

Pembuatan Aplikasi Website Helpdesk IT Bank Prisma Dana

Creation Of Bank Prisma Dana IT Helpdesk Website Application

Gladly Caren Rorimandey¹, Theodicy G Kalalo^{2*}, Marshel Pratasik³

^{1,2}Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Manado

³Bank Prisma Dana Manado

Article Info	ABSTRAK
<p>Article history: Received: Oct 9, 2023 Revised: Nov 10, 2023 Accepted: Nov 28, 2023</p>	<p>Latar belakang HelpDesk IT Bank Prisma Dana adalah platform helpdesk yang dirancang untuk melaporkan setiap masalah dalam ruang lingkup IT . Tujuannya untuk membantu para pegawai agar dapat melaporkan masalah dengan lebih mudah. metode yang digunakan Software development life cycle (SDLC) paling awal yang digunakan untuk pengembangan perangkat lunak. Website ini menyediakan akses mudah untuk pegawai, memungkinkan pelaporan permasalahan, dan interaksi real-time. Dengan fitur utama yang memudahkan pegawai menyampaikan permasalahan mereka dengan menyertakan rincian yang dibutuhkan. HelpDesk memberikan berbagai fitur untuk membantu perusahaan mengelola dan menyelesaikan permasalahan dengan cepat. Kesimpulannya dengan adanya aplikasi helpdesk ini pegawai dapat mudah untuk melaporkan setiap masalah yang ditemukan dalam pekerjaan terlebih dalam bidang IT</p>
<p>Kata kunci bank, helpdesk, sdlc, web</p>	
<p>Keywords bank, helpdesk, sdlc, web</p>	<p>ABSTRACT</p> <p><i>Background to Bank Prisma Dana IT HelpDesk is a helpdesk platform designed to report any problems within the scope of IT. The aim is to help employees report problems more easily. The method used is the earliest software development life cycle (SDLC) used for software development. This website provides easy access for employees, allows problem reporting, and real-time interaction. With main features that make it easier for employees to convey their problems by including the required details. HelpDesk provides various features to help companies manage and resolve problems quickly. In conclusion, with this helpdesk application, employees can easily report any problems found at work, especially in the IT field</i></p>

Corresponding Author:

Theodicy Kalalo,

Teknik Informatika,

Universitas Negeri Manado,

Jalan Kampus Unima Kec. Tondano Selatan, Kab. Minahasa, Prov. Sulawesi Utara

Email: theodicy77@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam era di mana teknologi berkembang dengan pesat, perusahaan dari berbagai sektor semakin menyadari perlunya memprioritaskan layanan helpdesk. Salah satu komponen yang menjadi tulang punggung dalam memberikan layanan kepada pengguna untuk melaporkan masalah. Aplikasi helpdesk ini adalah bagian dari sistem yang dapat menangani insiden atau problem manajemen yang tertuju atas Best Practise Workflow Guidance sehingga permasalahan yang dilaporkan dapat teridentifikasi untuk kemudian dilakukan konsolidasi melalui beberapa media komunikasi yang digunakan oleh perusahaan seperti email, telepon atau web aplikasi sehingga insiden permasalahan yang dilaporkan dapat dilakukan solusi yang terbaik dan tepat. Dengan perannya yang semakin penting dalam menangani permasalahan teknis, memberikan dukungan real time, help desk tidak lagi hanya dianggap sebagai unit pendukung, melainkan sebagai elemen strategis dalam keberhasilan suatu perusahaan (Santy dkk., 2022).

