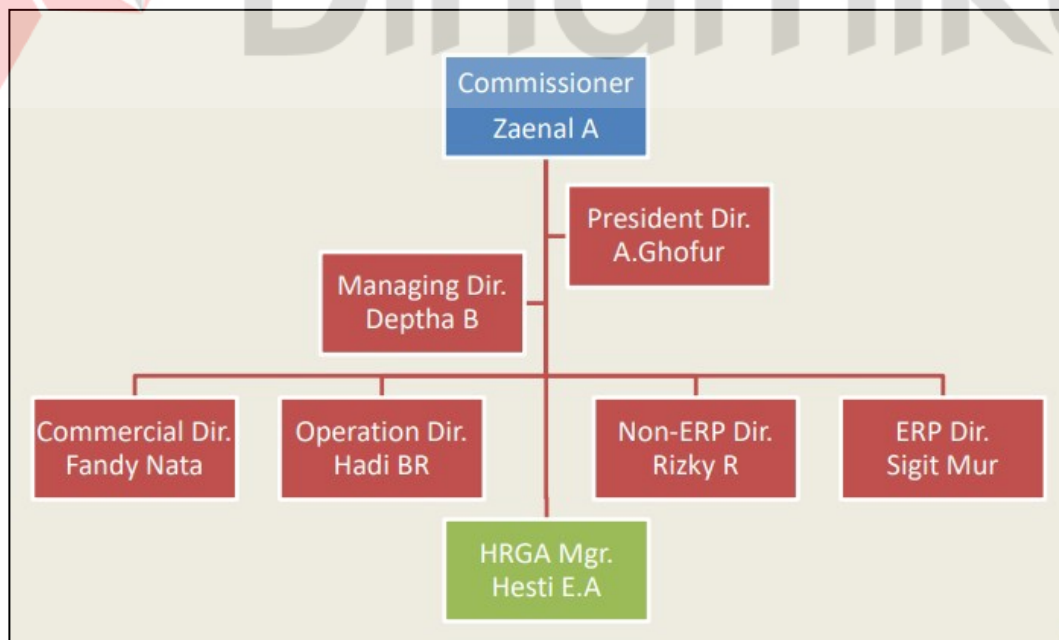
PT Andromedia Indonesia memiliki logo berwarna merah dengan desain berbentuk huruf A dan tulisan nama perusahaan yang dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Logo Perusahaan

1.2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

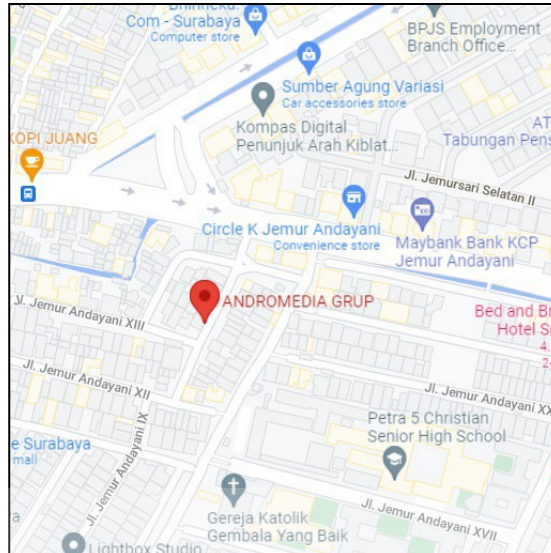
Untuk kelancaran dan keberhasilan suatu perusahaan, maka perlu dibentuk struktur organisasi dengan tujuan agar dapat terlaksananya tugas dengan lancar dan baik. Berikut ini adalah struktur organisasi PT Andromedia Indonesia yang terdapat pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

1.2.3 Lokasi Perusahaan

Lokasi PT Andromedia Indonesia berada di Jalan Jemur Andayani XV No.3, Jemur Wonosari, Kec. Wonocolo, Kota SBY, Jawa Timur 60237 yang dapat dilihat pada Gambar 1.3.



Gambar 1.3 Lokasi Perusahaan

1.3 Deskripsi Umum Sistem

1.3.1 Deskripsi Umum Aplikasi

Deskripsi umum AndroDesk meliputi deskripsi umum ticketing yang dikembangkan, fungsi utama ticketing yang akan diberikan kepada pengguna serta karakteristik pengguna yang meliputi pembagian kelompok pengguna seperti pekerjaan dan hak akses ke aplikasi.

A. Struktur Tabel

Berikut adalah struktur tabel kebutuhan Aplikasi AndroDesk. Memiliki 12 tabel seperti penjelasan dibawah ini :

1. Tabel Department

Primary Key : ID_DEPARTMENT

Foreign Key : -

Fungsi : menyimpan data master department

Tabel 1.1 Struktur Tabel Department

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	ID_DEPARTMENT	INTEGER	-	Primary Key
2.	NAMA_DEPARTMENT	VARCHAR	50	-
3.	DESKRIPSI_DEPARTMENT	VARCHAR	100	-

2. Tabel Admin Vendor

Primary Key : ID_ADMIN_VENDOR

Foreign Key : ID_USER

Fungsi : menyimpan data master vendor

Tabel 1.2 Struktur Tabel Department

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	ID_VENDOR	INTEGER	-	Primary Key
2.	NAMA_ADMIN_VENDOR	VARCHAR	50	-
3.	EMAIL_ADMIN_VENDOR	VARCHAR	50	-
4.	LOKASI_ADMIN_VENDOR	VARCHAR	100	-
5.	NOMOR_ADMIN_VENDOR	VARCHAR	12	-
6.	NAMA_PERUSAHAAN	VARCHAR	50	-
7.	FOTO_PROFILE	IMAGE	-	-
8.	ID_USER	INTEGER	-	Foreign Key

3. Tabel Employee

Primary Key : ID_EMPLOYEE

Foreign Key : ID_DEPARTMENT, ID_ADMIN_VENDOR, ID_USER

Fungsi : menyimpan data master karyawan

Tabel 1.3 Struktur Tabel Employee

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	ID_EMPLOYEE	INTEGER	-	Primary Key
2.	NAMA_EMPLOYEE	VARCHAR	50	-
3.	EMAIL_EMPLOYEE	VARCHAR	50	-
4.	LOKASI_EMPLOYEE	VARCHAR	100	-
5.	NOMOR_EMPLOYEE	VARCHAR	12	-
6.	STATUS_EMPLOYEE	VARCHAR	10	-
7.	FOTO_PROFILE	IMAGE	-	-
8.	ID_USER	INTEGER	-	Foreign Key
9.	ID_DEPARTMENT	INTEGER	-	Foreign Key
10.	ID_ADMIN_VENDOR	INTEGER	-	Foreign Key

4. Tabel Client

Primary Key : ID_CLIENT

Foreign Key : ID_USER, ID_ADMIN_VENDOR

Fungsi : menyimpan data master client

Tabel 1.4 Struktur Tabel Client

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	ID_CLIENT	INTEGER	-	Primary Key
2.	NAMA_CLIENT	VARCHAR	50	-
3.	EMAIL_CLIENT	VARCHAR	50	-
4.	LOKASI_CLIENT	VARCHAR	100	-
5.	NOMOR_CLIENT	VARCHAR	12	-
6.	FOTO_PROFILE	IMAGE	-	-
7.	ID_USER	INTEGER	-	Foreign Key
8.	ID_ADMIN_VENDOR	INTEGER	-	Foreign Key

5. Tabel Role

Primary Key : ID_ROLE

Foreign Key : -

Fungsi : menyimpan data master role

Tabel 1.5 Struktur Tabel Role

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	ID_ROLE	INTEGER	-	Primary Key
2.	NAMA_ROLE	VARCHAR	50	-

6. Tabel User

Primary Key : ID_USER

Foreign Key : ID_ROLE

Fungsi : Menyimpan data user

Tabel 1.6 Struktur Tabel User

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	ID_USER	INTEGER	-	Primary Key
2.	USERNAME	VARCHAR	20	-
3.	PASSWORD	VARCHAR	20	-
4.	ID_ROLE	INTEGER	-	Foreign Key

7. Tabel Ticket

Primary Key : ID_TICKET

Foreign Key : ID_JENIS_TICKET

Fungsi : Menyimpan data ticket

Tabel 1.7 Struktur Tabel Ticket

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	ID_TICKET	INTEGER	-	Primary Key
2.	JUDUL_TICKET	VARCHAR	50	-
3.	DESKRIPSI_TICKET	VARCHAR	50	-
4.	ATTACHMENT	IMAGE	-	-
5.	ID_JENIS_TICKET	INTEGER	-	Foreign Key

8. Tabel Status Ticket

Primary Key : ID_STATUS_TICKET

Foreign Key : -

Fungsi : menyimpan data master status ticket

Tabel 1.8 Struktur Tabel Status Ticket

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	ID_STATUS_TICKET	INTEGER	-	Primary Key
2.	STATUS_TICKET	VARCHAR	10	-
3.	DESKRIPSI_STATUS_TICKET	VARCHAR	50	-

9. Tabel Jenis Ticket

Primary Key : ID_JENIS_TICKET

Foreign Key : -

Fungsi : menyimpan data master jenis ticket

Tabel 1.9 Struktur Tabel Jenis Ticket

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	ID_JENIS_TICKET	INTEGER	-	Primary Key
2.	JENIS_TICKET	VARCHAR	10	-
3.	DESKRIPSI_JENIS_TICKET	VARCHAR	50	-

10. Tabel Level Ticket

Primary Key : ID_LEVEL_TICKET

Foreign Key : -

Fungsi : menyimpan data master level ticket

Tabel 1.10 Struktur Tabel Level Ticket

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	ID_LEVEL_TICKET	INTEGER	-	Primary Key
2.	LEVEL_TICKET	VARCHAR	10	-
3.	DESKRIPSI_LEVEL_TICKET	VARCHAR	50	-

