

**PENERAPAN APLIKASI SISTEM TIKET UNTUK
MENINGKATKAN DUKUNGAN KLIEN PADA
PT MIKRO SINERGI INFORMATIKA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

Mochamad Bayu Ramadhan Mubaraq 11220823

Nur Fadhil Subari 11220732

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2023

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu wa ta'ala yang senantiasa memberikan rahmat, hidayah, dan pertolongannya sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai diwaktu yang tepat

Kami persembahkan kepada:

Kedua orang tua kami yang tak pernah henti selalu memberikan kasih sayang dan dukungan kepada kami, doa-doanya yang terus mengalir kepada kami dan memberikan semangat untuk mewujudkan cita-cita kami, serta selalu sabar dalam mendidik dan merawat kami agar menjadi pribadi yang dapat berguna bagi Nusa dan Bangsa

Kaka, Adik, Sanak saudara kami dan teman-teman yang selalu memberikan semangat dan dukungan di saat kami terpuruk dan ingin menyerah.

Pembimbing kami Ibu Eni Heni Hermaliani, MM, M.Kom dan dosen-dosen yang telah membimbing kami, dan telah banyak memberi ilmu pengetahuan yang bermanfaat untuk kami.

Dan teman teman seperjuangan kami di Universitas Nusa Mandiri, Terimakasih atas semangat, do'a, dukungan dan sarannya dalam penyusunan skripsi ini, begitu banyak kenangan dan pengalaman yang telah kita lalui selama duduk di bangku kuliah ini, Terimakasih ini kami ucapkan kepada kalian yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu tanpa terkecuali.

Almamater kami tercinta

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mochamad Bayu Ramadhan Mubaraq
NIM : 11220823
Program Studi : Sistem informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“Penerapan Aplikasi Sistem Tiket Untuk Meningkatkan Dukungan Klien Pada PT Mikro Sinergi Informatika”**, adalah asli (orisinal) atau tidak *plagiat* (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Anggota:

1. Nur Fadhil Subari



Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 31 Desember 2023
Yang menyatakan,



Mochamad Bayu Ramadhan Mubaraq

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mochamad Bayu Ramadhan Mubaraq
NIM : 11220823
Program Studi : Sistem informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti Free Right)* atas karya ilmiah kami yang berjudul: **"Penerapan Aplikasi Sistem Tiket Untuk Meningkatkan Dukungan Klien pada PT Mikro Sinergi Informatika"**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau *media* lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Nusa Mandiri**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Anggota:

1. Nur Fadhil Subari



Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 31 Desember 2023
Yang menyatakan,



Mochamad Bayu Ramadhan Mubaraq

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Mochamad Bayu Ramadhan Mubaraq
NIM : 11220823
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penerapan Aplikasi Sistem Tiket Untuk Meningkatkan Dukungan Klien pada PT Mikro Sinergi Informatika

Telah dipertahankan pada periode 2023-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 16 Januari 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

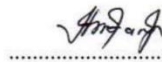
acc hasil sidang, 23/2/24

Dosen Pembimbing : Eni Heni Hermaliani, M.M., M.Kom.

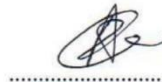


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Cahyani Budihartanti, M.Kom



Penguji II : Kursehi Falgenti, M.Kom.



PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nur Fadhil Subari
NIM : 11220732
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Penerapan Aplikasi Sistem Tiket Untuk Meningkatkan Dukungan Klien pada PT Mikro Sinergi Informatika

Telah dipertahankan pada periode 2023-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 16 Januari 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

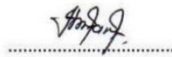
acc hasil sidang, 23/2/24

Dosen Pembimbing : Eni Heni Hermaliani, M.M., M.Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Cahyani Budihartanti, M.Kom



Penguji II : Kursehi Falgenti, M.Kom.



LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul **“Penerapan Aplikasi Sistem Tiket Untuk Meningkatkan Dukungan Klien Pada PT Mikro Sinergi Informatika”** adalah hasil karya tulis asli Mochamad Bayu Ramadhan Mubaraq dan Nur Fadhil Subari dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Mochamad Bayu Ramadhan Mubaraq

Alamat : Jln Puskesmas, Kel.Baru, Kec.Pasar Rebo, Jakarta Timur

No.Telp : 089602720757

E-mail : mbayurm@gmail.com

Nama : Nur Fadhil Subari

Alamat : Kampung Banjaran Pucung Kel.Cilangkap, Kec.Tapos, Kota Depok

No.Telp : 081318235217

E-mail : nurfadhilsubari@gmail.com



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Pada program ini, penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana dengan judul sebagai berikut, “Penerapan Aplikasi Sistem Tiket Untuk Meningkatkan Dukungan Klien Pada PT Mikro Sinergi Informatika”.

Tujuan penulisan ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Universitas Nusa Mandiri sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (*eksperimen*), *observasi* dan beberapa sumber *literatur* yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Eni Heni Hermaliani, MM, M.Kom selaku Dosen Pembimbing.
6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
7. Staff/ Karyawan/ Dosen pada lingkungan Universitas Nusa Mandiri
8. Bapak Victor Mantik selaku Pimpinan PT Mikro Sinergi Informatika
9. Orang tua kami tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.
10. Rekan-rekan mahasiswa kelas 11.8A.10

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 31 Desember 2023



Mochamad Bayu Ramadhan Mubaraq

ABSTRAK

Mochamad Bayu Ramadhan Mubaraq (11220823), Nur Fadhil Subari (11220732), Penerapan Aplikasi Sistem Tiket Untuk Meningkatkan Dukungan Klien Pada PT Mikro Sinergi Informatika

PT Mikro Sinergi Informatika menghadapi permasalahan dalam menangani proyek terkait permintaan perubahan fitur dari klien, permasalahan ini muncul karena sistem tidak mampu secara efektif memantau stok tiket, hal ini tentu menimbulkan ketidakefisienan dalam mengelola permintaan klien. Untuk mencari solusi dari permasalahan tersebut penulis bertujuan untuk mengembangkan aplikasi sistem tiket, penerapan sistem ini diharapkan dapat memberikan solusi yang menyeluruh guna memastikan bahwa setiap permintaan klien diterima, tercatat, dan ditanggapi dengan optimal sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan. Sistem dirancang menggunakan metode pemodelan dengan struktur UML serta implementasi berbagai bahasa pemrograman, termasuk PHP, *JavaScript*, HTML, dan *Framework CodeIgniter*. Dengan pengimplementasian sistem ini perusahaan dapat meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan kepuasan klien, menjadikan proyek ini sebagai langkah strategis dalam memperkuat layanan yang diberikan perusahaan

Kata Kunci : Aplikasi Sistem Tiket, Manajemen Dukungan Klien, *Helpdesk*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Mochamad Bayu Ramadhan Mubaraq (11220823), Nur Fadhil Subari (11220732), *Implementation of Ticketing System Application to Enhance Client Support at PT Mikro Sinergi Informatika*

PT Mikro Sinergi Informatika is grappling with challenges in managing a project related to client-driven feature change requests. The problem stems from the system's inability to effectively monitor ticket inventory, resulting in inefficiencies in handling client requests. To address this issue, the author aims to develop a ticket system application. The application of this system is anticipated to offer a comprehensive solution, ensuring that each client request is received, documented, and addressed optimally within specified timelines. The system is crafted using modeling methods with UML structure and the incorporation of various programming languages, including PHP, JavaScript, HTML, and the CodeIgniter framework. Through the implementation of this system, the company stands to enhance efficiency, responsiveness, and client satisfaction, marking this project as a strategic move to fortify the services provided by the company.