Metode yang digunakan dalam membangun aplikasi helpdesk yaitu dengan menggunakan Waterfall Model dan dirancang dengan menggunakan diagram Unified Modeling Language (UML) (Susanto dan Nurmiati, 2022). Sistem ini menggunakan PHP dan MySQL sebagai bahasa pemrograman dan basis data (Mawuntu dkk., 2023). Pada aplikasi Helpdesk ini Jika User Ada keluhan atau meminta bantuan untuk intall perangkat, kemudian yang akan di lakukan adalah input form pengajuan keluhan pada aplikasi yang akan di cek oleh teknisi(Purwanto dkk., 2021). sistem helpdesk yang diharapkan dapat melakukan manajemen pelayanan yang baik seperti data dapat diakses secara realtime, dapat dilakukan tracking dan mempunyai histori yang mudah diperoleh serta pembuatan laporan yang dapat dengan mudah dan cepat dibuat (Tarigan dkk., 2022). Teknologi informasi sangat dibutuhkan dalam kehidupan manusia. Salah satu fungsi teknologi sistem informasi adalah membantu atau mendorong pekerjaan manusia agar berjalan lebih efektif dan efisien (Wahyudin dan Rahayu, 2020). Jadi kesimpulan aplikasi helpdesk dianggap sebagai elemen strategis dalam suksesnya suatu perusahaan, berperan dalam manajemen insiden dan masalah teknis dengan mengikuti pedoman praktik terbaik. Pengembangan aplikasi helpdesk dilakukan melalui metode Waterfall Model dengan desain menggunakan Unified Modeling Language (UML). Proses pengajuan keluhan oleh pengguna melibatkan pengisian formulir yang akan diperiksa oleh teknisi. Sistem helpdesk diharapkan dapat memberikan manajemen

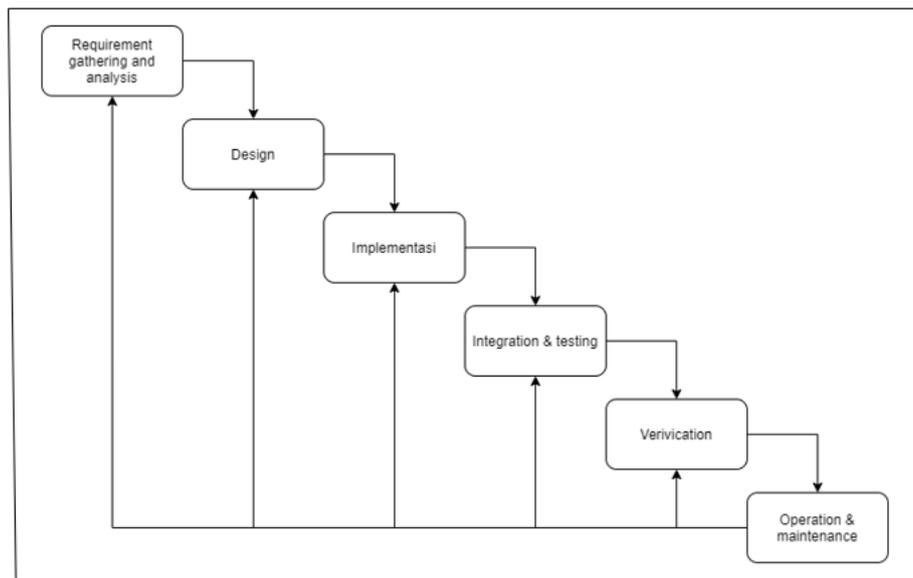
layanan yang baik dengan akses data real time, pelacakan insiden, histori yang mudah diakses, dan kemampuan pembuatan laporan yang cepat. Teknologi informasi diakui sebagai unsur krusial dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan manusia, dan aplikasi helpdesk menjadi contoh konkret implementasinya dalam mendukung operasional perusahaan. Dengan adanya mangang ini menambah pengalaman serta gambaran kepada mahasiswa tentang Dunia kerja atau profesi yang sebenarnya. Dalam pelaksanaannya, tidak hanya mendapatkan teori tetapi materi lapangan bagaimana cara bekerja sama team yang baik serta cara mengatasi problem atau masalah yang ada di lingkungan kerja. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui betapa pentingnya helpdesk dalam dunia pekerjaan

METODE PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif sebuah cara atau metode penelitian yang lebih menekankan analisa atau deskriptif. Dalam sebuah proses penelitian kualitatif hal hal yang bersifat perspektif subjek lebih ditonjolkan dan landasan teori dimanfaatkan oleh peneliti sebagai pemandu, agar proses penelitian sesuai dengan fakta yang ditemui di lapangan ketika melakukan penelitian. Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena dengan mendalam dan dilakukan dengan mengumpulkan data sedalam-dalamnya.

Metode kualitatif lebih mengutamakan pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut. Analisis dan ketajaman penelitian kualitatif sangat terpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat yang digunakan.