11. Tabel History Ticket

Primary Key : ID_HISTORY_TICKET

Foreign Key : ID_TICKET, ID_LEVEL_TICKET,
ID_EMPLOYEE, ID_STATUS_TICKET,
ID_DEPARTMENT, ID_CLIENT,
ID_ADMIN_VENDOR

Fungsi : menyimpan data detail pengembalian

Tabel 1.11 Struktur Tabel History Ticket

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	ID_HISTORY_TICKET	INTEGER	-	Primary Key
2.	TANGGAL_MASUK_TICKET	DATE	-	-
3.	TANGGAL_SOLVED_TICKET	DATE	-	-
4.	ID_TICKET	INTEGER	-	Foreign Key
5.	ID_LEVEL_TICKET	INTEGER	-	Foreign Key
6.	ID_EMPLOYEE	INTEGER	-	Foreign Key
7.	ID_STATUS_TICKET	INTEGER	-	Foreign Key
8.	ID_DEPARTMENT	INTEGER	-	Foreign Key
9.	ID_CLIENT	INTEGER	-	Foreign Key
10.	ID_ADMIN_VENDOR	INTEGER	-	Foreign Key

12. Tabel Percakapan

Primary Key : ID_PERCAKAPAN

Foreign Key : ID_USER, ID_HISTORY_TICKET

Fungsi : menyimpan data percakapan

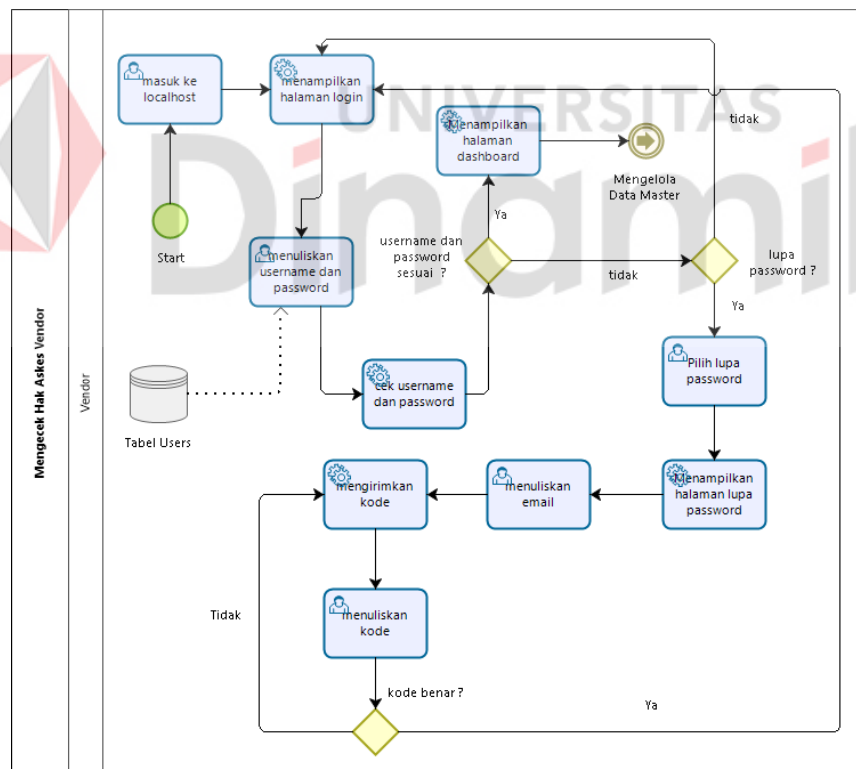
Tabel 1.12 Struktur Tabel Percakapan

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	ID_PERCAKAPAN	INTEGER	-	Primary Key
2.	TANGGAL_DAN_WAKTU	DATETIME	5	-
3.	ISI_PERCAKAPAN	VARCHAR	11	-
4.	ATTACHMENT	IMAGE		-
5.	ID_USER	INTEGER	-	Foreign Key
6.	ID_HISTORY_TICKET	INTEGER	-	Foreign Key

A. Alur Proses Bisnis

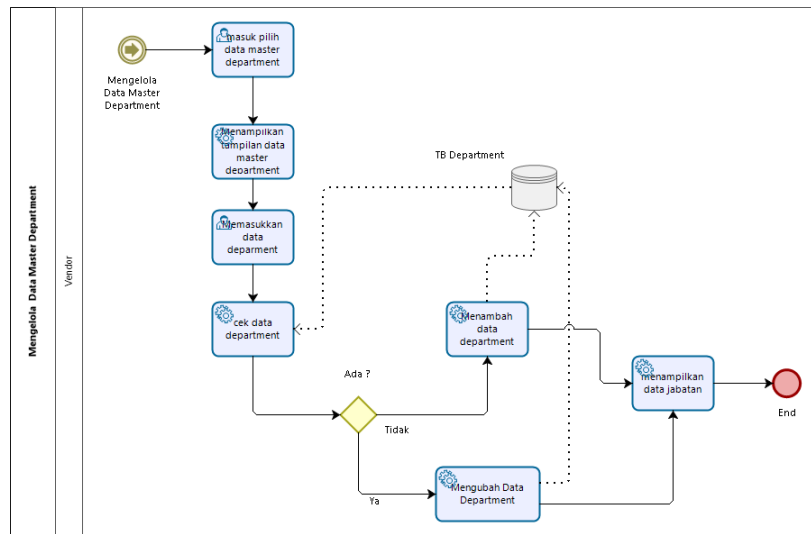
Alur proses bisnis kebutuhan Aplikasi AndroDesk. Memiliki 15 Gambar BPMN seperti penjelasan dibawah ini :

1. Mengecek Hak Akses Vendor



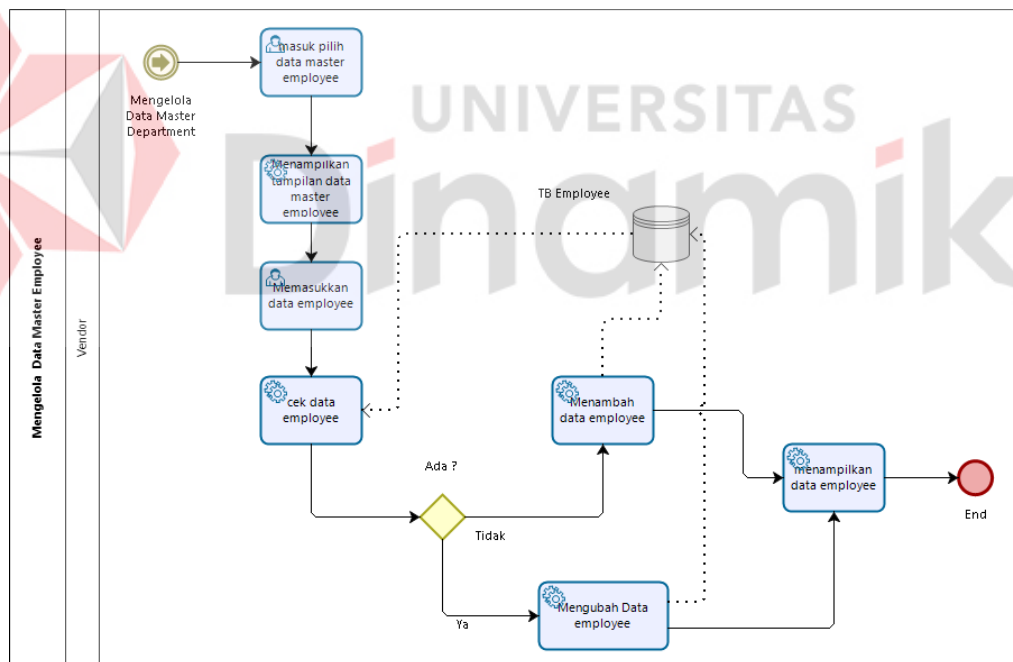
Gambar 1.4 BPMN Mengecek Hak Akses Vendor

2. Mengelola Data Master Department



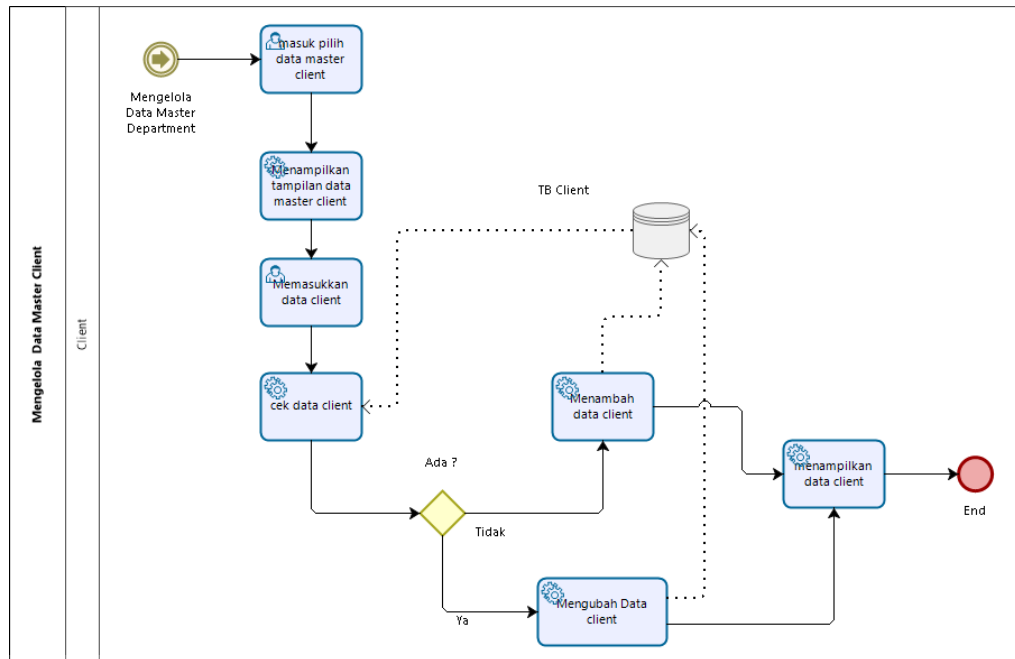
Gambar 1.5 BPMN Mengelola Data Master Department