Keywords: *Ticketing System Application, Client Support Management, Helpdesk*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI...Error! Bookmark not defined.	
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSIError! Bookmark not defined.	
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSIError! Bookmark not defined.	
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR SIMBOL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	xxii
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Pemasalahan.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Profil Mitra	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Deskripsi Mitra.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Struktur Organisasi, Tugas, dan Fungsi OrganisasiError! Bookmark not defined.	
1.4 Luaran Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Aplikasi Sistem Tiket.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Manajemen Dukungan Klien.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Sistem Informasi.....	Error! Bookmark not defined.

2.1.4. Website	Error! Bookmark not defined.
2.1.5. Alat Pengembangan Sistem.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6. PHP	Error! Bookmark not defined.
2.1.7. CSS.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.8. HTML.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.9 Javascript.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.10. Definisi MySQL	Error! Bookmark not defined.
2.1.11. CodeIgniter	Error! Bookmark not defined.
2.1.12 Xampp	Error! Bookmark not defined.
2.2. Penelitian Terkait.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
3.1. Tahapan Perencanaan.....	Error! Bookmark not defined.
3.2. Tahapan Pemodelan Sistem.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1. Tahap Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2. Tahap Desain Sistem	Error! Bookmark not defined.
3.3. Tahapan Kontruksi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1. Algoritma Yang Diterapkan.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2. Tahapan Pengujian Aplikasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4. Tahapan Implementasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1. Tahapan Penerapan IPTEK	Error! Bookmark not defined.
3.4.2. Tahapan Penerimaan IPTEK	Error! Bookmark not defined.
3.5. Uraian Tugas.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1. <i>Project Manager</i> / Sistem Analis.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2. <i>Database Administrator</i> / <i>Programmer</i>	Error! Bookmark not defined.
3.5.3. Pengujian Sistem.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DI CAPAI DAN POTENSI KHUSUS.....	Error! Bookmark not defined.
4.1. Deskripsi IPTEK.....	Error! Bookmark not defined.
4.2. Hasil Akhir IPTEK.....	Error! Bookmark not defined.
4.3. Penggunaan dan Fungsi IPTEK	Error! Bookmark not defined.
4.3.1. Penggunaan IPTEK	Error! Bookmark not defined.
4.3.2. Fungsi - Fungsi IPTEK	Error! Bookmark not defined.
4.4. Potensi dan Peluang	Error! Bookmark not defined.

BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR SIMBOL

A. Simbol *Use Case Diagram*

Actor



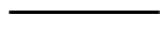
Manusia atau sistem yang berinteraksi dengan sistem informasi walaupun simbol dari actor adalah gambar orang, biasanya dinyatakan menggunakan kata benda di awal frase nama *actor*.

Use case



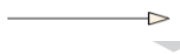
Fungsionalitas yang disediakan sistem sebagai unit-unit yang saling bertukar pesan antar unit atau *actor* biasanya dinyatakan dengan menggunakan kata kerja di awal frase nama *use case*.

Asosiasi



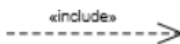
Dapat diartikan sebagai hubungan antara dua class yang bersifat statis, biasanya asosiasi menjelaskan *class* yang memiliki atribut tambahan seperti *class* lain

Inheritance



proses pewarisan data dan method dari suatu *class* yang telah ada kepada suatu *class* baru

Include



Relasi tambahan yang kegiatannya harus tercukupi agar suatu event dapat dilakukan. Dalam keadaan ini, suatu *use case* merupakan bagian dari *use case* lain

B. Simbol *Activity Diagram*



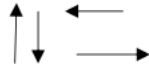
Initial node / start point (node)

Aktivitas awal ketika memulai sistem



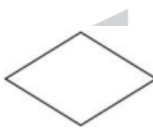
Activity / Action

Meperlihatkan masing masing kelas antarmuka yang saling berinteraksi satu sama lain



Line Conector

Menghubungkan antar setiap proses/aksi agar membentuk urutan proses yang sesuai



Decision

Menggambarkan suatu keputusan yang harus diambil sebelum melanjutkan ke aksi selanjutnya



Activity Final Node

Mengakhiri sebuah proses

C. Simbol *Entity Relationship Diagram*



Entitas

Kumpulan dari objek yang dapat diidentifikasi secara unik



Relasi

Hubungan yang terjadi antara salah satu lebih entitas. Jenis hubungan antara lain, *one to one*, *one to many*, dan *many to many*