Metode pengembangan sistem menggunakan Software development life cycle (SDLC) paling awal yang digunakan untuk pengembangan perangkat lunak. Urutan dalam Metode Waterfall bersifat serial yang dimulai dari proses perencanaan, analisa, desain, dan implementasi pada sistem. Metode ini dilakukan dengan pendekatan yang sistematis, mulai dari tahap kebutuhan sistem lalu menuju ke tahap analisis, desain, coding, testing, dan maintenance. Metode pengumpulan data yaitu research, research meliputi pengumpulan, pengolahan, analisis, penyajian data yang dilakukan secara sistematis dan objektif yang bertujuan untuk memecahkan suatu masalah. Wawancara merupakan metode ketika subjek dan peneliti bertemu dalam satu situasi tertentu dalam proses mendapatkan informasi. Informasi penelitian yang berupa data diperoleh secara langsung oleh peneliti dari subjek penelitian.



Gambar 1 Metode Waterfall

Gambar 1 adalah SDLC Waterfall sesuai namanya SDLC ini berkembang secara sistematis dari satu tahap ke tahap lain layaknya air terjun. Metode waterfall merupakan suatu metode dalam pengembangan software dimana pengerjaannya harus dilakukan secara berurutan yang dimulai dari tahap perencanaan konsep, pemodelan, implementasi, pengujian dan pemeliharaan (Purwanto dkk., 2021).

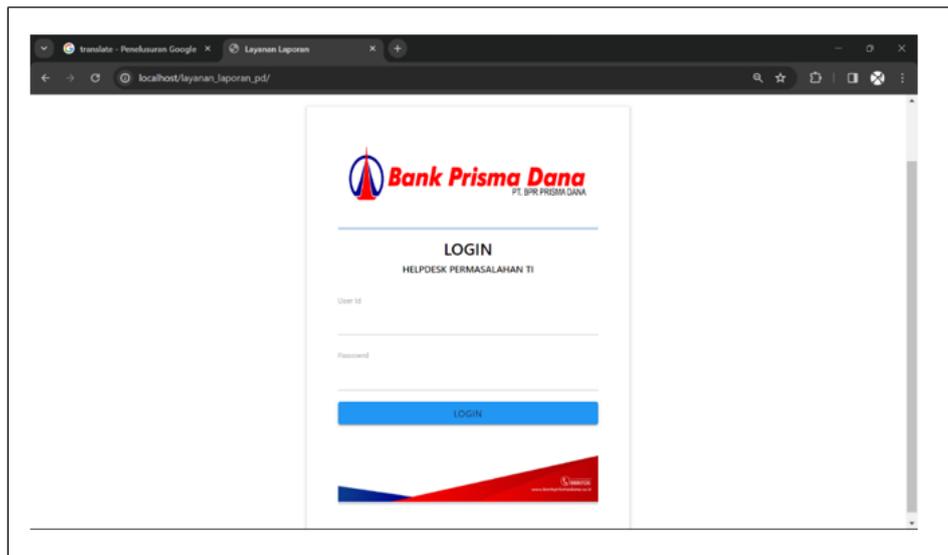
Sumber data yang digunakan yaitu hasil dari wawancara kepada pegawai yaitu pengambilan data pegawai berupa nip dan data-data yang pegawai inputkan dalam aplikasi helpdesk

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis setelah saya research dan wawancara yaitu sulitnya melaporkan masalah ke bidang IT, tentang permasalahan yang di alami para pegawai dalam mengoprasikan perangkat IT atau adanya eror pada bagian sistem yang di oprasikan. oleh karena itu saya membuat aplikasi berbasis website yakni berupa pembuatan proyek helpdesk permasalahan di