3. Mengelola Data Master Employee



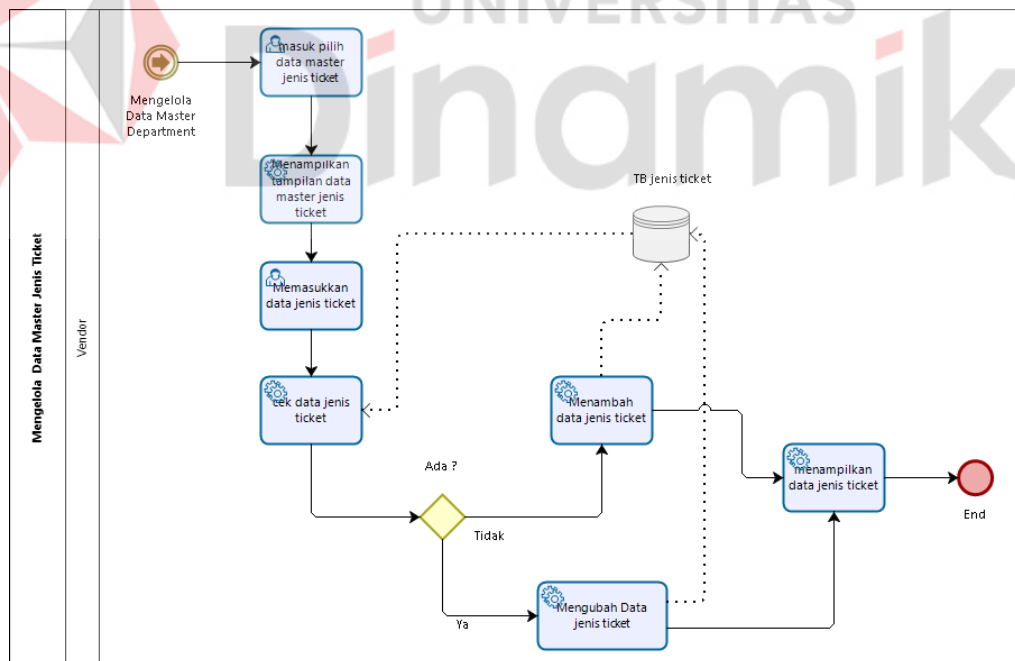
Gambar 1.6 BPMN Mengelola Data Master Employee

4. Mengelola Data Master Client



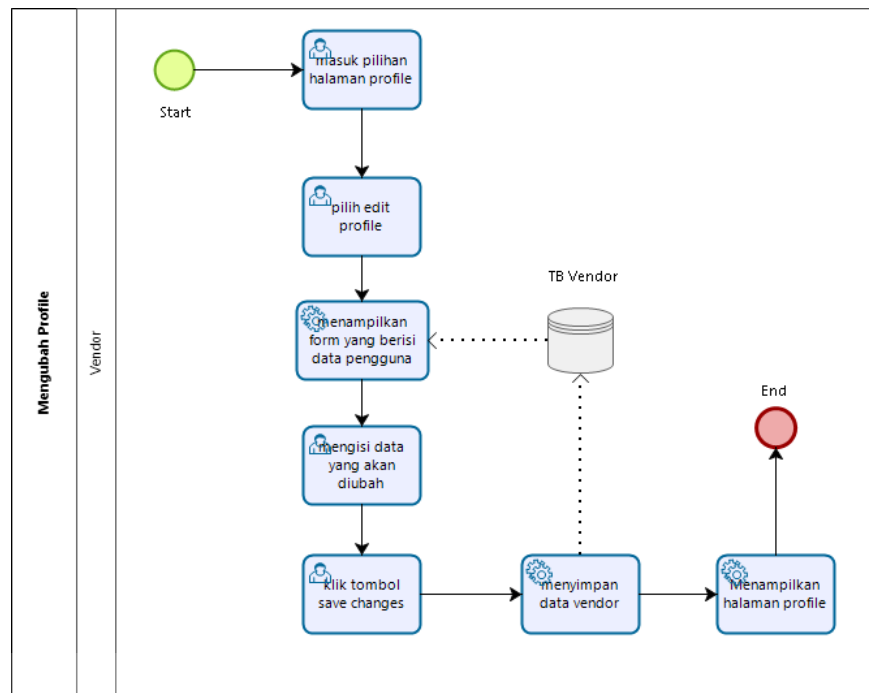
Gambar 1.7 BPMN Mengelola Data Master Client

5. Mengelola Data Master Jenis Ticket



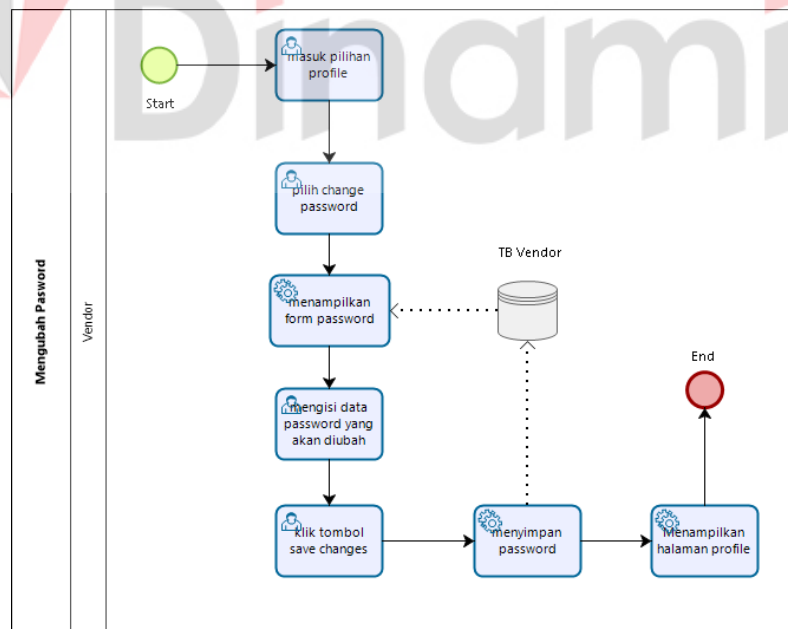
Gambar 1.8 BPMN Mengelola Data Master Jenis Ticket

6. Mengubah Profile Vendor



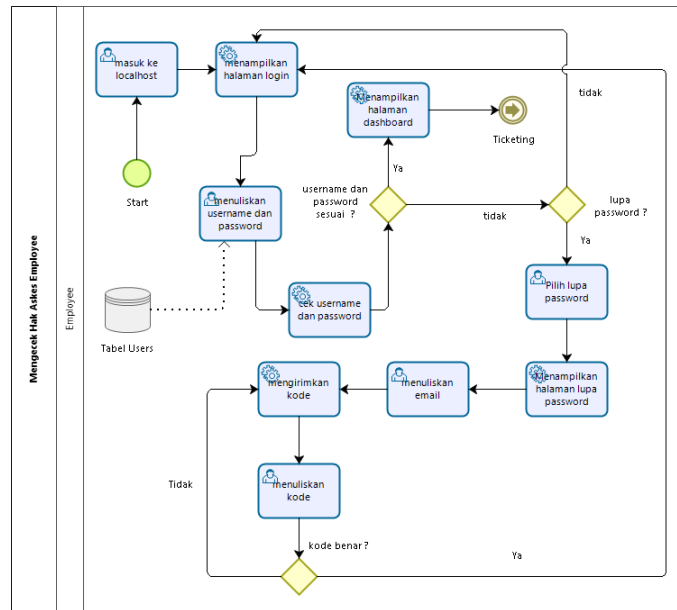
Gambar 1.9 BPMN Mengubah Profile

7. Mengubah Password



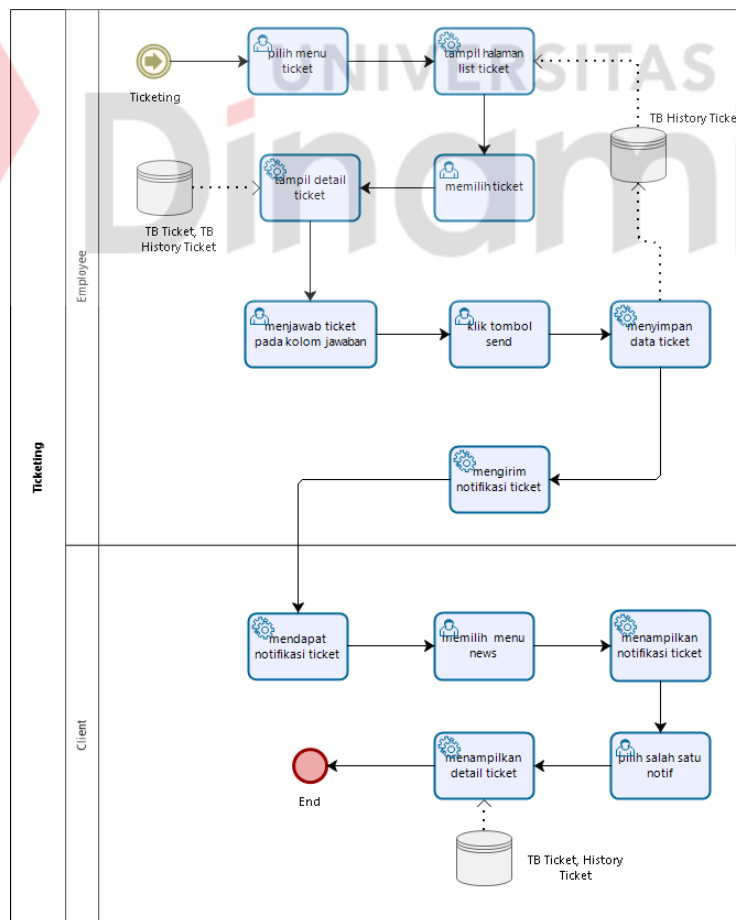
Gambar 1.10 BPMN Mengubah Password

8. Mengecek Hak Akses Employee



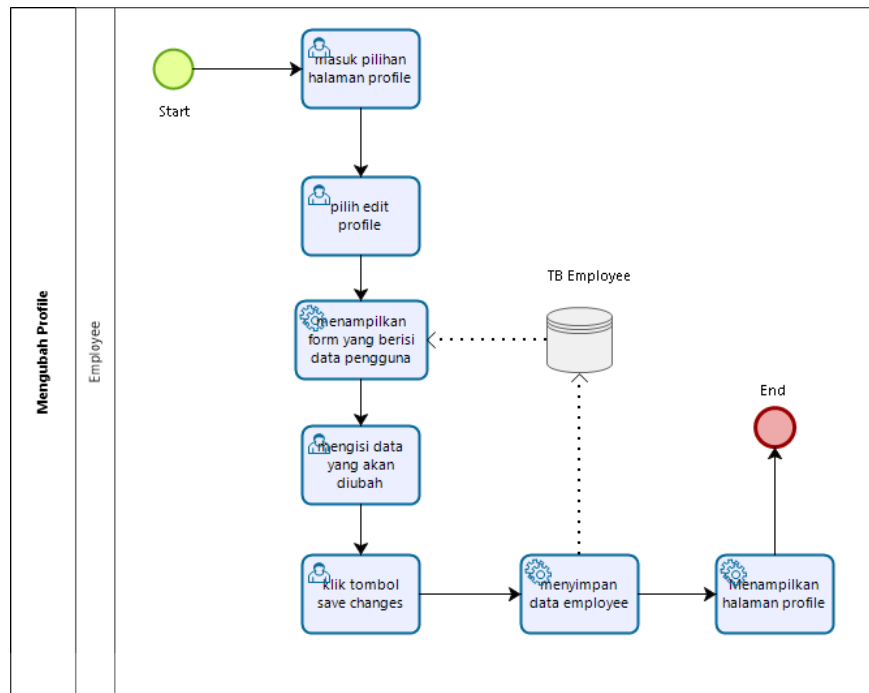
Gambar 1.11 BPMN Mengecek Hak Akses Employee