Atribut

Karakteristik dari entitas atau relasi yang merupakan penjelasan detail tentang entias



Link

Hubungan antara entitas dengan atributnya dan himpunan entitas dengan himpunan relasinya

D. Simbol *Flowchart*



Terminator

Permulaan / akhir program



Garis alir (*flow line*)

Arah aliran program



Process

Proses perhitungan/proses pengolahan data



Input / Output

Proses input/output data parameter, informasi



Decision

Perbandingan pernyataan, penyeleksian data untuk memberikan pilihan untuk langkah selanjutnya

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1. Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar III.1. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar III.2. <i>Use case</i> Aplikasi Sistem Tiket.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar III.3. <i>Activity Diagram Login</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar III.4. Mengelola <i>Company (Admin)</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar III.5. Mengelola <i>Jabatan (Admin)</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar III.6. Pengelola Paket Tiket (<i>Admin</i>).....	Error! Bookmark not defined.
Gambar III.7. Mengelola <i>Project (Admin)</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar III.8. Mengelola Transaksi (<i>Admin</i>).....	Error! Bookmark not defined.
Gambar III.9. Mengelola <i>User (Admin)</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar III.10. <i>Request Support (Admin - User)</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar III.11. Pemodelan Data LRS (<i>Logical Record Structure</i>).....	Error! Bookmark not defined.
Gambar III. 12. Pemodelan Data ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>).....	Error! Bookmark not defined.
Gambar III. 13. <i>Flowchart Login</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar III.14. <i>Input Data Company</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar III.15. <i>Input Data Jabatan</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar III.16. <i>Input Data Project</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar III.17. <i>Input Data Tiket</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar III.18. <i>Input Data User</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar III. 19. <i>Request Penambahan Tiket</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar III.20. <i>Request Support</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar III.21. <i>Pengujian Performance</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar III.22. <i>Pengujian Keamanan Website</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar III.23. <i>Arsitektur Aplikasi Sistem Tiket</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV.1. Tampilan Login	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV.2. Tampilan Home.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV.3. Data Transaksi.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV.4. Data Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV.5. Data <i>History Permintaan Support</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV.6. Detail <i>History Support</i>	Error! Bookmark not defined.

Gambar IV.7. *Form Request Tiket***Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.8. *Edit Profil User***Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.9. *Form Request Support*.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.10. *Data Project*.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.11. *Tampilan Dashboard Admin*.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.12. *Edit Transaksi Admin*.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.13. *Edit Project Admin*.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.14. *Data User Admin***Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.15. *Form Tambah Perusahaan Admin***Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.16. *Invoice Cetak Transaksi Tiket Admin***Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.17. *Filter report tiket Admin*.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.18. *Data ledger tiket Admin*.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.19. *Data Project Admin*.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.20. *Cetak Report Tiket Admin*.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.21. *Form Tambah Transaksi Tiket Admin***Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.22. *Data Permintaan Support Admin*.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.23. *Data Perusahaan Admin***Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.24. *Form Tambah Project Admin*.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar IV.25. *Data Transaksi Tiket Admin*.....**Error! Bookmark not defined.**