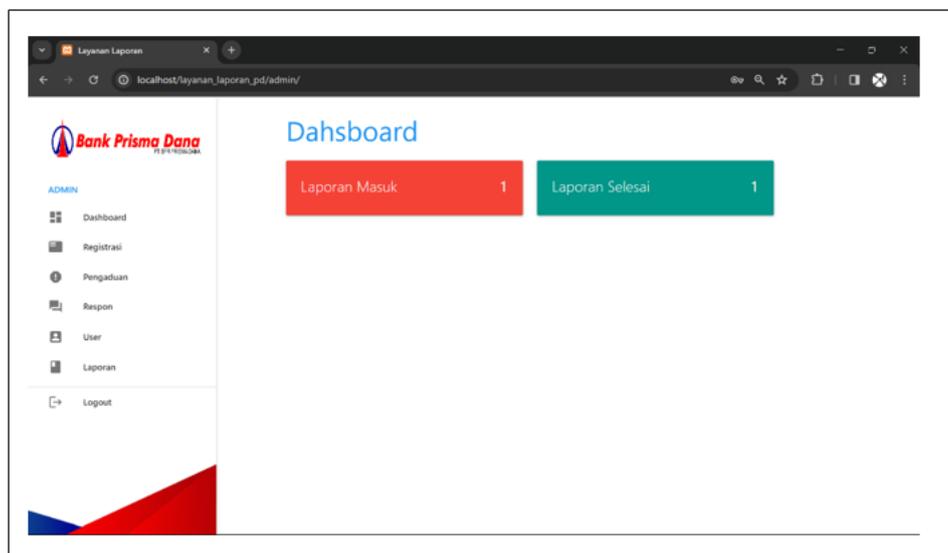
bidang IT dalam membantu para pegawai untuk melaporkan setiap masalah yang ditemui pada sistem atau bagian IT dan dapat di respon oleh petugas atau admin yang ada. Pembuatan aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman php.

Setelah melakukan perancangan dan uji coba maka didapatkan hasil dari website helpdesk permasalahan IT bank prisma dana Implementasi antar muka. Berikut ini adalah implentasi antar muka pada web helpdesk IT Bank Prisma Dana



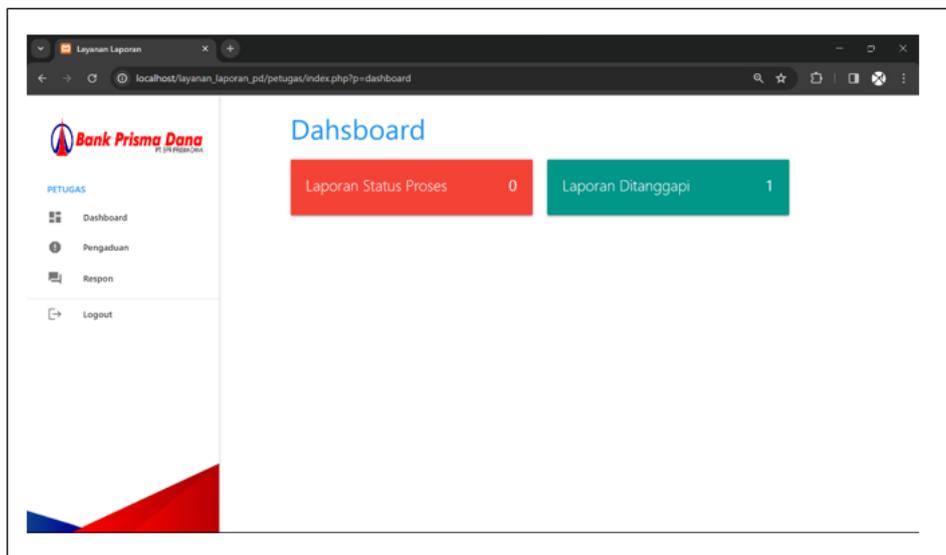
Gambar 2. Halaman Login

Gambar 2 tampilan halaman login yang menjadi titik awal dalam semua progress yaitu dimana admin, petugas dan user memasukan user id dan password untuk masuk kedalam halaman tampilan sesuai dengan akun yang di miliki.