9. Ticketing



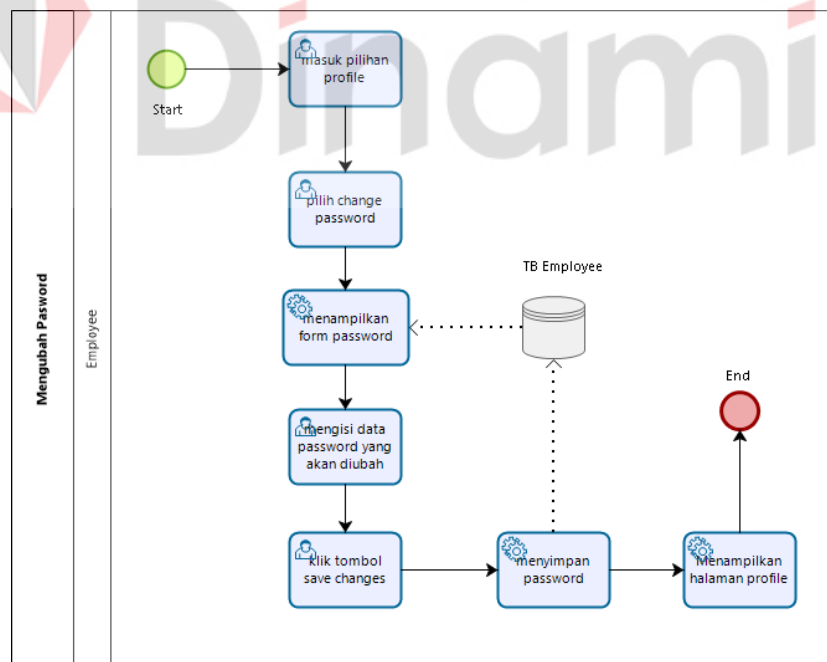
Gambar 1.12 BPMN Ticketing

10. Mengubah Profile Employee



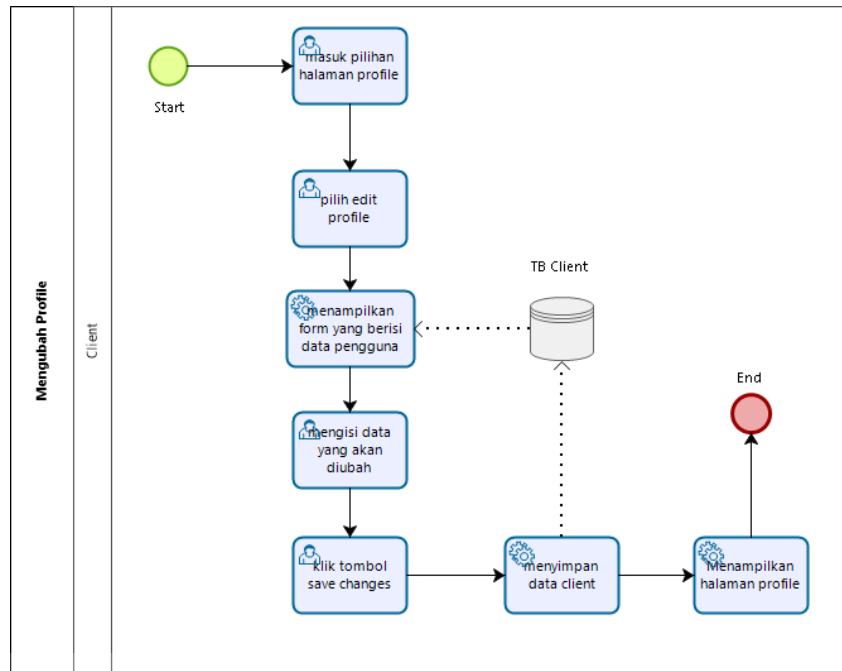
Gambar 1.13 BPMN Mengubah Profile

11. Mengubah Password Employee



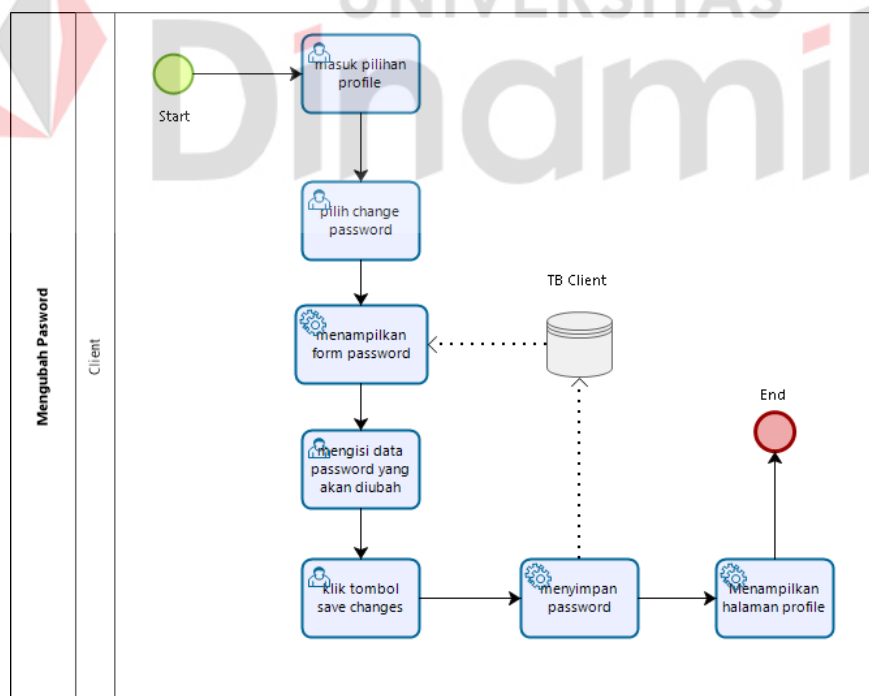
Gambar 1.14 BPMN Mengubah Password

14. Mengubah Profile



Gambar 1.17 BPMN Mengubah Profile

15. Mengubah Password



Gambar 1.18 BPMN Mengubah Password

1.3.2 Deskripsi Umum Kebutuhan Aplikasi

Deskripsi umum kebutuhan Aplikasi AndroDesk yang akan diimplementasikan meliputi informasi yang bersifat teknis yang menjadi acuan dalam pengembangan aplikasi.

Tabel 1.13 Kebutuhan Aplikasi

PENGGUNA	FUNGSIONAL
<i>Vendor</i>	1. Mengecek Hak Akses 2. Mengelola Data Master 3. Mengubah Profile 4. Mengubah Password
<i>Employee</i>	1. Mengecek Hak Akses 2. Ticketing 3. Mengubah Profile 4. Mengubah Password
<i>Client</i>	1. Mengecek Hak Akses 2. Open Ticketing 3. Mengubah Profile 4. Mengubah Password

a. *Vendor*

1. Fungsi Mengecek Hak Akses

Fungsi mengecek Hak Akses yaitu fungsi untuk melakukan proses login ke dalam aplikasi dengan mengecek dari username pengguna. Jika pengguna tersebut memiliki username dengan akses *vendor* maka akan masuk ke dalam tampilan aplikasi *vendor*.

2. Fungsi Mengelola Data Master

Fungsi mengelola Data Master yaitu fungsi mengelola data kebutuhan aplikasi seperti data master department, data master *employee*, data master *client*, dan data master jenis ticket.

3. Fungsi Mengubah Profile

Fungsi Mengubah Profile yaitu fungsi untuk melakukan perubahan data diri dari pengguna *vendor*.

4. Fungsi Mengubah Password

Fungsi mengubah password yaitu fungsi untuk mengubah password dari pengguna *vendor*.

b. *Employee*

1. Fungsi Mengecek Hak Akses

Fungsi mengecek Hak Akses yaitu fungsi untuk melakukan proses login ke dalam aplikasi dengan mengecek dari username pengguna. Jika pengguna tersebut memiliki username dengan akses *employee* maka akan masuk ke dalam tampilan aplikasi *employee*.

2. Fungsi Ticketing

Fungsi Ticketing yaitu fungsi untuk melakukan proses mengelola atau menyelesaikan ticket yang diajukan oleh client.

3. Fungsi Mengubah Profile

Fungsi Mengubah Profile yaitu fungsi untuk melakukan perubahan data diri dari pengguna *employee*.

4. Fungsi Mengubah Password

Fungsi mengubah password yaitu fungsi untuk mengubah password dari pengguna *employee*.

c. *Client*

1. Fungsi Mengecek Hak Akses

Fungsi mengecek Hak Akses yaitu fungsi untuk melakukan proses login ke dalam aplikasi dengan mengecek dari username pengguna. Jika pengguna tersebut memiliki username dengan akses *client* maka akan masuk ke dalam tampilan aplikasi *client*.

2. Fungsi Open Ticketing

Fungsi open ticketing yaitu fungsi untuk melakukan proses create atau mengajukan ticket pengaduan masalah yang dialami oleh *client* kepada *vendor*.

3. Fungsi Mengubah Profile

Fungsi Mengubah Profile yaitu fungsi untuk melakukan perubahan data diri dari pengguna *client*.

4. Fungsi Mengubah Password

Fungsi mengubah password yaitu fungsi untuk mengubah password dari pengguna *client*.