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR TABEL

Tabel III.1. <i>Use Case Login</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.2. <i>Use Case Profil</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.3. <i>Use Case Project</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.4. <i>Use Case Melihat Perusahaan</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.5. <i>Use Case Pengajuan Tiket</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.6. <i>Use Case Request Support</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.7. <i>Use Case Data Perusahaan</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.8. <i>Use Case Data Project</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.9. <i>Use Case Data Proses Pengajuan Tiket</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.10. <i>Use Case Proses Request Support</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.11. <i>Use Case Data User</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.12. <i>Use Case Data Jabatan</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.13. <i>Kebutuhan Hardware Server</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.14. <i>Kebutuhan Software Server</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.15. <i>Dokumen User Acceptance Testing</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.16. <i>Document Blackbox Testing Login</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.17. <i>Document Blackbox Testing User</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.18. <i>Document Blackbox Testing Transaksi</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.19. <i>Document Blackbox Testing Permintaan Support</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.20. <i>Document Blackbox Testing Project</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel III.21. <i>Document Blackbox Testing Perusahaan</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.1. <i>Fungsi IPTEK Admin</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel IV.2. <i>Fungsi IPTEK User</i>	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran A. Bukti *Hosting*
2. Lampiran B. Hasil Pengecekan *Plagiarisme*
3. Lampiran C. Bukti *Submit* Artikel Ilmiah
4. Lampiran D. Surat Pernyataan Ketersediaan Kerjasama Mitra
5. Lampiran E. Bukti Serah Terima Hibah ke Mitra
6. Lampiran F. Bukti Dokumentasi Demo dan Penyerahan Aplikasi ke Mitra
7. Lampiran G. Pernyataan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir



ABSTRAK

Mochamad Bayu Ramadhan Mubaraq (11220823), Nur Fadhil Subari (11220732), Penerapan Aplikasi Sistem Tiket Untuk Meningkatkan Dukungan Klien Pada PT Mikro Sinergi Informatika

PT Mikro Sinergi Informatika menghadapi permasalahan dalam menangani proyek terkait permintaan perubahan fitur dari klien, permasalahan ini muncul karena sistem tidak mampu secara efektif memantau stok tiket, hal ini tentu menimbulkan ketidakefisienan dalam mengelola permintaan klien. Untuk mencari solusi dari permasalahan tersebut penulis bertujuan untuk mengembangkan aplikasi sistem tiket, penerapan sistem ini diharapkan dapat memberikan solusi yang menyeluruh guna memastikan bahwa setiap permintaan klien diterima, tercatat, dan ditanggapi dengan optimal sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan. Sistem dirancang menggunakan metode pemodelan dengan struktur UML serta implementasi berbagai bahasa pemrograman, termasuk PHP, *JavaScript*, HTML, dan *Framework CodeIgniter*. Dengan pengimplementasian sistem ini perusahaan dapat meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan kepuasan klien, menjadikan proyek ini sebagai langkah strategis dalam memperkuat layanan yang diberikan perusahaan

Kata Kunci : Aplikasi Sistem Tiket, Manajemen Dukungan Klien, *Helpdesk*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Mochamad Bayu Ramadhan Mubaraq (11220823), Nur Fadhil Subari (11220732), *Implementation of Ticketing System Application to Enhance Client Support at PT Mikro Sinergi Informatika*

PT Mikro Sinergi Informatika is grappling with challenges in managing a project related to client-driven feature change requests. The problem stems from the system's inability to effectively monitor ticket inventory, resulting in inefficiencies in handling client requests. To address this issue, the author aims to develop a ticket system application. The application of this system is anticipated to offer a comprehensive solution, ensuring that each client request is received, documented, and addressed optimally within specified timelines. The system is crafted using modeling methods with UML structure and the incorporation of various programming languages, including PHP, JavaScript, HTML, and the CodeIgniter framework. Through the implementation of this system, the company stands to enhance efficiency, responsiveness, and client satisfaction, marking this project as a strategic move to fortify the services provided by the company.