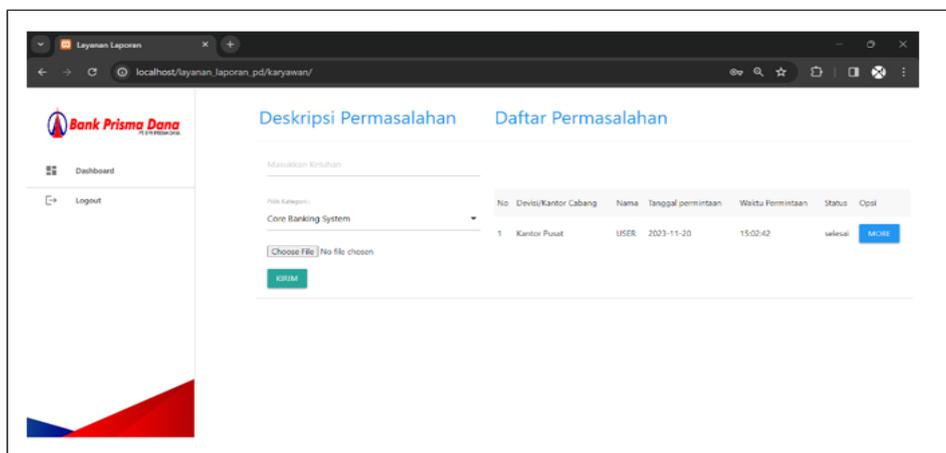
Gambar 3. Halaman Admin

Gambar 3 adalah halaman admin dimana halaman ini hanya di akses oleh admin yang memiliki beberapa menu seperti menu dashboard untuk melihat berapa laporan masuk dan laporan selesai, menu registrasi untuk membuat akun user, menu pengaduan untuk melihat dan merespon setiap masalah, menu respon untuk melihat masalah yang sudah di respon, menu user untuk membuat akun petugas dan admin, serta menu laporan untuk melihat semua laporan yang telah direspon oleh admin maupun petugas.



Gambar 4. Halaman Petugas

Gambar 4 adalah halaman petugas dimana halaman ini hanya bisa di akses oleh petugas yang memiliki beberapa menu seperti menu dashboard untuk melihat berapa laporan dalam status proses dan melihat berapa laporan dalam status di tanggapi, menu pengaduan dimana menu ini untuk melihat dan merespon setiap laporan dari user, dan menu respon untuk melihat masalah yang sudah di respon.



Gambar 5. Halaman User

Gambar 5 adalah halaman user dimana halaman ini hanya di akses oleh user memiliki satu menu dashboard yang berisi penginputan masalah atau keluhan, kategori masalah, dan memasukan gambar masalah jika ada. Serta daftar permasalahan yang telah di respon oleh admin atau petugas

Manfaat dari adanya aplikasi helpdesk ini yakni memberi kemudahan kepada pegawai yang akan melaporkan setiap masalah dan dapat di tindak lanjut dengan cepat. Kontribusi aplikasi helpdesk membantu dalam menyimpan informasi, dan memfasilitasi pegawai, Dengan menyediakan informasi yang akurat dan terkini, aplikasi helpdesk dapat membantu manajemen dalam pengambilan keputusan yang lebih baik. Dampak dari adanya aplikasi ini yaitu manajemen masalah yang terstruktur dan terotomatisasi mengurangi waktu penyelesaian masalah, Manajemen dapat membuat keputusan yang lebih baik berdasarkan informasi yang tersedia. Potensinya memberikan akses yang cepat dan mudah bagi user untuk melaporkan masalah atau meminta bantuan dan Memungkinkan pelacakan masalah dari awal hingga akhir, yang membantu memastikan bahwa setiap masalah dikelola dan diselesaikan dengan baik.

Keterbatasan dari penelitian ini perbankan melibatkan informasi sensitif seperti data pegawai dan informasi pribadi lainnya. Keamanan data harus menjadi prioritas utama, dan kebocoran atau kegagalan keamanan dapat memiliki konsekuensi serius.

KESIMPULAN

Berdasarkan proses yang telah dilakukan, berikut merupakan kesimpulan yang dapat diambil dalam perancangan dan penerapan website helpdesk permasalahan IT Bank Prisma Dana. Website ini dapat memudahkan para pegawai dalam melaporkan permasalahan atau kendala yang dihadapi saat proses atau pengerjaan yang melibatkan sistem atau perangkat IT.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penyelesaian artikel ini tidak dapat diselesaikan secara lancar tanpa adanya support dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu mendukung saya selama proses pembuatan artikel ini, yaitu kepada Tuhan yang Maha Esa, Orang tua yang telah memberi doa, semangat serta dukungan penuh

selama saya mengikuti program magang di kantor Bank Prisma Dana Manado, Ibu Dosen Ir. Gladly C. Rorimpandey, ST, MISD. selaku dosen pembimbing lapangan di Program Studi Teknik Informatika Universitas Negeri Manado yang telah memberi dukungan penuh dan juga memberi arahan kepada kami mahasiswa program magang MBKM, Serta seluruh Dosen yang ada di Program Studi Teknik Informatika. Bapak Marshel Pratasik selaku mentor atau atasan saya di Bank Prisma Dana Manado, Seluruh jajaran staf Bank Prisma Dana Manado dan Semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan arahan kepada penulis selama melaksanakan Program Magang dan juga membantu dalam usaha mengerjakan proyek.