1.4 Deskripsi Dokumen (Ikhtisar)

Dokumen ini dibuat untuk memberikan panduan penggunaan Aplikasi Helpdesk Dan Ticketing pada Sistem ERP PT Andromedia Indonesia Berbasis Web. Dokumen ini berisikan informasi sebagai berikut :

BAB I

Berisi informasi umum yang merupakan bagian pendahuluan, yang meliputi tujuan pembuatan dokumen, deskripsi umum sistem serta deskripsi dokumen, Deskripsi umum perusahaan meliputi logo, struktur, dan lokasi perusahaan.

BAB II

Berisi perangkat yang dibutuhkan untuk penggunaan Aplikasi AndroDesk meliputi perangkat lunak, perangkat hardware, kriteria pengguna aplikasi, dan pengenalan dan pelatihan.

BAB III

Berisi pengguna *manual* Aplikasi AndroDesk baik pengguna *manual* yang diperuntukkan untuk Vendor, *Employee* dan *Client*. Terdapat struktur menu dari setiap pengguna dan tampilan halaman penggunaan aplikasi.

BAB II

PERANGKAT YANG DIBUTUHKAN

2.1 Perangkat Lunak

Perangkat lunak yang digunakan dalam pengujian adalah:

1. Windows / MAC OS sebagai *Operating System*.
2. PostgreSQL
3. Google Chrome sebagai *Tools Penjelajah (Web Browser)*.

2.2 Perangkat Keras

Perangkat keras yang dilibatkan dalam pengujian aplikasi ini adalah:

1. Graphic Intel 32-bit atau lebih tinggi.
2. Komputer dengan spesifikasi prosesor Intel(R) Core™ i5- 6500 CPU @ 3.20GHz 2.19 GHz RAM : 4GB
3. Memori RAM 4GB atau lebih tinggi

2.3 Kriteria Pengguna Aplikasi

Pengguna aplikasi yang akan menggunakan aplikasi ini terutama dari sisi *Vendor, Employee, dan Client* adalah sebagai berikut:

a. Vendor

Memiliki kemampuan untuk mengoperasikan antar muka komputer.

b. Employee

1. Memiliki kemampuan untuk mengoperasikan antar muka komputer.
2. Memiliki kemampuan untuk menyelesaikan *ticketing client*.

c. Client

Memiliki kemampuan untuk mengoperasikan antar muka mobile.

Pada bagian ini, pengguna aplikasi disesuaikan dengan tabel 1.1

2.4 Pengenalan dan Pelatihan

Vendor dan Employee yang terlibat dalam operasional penggunaan aplikasi ini sehari-hari terlebih dahulu diberikan pengenalan dan pelatihan yang cukup untuk menggunakan Aplikasi AndroDesk ini. Pada bagian ini, disesuaikan dengan implementasi yang dilakukan di tempat studi kasus.

BAB III

MENU DAN CARA PENGGUNAAN

3.1 Struktur Menu

Struktur menu merupakan menu yang terdapat pada aplikasi. Struktur Menu pada Aplikasi AndroDesk terbagi menjadi 3 pengguna yaitu vendor, employee, dan client adalah sebagai berikut :

a. Vendor

1. Menu Dashboard
2. Menu Data Master
 - 2.1 Data Master Department
 - 2.2 Data Master Employee
 - 2.3 Data Master Client
 - 2.4 Data Master Jenis Ticket
3. Menu Profile
 - 3.1 Edit Profile
 - 3.2 Change Password
 - 3.3 Log Out

b. Employee

1. Menu Dashboard
2. Menu Ticket
3. Menu Profile
 - 3.1 Edit Profile
 - 3.2 Change Password
 - 3.3 Log Out

c. Client

1. Menu Dashboard
2. Menu Ticket
3. Menu Create
4. Menu News
5. Menu Profile
 - 5.1 Edit Profile
 - 5.2 Change Password
 - 5.3 Log Out

3.2 Penggunaan Aplikasi

Pada bagian ini akan menjelaskan mengenai tata cara menggunakan aplikasi AndroDesk melalui alamat situs yang telah disediakan, tata cara mengelola data master, dan tata cara melakukan ticketing.

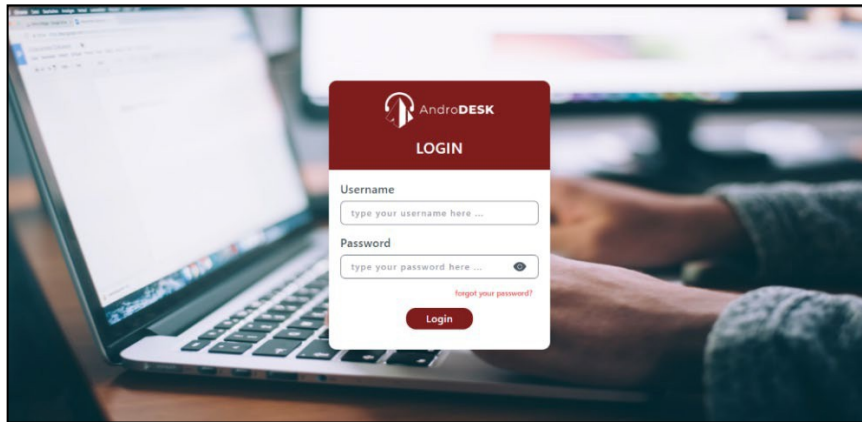
3.2.1 Login

Berikut merupakan tampilan halaman login untuk pengguna vendor, employee, dan client :

a. Vendor dan Employee

Berikut tampilan halaman login vendor ataupun employee. Terdapat 2 kolom input form untuk username dan password. Terdapat icon mata yang berfungsi melihat inputan password. Terdapat text forgot password jika pengguna lupa

password untuk login dan tombol login jika password sudah benar akan mengarah ke halaman selanjutnya yaitu halaman dashboard. Tampilan seperti pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Halaman Login Employee atau Vendor

b. Client

Berikut merupakan tampilan halaman login client. Terdapat 2 kolom input form untuk username dan password. Terdapat icon mata yang berfungsi melihat inputan password. Terdapat text forgot password jika pengguna lupa password untuk login dan tombol login jika password sudah benar akan mengarah ke halaman selanjutnya yaitu halaman dashboard. Tampilan seperti pada Gambar 3.2

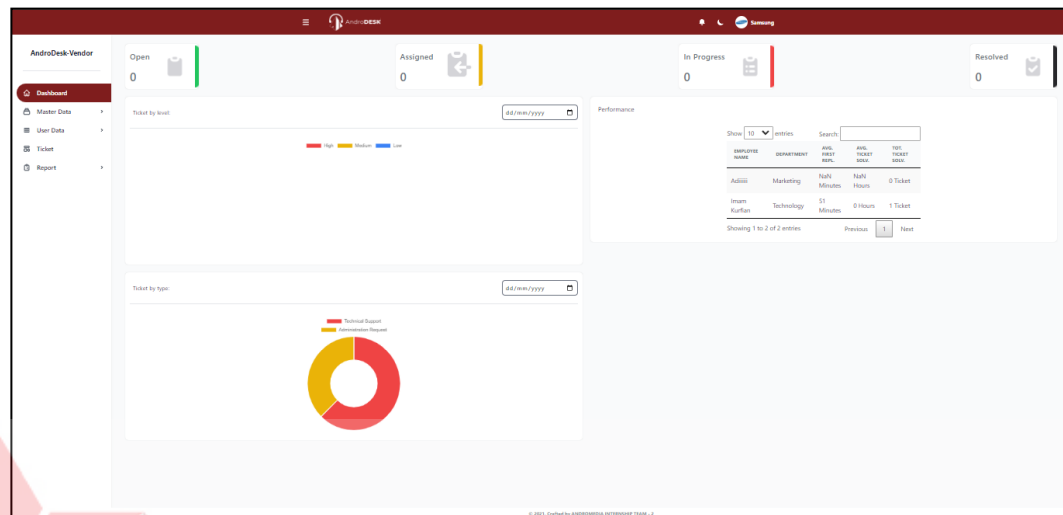
Gambar 3.2 Halaman Login Client

3.2.2 Dashboard

Berikut merupakan tampilan halaman dashboard untuk pengguna vendor, employee, dan client :

a. Vendor

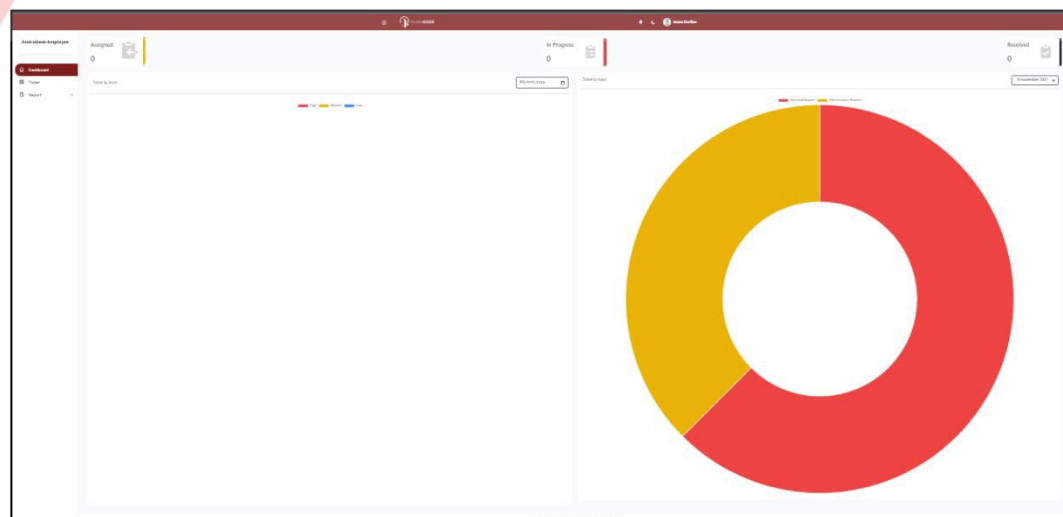
Berikut merupakan tampilan halaman dashboard vendor. Terdapat beberapa informasi laporan ticketing berupa tabel maupun chart. Dan setiap chart terdapat sort berdasarkan tanggal. Tampilan seperti pada Gambar 3.3.