Keywords: *Ticketing System Application, Client Support Management, Helpdesk*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Siswanto, A. Susanto, and E. Saputra, "Sistem Informasi Helpdesk Ticketing di PT Tunas Artha Gardatama," *J. Ris. dan Apl. Mhs. Inform.*, vol. 1, no. 03, pp. 297–303, 2020, doi: 10.30998/jrami.v1i03.313.
- [2] M. H. Wijaya and M. A. I. Pakereng, "Perancangan Aplikasi E-Ticketing Pada Agen Bus Berbasis Website Menggunakan Laravel," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 3, pp. 1384–1396, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i3.974.
- [3] L. Puspitawati and N. I. S. Nurshalihat, "Prediction Model Kualitas Aplikasi Sistem Informasi Pembayaran Tiket (E-Ticket) Yang Dipengaruhi Oleh Budaya Organisasi Serta Dampaknya Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi Untuk Pengambilan Keputusan," *is Best Account. Inf. Syst. Inf. Technol. Bus. Enterp. this is link OJS us*, vol. 5, no. 1, pp. 46–60, 2020, doi: 10.34010/aisthebest.v5i1.3172.
- [4] U. I. Ux, P. Fitur, R. Helpdesk, and T. Sistem, "Inti Nusa Mandiri Penerapan Metode Design Thinking Pada Model Perancangan," *LPPM Univ. Nusa Mandiri*, vol. 17, no. 1, pp. 24–31, 2022.
- [5] I. D. Malik, R. Fauzi, and A. Musnansyah, "Perancangan Fitur Aplikasi Help Desk Ticketing Berbasis Website Pada Seksi Admin Untuk Tindakan Perbaikan Perangkat TI Menggunakan Metode Extreme Programming Studi Kasus : PT Lestari Banten Energi Design Features of Website-Based Help Desk Ticketing App," *e-Proceeding Eng.*, vol. 7, no. 2, pp. 7298–7304, 2020.
- [6] A. N. Hariyanto, Muhadi.Kholiq, Muhammad.Yani, "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI HELPDESK TICKETING BERBASIS WEB PADA PT. HFSA TANGERANG," vol. 14, no. 1, pp. 21–26, 2019.
- [7] N. Oktaviani, I. M. Widiarta, and Nurlaily, "Sistem Informasi Inventaris Barang Berbasis Web Pada Smp Negeri 1 Buer," *J. Inform. Teknol. dan Sains*, vol. 1, no. 2, pp. 160–168, 2019, doi: 10.51401/jinteks.v1i2.422.
- [8] S. R. Serepia, M. R. Julianti, and D. L. Fauzi, "Sistem Informasi Pelatihan Departemen Training PT Gajah Tunggal Tbk Berbasis Web," *J. Sisfotek Glob.*,

vol. 9, no. 1, 2019, doi: 10.38101/sisfotek.v9i1.220.

- [9] M. Ridwan, “Penerapan Helpdesk Ticketing System Dalam Penanganan Keluhan Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Web,” *J. Tek. Inform.*, vol. 7, no. 1, pp. 71–82, 2019.
- [10] M. Dani and Z. R. Alfy, “Perancangan Aplikasi Tiket Support Berbasis Android Pada Pt. Japati Indonesia Di Tangerang Selatan,” *Semnas Ristek (Seminar Nas. Ris. ...)*, pp. 343–348, 2021, [Online]. Available: <http://www.proceeding.unindra.ac.id/index.php/semnasristek/article/view/4917>
- [11] I. Lewenusa, *Dasar Penggunaan CSS Pada Pengembangan Web: Membahas Dasar Penggunaan CSS Secara Lengkap*. 2019.
- [12] Jubilee Enterprise, *Pengenalan HTML dan CSS: Referensi langkah demi langkah memahami HTML dan untuk desain website*. Jakarta, 2016.
- [13] R. Abdulloh, *Menguasai React JS Untuk Pemula: Panduan belajar JavaScript dari dasar hingga membuat aplikasi web modern*. 2020.
- [14] D. Devianty, R. Nur Ibrahim, H. Wahyudi, and S. Mardira Indonesia, “Perancangan Sistem E-Arsip Menggunakan Subject Filing System Berbasis Framework Codeigniter (Studi Kasus Stmik Mardira Indonesia),” *J. Comput. Bisnis*, vol. 15, no. 2, pp. 100–107, 2021.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

**PENERAPAN APLIKASI SISTEM TIKET UNTUK
MENINGKATKAN DUKUNGAN KLIEN PADA
PT MIKRO SINERGI INFORMATIKA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

Mochamad Bayu Ramadhan Mubaraq 11220823

Nur Fadhil Subari 11220732

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2023