DAFTAR PUSTAKA

- Mawuntu, K. C., Rorimpandey, G. C., & Santa, K. (2023). Perancangan Sistem Antrian Berbasis Web Pada Puskesmas Pangolombian. *Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Sains*, 15-31.
- Purwanto, A., Yasin, V., & Haroen, R. (2021). PERANCANGAN APLIKASI TEKNOLOGI INFORMASI HELPDESK BERBASIS WEB PADA INSTALASI REKAM MEDIK DAN ADMISI RSCM JAKARTA. *Jurnal Widya*, 129-145.
- Sadi, Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. (2019). Designing Mobile Alumni Tracer Study System Using Waterfall Method: an Android Based. *International Journal of Computer Networks and Communications Security*, 196-202.
- Santy, E., Budiman, T., Hidayat, S., & Kurniawan, A. (2022). Rancang Bangun Sistem Helpdesk Ticketing Pada PT. KLIK ARGISERVINDO. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 71-79.
- Susanto, L. K., & Nurmiati, E. (2022). RANCANG BANGUN APLIKASI HELPDESK DENGAN PENDEKATAN . *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen*, 53-59.
- Tarigan, R., Kusosi, I., & Usri, A. (2022). Perancangan Aplikasi Helpdesk Ticketing System Pada PT. Indonesia Nippon Seiki. *Jurnal SISFOKOM (Sistem Informasi dan Komputer)*, 9-18.
- Wahyudin, Y., & Rahayu, D. N. (2020). ANALISIS METODE PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI BERBASIS WEBSITE: A LITERATUR REVIEW. *Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 119-133.
- Muhammad Suhendra, Halimah Tus Sadiyah. (2021). APLIKASI HELPDESK TEKNOLOGI INFORMASI BERBASIS WEBSITE
- Rehulina Tarigan, Imam Kusosi, Andi Usr. (2022).PERANCANGAN APLIKASI HELPDESK TICKETING SYSTEM PADA PT. INDONESIA NIPPON SEIKI
- Anggraini, Silvi (2022) APLIKASI HELPDESK DI UNIVERSITAS BINA INSAN KOTA LUBUKLINGGAU BERBASIS WEB MOBILE.

SAPUTRA, ENRICO. (2022). *RANCANG BANGUN APLIKASI IT HELPDESK BERBASIS WEB DENGAN ALGORITMA FORWARD CHAINING STUDI KASUS PT MELON INDONESIA*

Yosua Liharja, Ani Oktarini Sari, Arief Satriansyah. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Helpdesk IT Support Berbasis Website

Yudin Wahyudin, Dhian Nur Rahayu. (2020). Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: A Literatur Review

Lulu Kamila Susanto, Evy Nurmiati. (2022). RANCANG BANGUN APLIKASI HELPDESK DENGAN PENDEKATAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM SMAN 99 JAKARTA

Arie Purwanto, Verdi Yasin, Rachmawaty Haroen. (2021). PERANCANGAN APLIKASI TEKNOLOGI INFORMASI HELPDESK BERBASIS WEB PADA INSTALASI REKAM MEDIK DAN ADMISI RSCM JAKARTA

Lia Mazia, Lilyani Asri Utami, Feby Karina Bintang. (2021). *Rancang Bangun Sistem Informasi Helpdesk Ticketing Berbasis Web pada PT. Mitra Tiga Berlian Bekasi*

Candra Wijayanto, Yeremia Alfa Susetyo. (2022). Implementasi Flask Framework Pada Pembangunan Aplikasi Sistem Informasi Helpdesk (SIH)

Machfudin, T. (2017). Strategi Penerapan Knowledge Management System Pada Aplikasi It Helpdesk: Studi Kasus Pt Asuransi Tri Pakarta. *JURNAL LENTERA ICT*, 2(1), 103- 126

Ardhiansyah, M. (2019). Penerapan Model Rapid Application Development pada Aplikasi Helpdesk Trouble Ticket PT. Satkomindo Mediyasa. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, 2(2), 43-52

Chasanah, N., Abda'u, P. D., & Faiz, M. N. (2021). Implementasi Metode Waterfall dalam Sistem Informasi Knowledge Management untuk Digital Marketing. *Infotekmesin*, 12. (1),71-80