Gambar 3.3 Halaman Dashboard Vendor

b. Employee

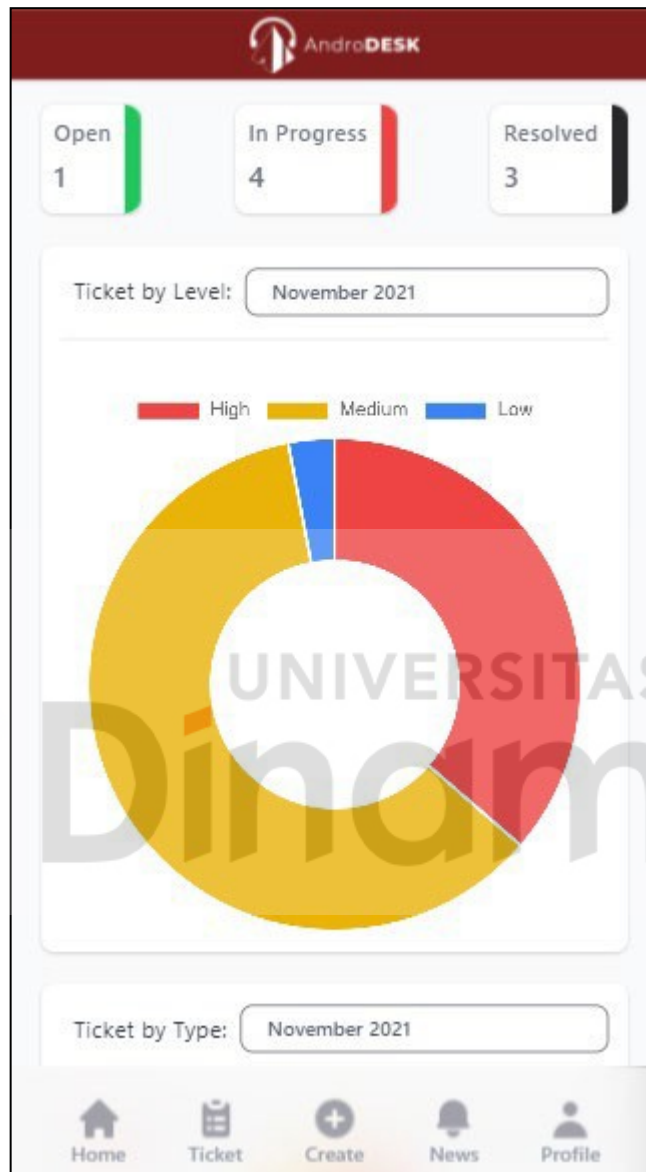
Berikut merupakan tampilan halaman dashboard employee. Terdapat beberapa informasi laporan ticketing berupa chart. Dan setiap chart terdapat sort berdasarkan tanggal. Tampilan seperti pada Gambar 3.4.



Gambar 3.4 Halaman Dashboard Employee

c. Client

Berikut merupakan tampilan halaman dashboard client. Terdapat beberapa informasi laporan ticketing berupa chart. Dan setiap chart terdapat sort berdasarkan tanggal. Tampilan seperti pada Gambar 3.5.



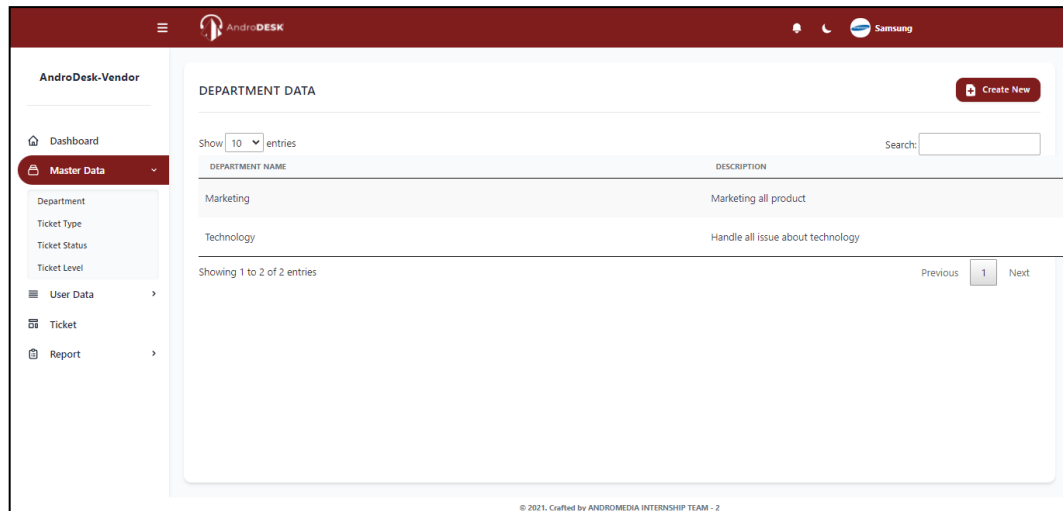
Gambar 3.5 Halaman Dashboard Client

3.2.3 Mengelola Data Master

Berikut merupakan tampilan halaman mengelola data master untuk pengguna vendor, employee, dan client :

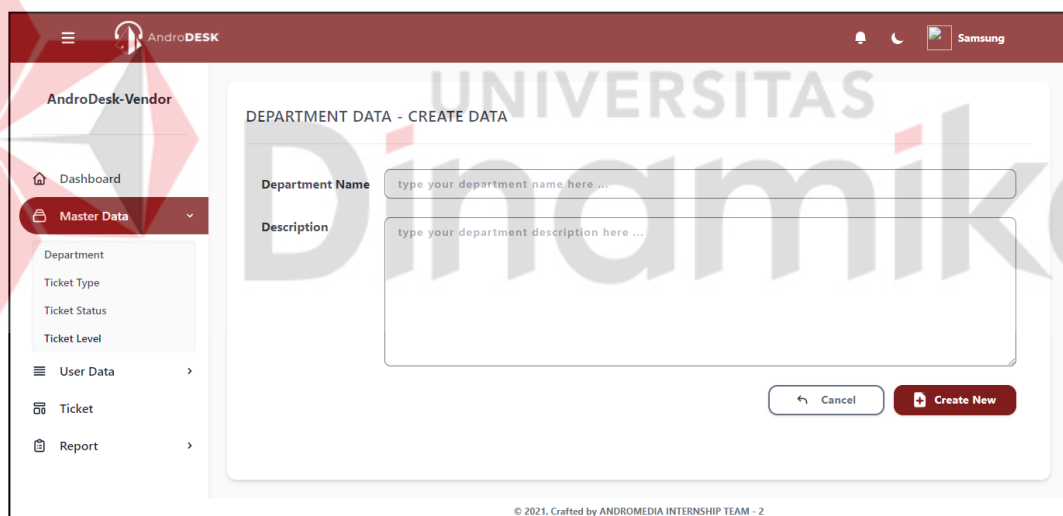
a. Data Master Department

Pada data master department terdapat list data department dan terdapat tombol create new pada atas kanan dari list data yang berfungsi untuk menambahkan data department. Tampilan seperti pada Gambar 3.6.



Gambar 3.6 Halaman List Data Department

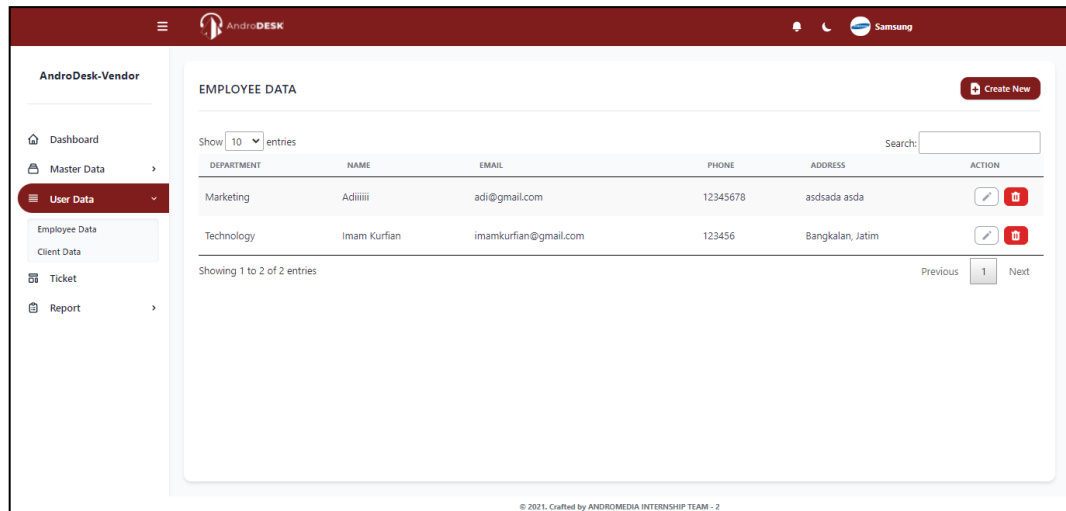
Pada Form data master department terdapat 2 kolom form input untuk nama department dan deskripsi. Pada pojok kiri bawah terdapat 2 tombol berupa tombol cancel untuk membatalkan input data dan tombol create new untuk menambahkan data department. Tampilan seperti pada Gambar 3.7.



Gambar 3.7 Halaman Data Master Department

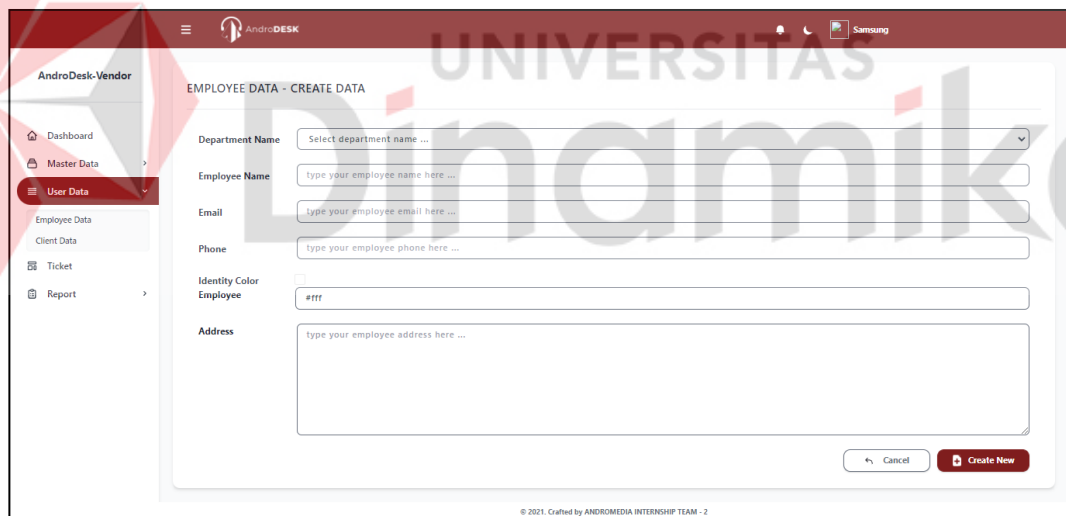
b. Data Master Employee

Pada data master Employee terdapat list data Employee dan terdapat tombol create new pada atas kanan dari list data yang berfungsi untuk menambahkan data Employee. Tampilan seperti pada Gambar 3.8.



Gambar 3.8 Halaman List Data Employee

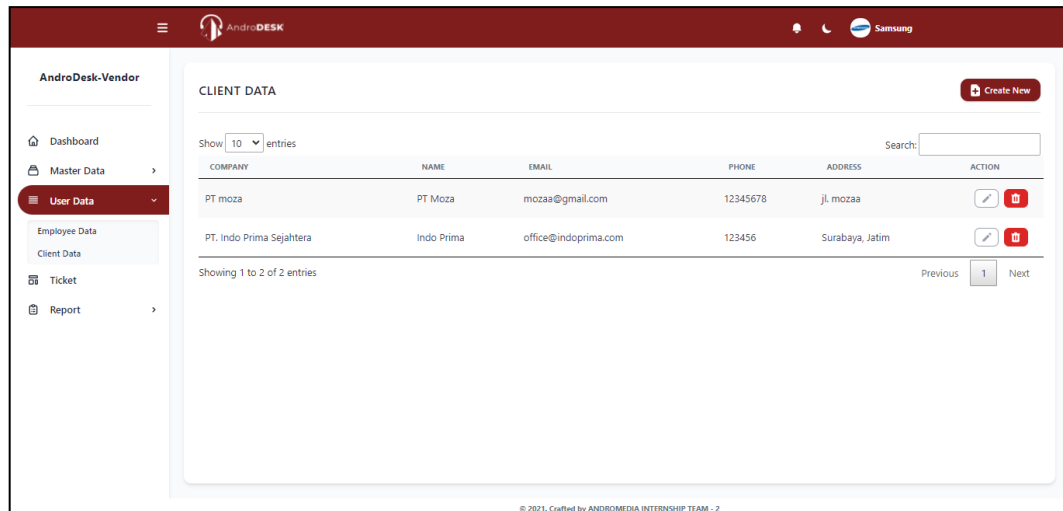
Pada Form data master employee terdapat 6 kolom form input untuk nama department, nama employee, email, telepon, dan alamat. Pada pojok kiri bawah terdapat 2 tombol berwujud tombol cancel untuk membatalkan input data dan tombol create new untuk menambahkan data employee.. Tampilan seperti pada Gambar 3.9.



Gambar 3.9 Halaman Data Master Employee

c. Data Master Client

Pada data master Client terdapat list data Client dan terdapat tombol create new pada atas kanan dari list data yang berfungsi untuk menambahkan data Client. Tampilan seperti pada Gambar 3.10.



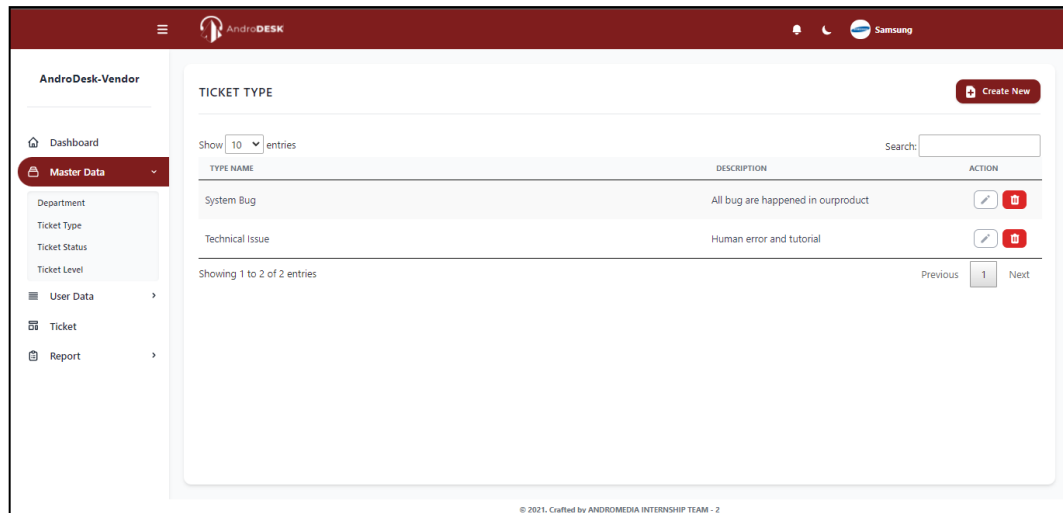
Gambar 3.10 Halaman List Data Client

Pada Form data master terdapat 5 kolom form input untuk nama client, nama company, email, telepon, dan alamat. Pada pojok kiri bawah terdapat 2 tombol berupa tombol cancel untuk membatalkan input data dan tombol create new untuk menambahkan data client. Tampilan seperti pada Gambar 3.11.

Gambar 3.11 Halaman Data Master Client

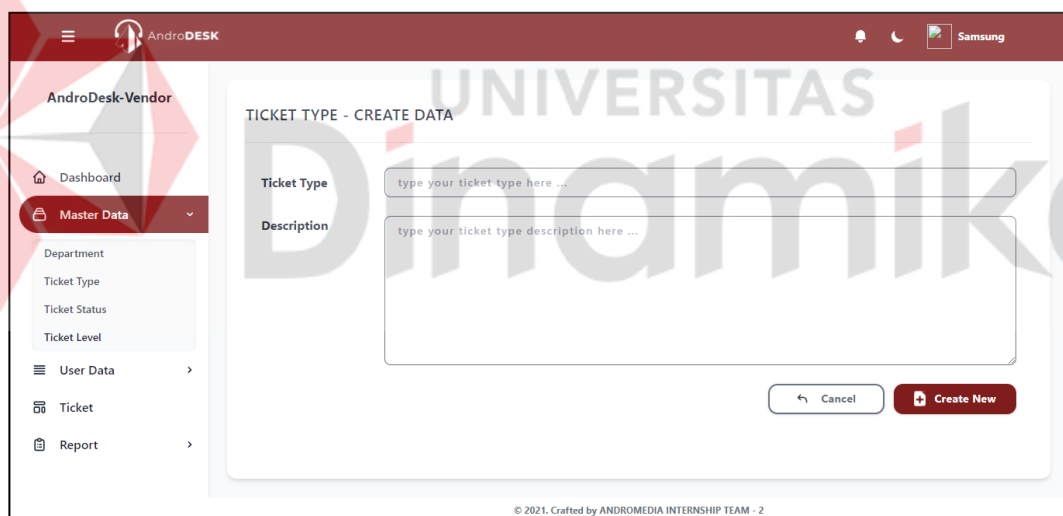
d. Data Master Jenis Ticket

Pada data master jenis ticket terdapat list data jenis ticket dan terdapat tombol create new pada atas kanan dari list data yang berfungsi untuk menambahkan data jenis ticket. Tampilan seperti pada Gambar 3.12.



Gambar 3.12 Halaman List Data Jenis Ticket

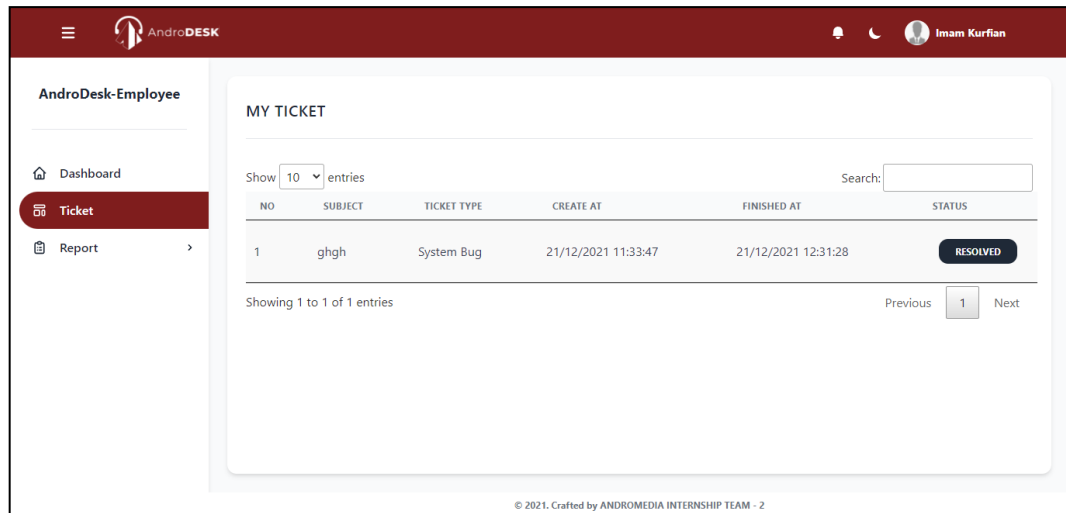
Pada Form data master terdapat 2 kolom form input untuk jenis ticket dan deskripsi. Pada pojok kiri bawah terdapat 2 tombol berupa tombol cancel untuk membatalkan input data dan tombol create new untuk menambahkan data jenis ticket. Tampilan seperti pada Gambar 3.13.



Gambar 3.13 Halaman Data Master Jenis Ticket

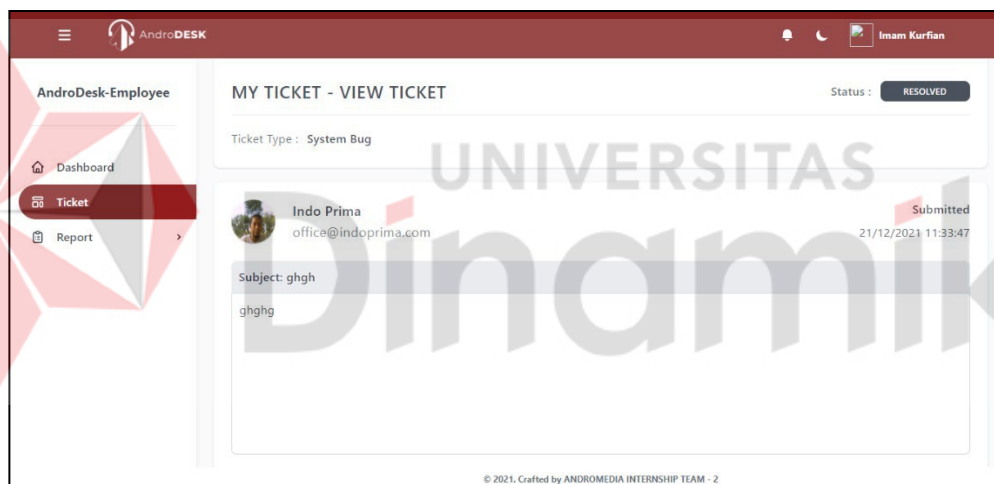
3.2.4 Ticketing

Berikut merupakan tampilan halaman ticket karyawan. Terdapat informasi ticketing berupa tabel. Dan pada tabel terdapat informasi subject, jenis ticket, tertulis pada tanggal dan waktu kapan, selesai pada tanggal dan waktu kapan, dan status ticket. Ketika status ticket di klik maka akan terarahkan ke halaman view ticket yang dimana akan mengarah ke percakapan. Tampilan seperti pada Gambar 3.14.

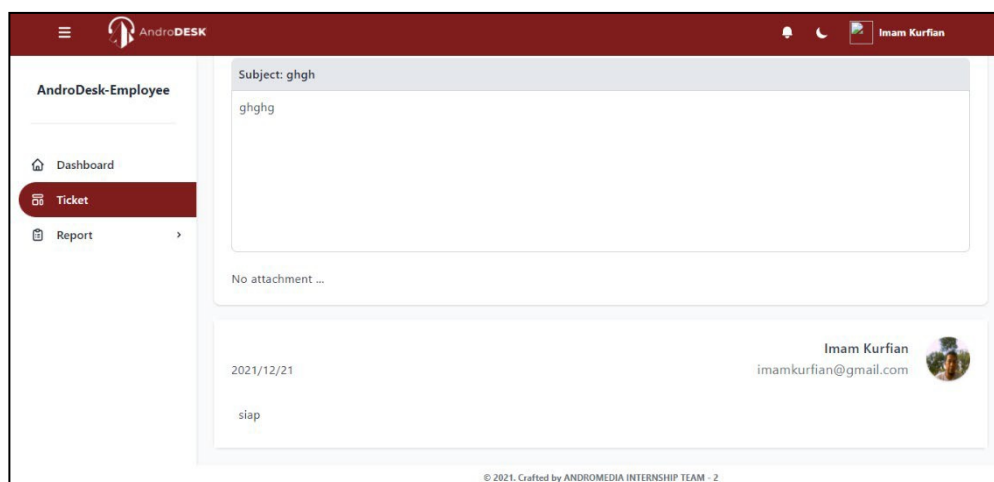


Gambar 3.14 Halaman List Ticket

Berikut merupakan tampilan halaman view ticket karyawan. Terdapat informasi ticket yang lebih detail. Tampilan seperti pada Gambar 3.15 dan 3.16.



Gambar 3.15 Halaman Detail Ticket



Gambar 3.16 Halaman Detail Ticket

3.2.5 Open Ticket

Berikut merupakan tampilan halaman create ticket client. Terdapat 5 kolom form input ticket berupa nama, jenis ticket, subject, pesan, dan attachment. Dan Terdapat 2 tombol yaitu cancel yang berfungsi untuk membatalkan pengajuan ticket dan create ticket yang berfungsi untuk membuat pengajuan ticket. Tampilan seperti pada Gambar 3.17.

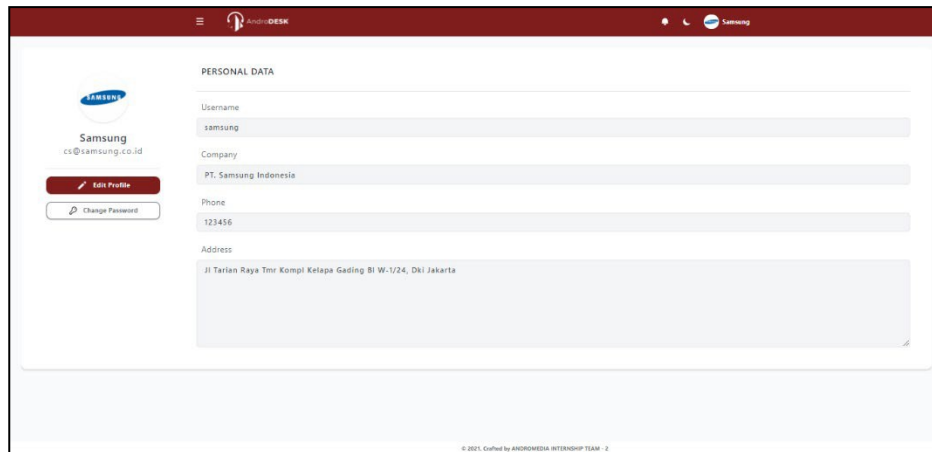
Gambar 3.17 Halaman Create Ticket

3.2.6 Profile

Berikut merupakan tampilan halaman profile untuk pengguna vendor, employee, dan client :

a. Vendor dan Employee

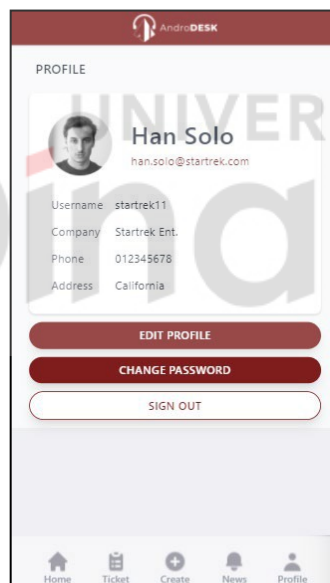
Berikut merupakan tampilan halaman Profile vendor ataupun employee. Terdapat data dari vendor ataupun employee. Dan pada sebelah kiri terdapat 2 tombol yaitu tombol edit profile yang akan mengarah ke halaman edit profile dan change password akan mengarah ke halaman change password. Tampilan seperti pada Gambar 3.18.



Gambar 3.18 Halaman Profile Vendor atau Employee

b. Client

Berikut merupakan tampilan halaman Profile. Terdapat data dari client. Dan terdapat 3 tombol yaitu tombol edit profile yang akan mengarah ke halaman edit profile, change password akan mengarah ke halaman change password, dan sign out untuk keluar dari aplikasi. Tampilan seperti pada Gambar 3.19.



Gambar 3.19 Halaman Profile Client

3.2.7 Edit Profile

Berikut merupakan tampilan halaman edit profile untuk pengguna vendor, employee, dan client :

a. Vendor dan Employee

Berikut merupakan tampilan edit Profile vendor ataupun employee. Terdapat kolom data diri dari vendor ataupun employee yang dapat diubah. Dan pada sebelah kanan bawah terdapat 2 tombol yaitu tombol cancel yang berfungsi untuk membatalkan proses edit profile dan save changes yang berfungsi untuk menyimpan data diri yang telah diubah. Tampilan seperti pada Gambar 3.20.

Gambar 3.20 Halaman Edit Profile Vendor ataupun Employee

b. Client

Berikut merupakan tampilan edit Profile client. Terdapat kolom data diri dari client yang dapat diubah. Dan pada bawah form terdapat 2 tombol yaitu tombol cancel yang berfungsi untuk membatalkan proses edit profile dan save changes yang berfungsi untuk menyimpan data diri yang telah diubah. Tampilan seperti pada Gambar 3.21.

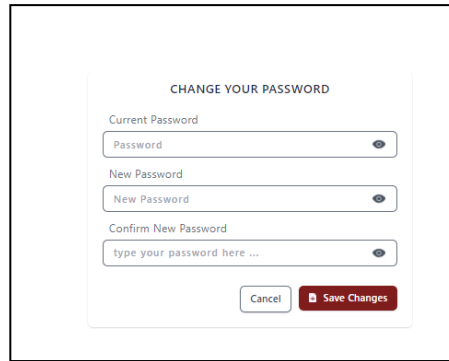
Gambar 3.21 Halaman Edit Profile Client

3.2.8 Change Password

Berikut merupakan tampilan halaman change password untuk pengguna vendor, employee, dan client :

a. Vendor dan Employee

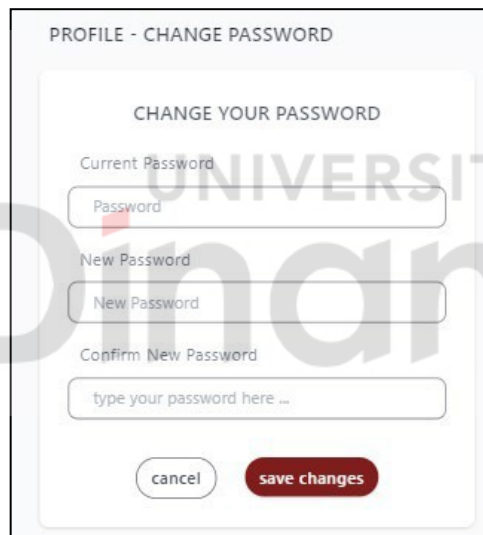
Berikut merupakan tampilan ubah password vendor ataupun employee. Terdapat kolom data password lama, baru, dan konfirmasi password yang baru. Dan ada icon mata yang berfungsi untuk menampilkan password, sebelah kanan bawah terdapat 2 tombol yaitu tombol cancel yang berfungsi untuk membatalkan proses edit profile dan save changes yang berfungsi untuk menyimpan data diri yang telah diubah. Tampilan seperti pada Gambar 3.22.



Gambar 3.22 Halaman Change Password Vendor ataupun Employee

b. Client

Berikut merupakan tampilan ubah password. Terdapat kolom data password lama, baru, dan konfirmasi password yang baru. Dan terdapat 2 tombol yaitu tombol cancel yang berfungsi untuk membatalkan proses edit profile dan save changes yang berfungsi untuk menyimpan data diri yang telah diubah. Tampilan seperti pada Gambar 3.23.

Gambar 3.23 Halaman Change Password Client