

**PERANCANGAN SISTEM IT HELPDESK BERBASIS WEB
DENGAN FITUR MONITORING TICKETING DAN SLA
PADA BANK SYARIAH INDONESIA
CABANG MAMPANG PRAPATAN**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

Siti Nurbadriah Humairah

11220021

**Program Studi Informatika
Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Nusa Mandiri
Jakarta
2026**

PERSEMBAHAN

Dengan tulus dan penuh rasa syukur, karya Tugas Akhir ini kupersembahkan kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa melimpahkan nikmat iman, serta kemudahan yang senantiasa menyertai setiap langkah. Atas kehendak-Nya, setiap lelah menemukan arti dan setiap kesulitan menemukan jalan untuk dilalui.
2. Ayah dan Ibu tercinta, dua sosok yang menjadi tempat pulang dari segala lelah dan alasan untuk terus melangkah. Terima kasih atas doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang tak pernah berkurang, serta pengorbanan yang mungkin tak akan pernah mampu terbalaskan.
3. Para dosen dan pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan ilmu, arahan, dan membimbing setiap proses hingga karya ini dapat terselesaikan. Setiap ilmu dan nasihat yang diberikan akan menjadi bekal berharga dalam perjalanan setelah ini.
4. Sahabat-sahabat terbaik yang hadir dalam cerita perjalanan ini, baik dalam tawa maupun di tengah hari-hari yang terasa berat. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, memberikan semangat, dan mengingatkan bahwa perjalanan ini tidak harus dilalui sendirian.
5. Diriku sendiri, untuk diri yang telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tetap memilih melangkah ketika jalan terasa panjang, tetap mencoba ketika keadaan tidak selalu mudah, dan tetap percaya meski terkadang penuh keraguan. Terima kasih telah bertahan, tumbuh, dan tidak menyerah.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nurbadriah Humairah

NIM : 11220021

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul: **"Perancangan Sistem IT Helpdesk Berbasis Web Dengan Fitur Monitoring Ticketing Dan SLA Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Mampang Prapatan"** adalah hasil karya saya sendiri, bukan merupakan plagiat (menjiplak) dari karya orang lain, dan belum pernah diterbitkan maupun dipublikasikan 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 Tugas Akhir 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.

Dibuat di : Jakarta
Tanggal : 30 Juli 2026
Yang menyatakan,



Siti Nurbadriah Humairah

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPNTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nurbadriah Humairah

NIM : 11220021

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Informasi

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini saya memberikan persetujuan kepada pihak Universitas Nusa Mandiri untuk menggunakan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"Perancangan Sistem IT Helpdesk Berbasis Web Dengan Fitur Monitoring Ticketing Dan SLA Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Mampang Prapatan "** beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini 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.

Dibuat di : Jakarta
Tanggal : 30 Juli 2026
Yang menyatakan:


Siti Nurbadriah Humairah

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Siti Nurbadriah Humairah

NIM : 11220021

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Informasi

Jenjang : Strata Satu (S1)

Judul Tugas Akhir : **Perancangan Sistem IT Helpdesk Berbasis Web Dengan Fitur Monitoring Ticketing Dan SLA Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Mampang Prapatan**

Tugas Akhir tersebut telah diajukan pada periode I-2026 untuk dipertahankan di hadapan dewan penguji dan dinyatakan layak diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Studi Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri

Jakarta, 30 Juli 2026

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Anggi Oktaviani, M.Kom.



Ditandatangani Digital:
F. Lia Diah Cahyani
2026-08-13 17:33:32

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Cahyani Budihartanti , M.Kom.



Ditandatangani Digital:
Cahyani Budihartanti
2026-08-14 20:01:17

Penguji II : Siti Nurlela , M.Kom



Ditandatangani Digital:
Siti Nurlela
2026-08-14 17:10:37

PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir dengan judul **“Perancangan Sistem IT Helpdesk Berbasis Web Dengan Fitur Monitoring Ticketing Dan SLA Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Mampang Prapatan”** adalah hasil karya tulis asli **Siti Nurbadriah Humairah** 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 : Siti Nurbadriah Humairah

Alamat : Jl. Menteng Atas Selatan III No 26 RT 08/RW 013, Kelurahan
Menteng Atas, Kecamatan Setiabudi, Jakarta Selatan 12960.

No. Telepon : 082210033995

E-mail : sitinurbadriah31@gmail.com

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, hidayah, serta nikmat kesehatan dan kemudahan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tugas Akhir ini disusun dengan judul “ **PERANCANGAN SISTEM IT HELPDESK BERBASIS WEB DENGAN FITUR MONITORING TICKETING DAN SLA PADA BANK SYARIAH INDONESIA CABANG MAMPANG PRAPATAN** ”.

Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri. Dalam proses penyusunannya, Tugas Akhir ini didasarkan pada hasil penelitian dan observasi yang dilakukan, serta didukung oleh berbagai sumber literatur yang relevan dengan topik pembahasan.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya 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 Informatika Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu F. Lia Dwi Cahyanti, M.Kom., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir.
6. Seluruh dosen Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan ilmu dan bimbingan.
7. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
8. BSI KCP Jakarta Mampang Prapatan, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian serta memberikan informasi dan dukungan yang diperlukan dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Kedua orang tua tercinta, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, serta dukungan moral dan spiritual selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.

10. Rekan-rekan dan seluruh pihak yang telah membantu, atas dukungan, semangat, dan bantuan yang diberikan selama proses penelitian hingga penyusunan Tugas Akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca yang membutuhkan.



ABSTRAK

Siti Nurbadriah Humairah (11220021), Perancangan Sistem *IT Helpdesk* Berbasis Web Dengan Fitur *Monitoring Ticketing* Dan *SLA* Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Mampang Prapatan

Pengelolaan layanan teknologi informasi memerlukan sistem yang mampu mendukung pencatatan, pemantauan, dan penyelesaian tiket secara terstruktur. Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Mampang Prapatan, pengelolaan tiket dan pemantauan *Service Level Agreement* (SLA) menjadi aspek penting dalam mendukung kualitas layanan teknologi informasi. Kendala yang perlu diperhatikan meliputi banyaknya tiket yang ditangani, pencatatan data yang belum terintegrasi, kesulitan dalam memperoleh informasi, serta keterbatasan dalam memantau status dan waktu penyelesaian tiket. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan sistem *IT Helpdesk* berbasis web yang dilengkapi fitur *monitoring ticketing* dan SLA guna menunjang pengelolaan tiket serta pemantauan kinerja layanan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Pengembangan sistem menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD), yang menekankan proses pengembangan secara bertahap dan keterlibatan pengguna. Sistem yang dikembangkan mencakup pengelolaan tiket, verifikasi, pengelompokan kategori dan prioritas, penugasan teknisi, penanganan dan eskalasi tiket, pembaruan status, pemantauan SLA, notifikasi, dashboard, riwayat penanganan, serta penyusunan laporan tiket dan kepatuhan SLA. Pengujian fungsionalitas sistem dilakukan menggunakan metode *Black Box Testing* untuk mengevaluasi kesesuaian fungsi dengan kebutuhan yang telah ditetapkan. Sistem ini dirancang untuk membantu proses pengelolaan tiket menjadi lebih terorganisasi, mempermudah pemantauan status dan waktu penyelesaian, serta menyediakan dokumentasi riwayat penanganan dan informasi terkait kepatuhan SLA. Selain itu, sistem menerapkan pembagian hak akses bagi pengguna, admin helpdesk, dan teknisi sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Implementasi di lingkungan perusahaan serta pengujian lanjutan masih diperlukan untuk mengetahui kinerja dan efektivitas sistem dalam mendukung operasional layanan teknologi informasi.

Kata Kunci: *IT Helpdesk, Sistem Ticketing, Service Level Agreement (SLA), Monitoring, Rapid Application Development (RAD).*

ABSTRACT

Siti Nurbadriah Humairah (11220021), Design of a Web-Based IT Helpdesk System with Ticketing and SLA Monitoring Features at Bank Syariah Indonesia Mampang Prapatan Branch

Information technology service management requires a system that supports structured ticket recording, monitoring, and resolution. At Bank Syariah Indonesia, Mampang Prapatan Branch, ticket management and Service Level Agreement (SLA) monitoring are essential aspects of maintaining information technology service quality. Challenges in this process include the large volume of tickets, unintegrated data records, difficulties in retrieving information, and limitations in monitoring ticket status and resolution times. Therefore, this study aims to design and develop a web-based IT Helpdesk system equipped with ticketing and SLA monitoring features to support ticket management and service performance monitoring. Data were collected through observation, interviews, and literature review. The system was developed using the Rapid Application Development (RAD) method, which emphasizes iterative development and user involvement. The system includes ticket management, verification, categorization and prioritization, technician assignment, ticket handling and escalation, status updates, SLA monitoring, notifications, a dashboard, ticket handling history, and reports on tickets and SLA compliance. System functionality was tested using the Black Box Testing method to evaluate whether the system's functions met the specified requirements. The system is designed to improve the organization of ticket management processes, facilitate monitoring of ticket status and resolution times, and provide documentation of handling history and SLA compliance information. In addition, the system implements role-based access control for users, helpdesk administrators, and technicians according to their respective responsibilities. Further implementation and testing in the company's operational environment are required to evaluate the system's performance and effectiveness in supporting information technology service operations.

Keywords: IT Helpdesk, Sistem Ticketing, Service Level Agreement (SLA), Monitoring, Rapid Application Development (RAD).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. R. Hanafi and S. Farizy, "RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI HELPDESK IT SUPPORT BERBASIS WEB DENGAN METODE WATERFALL (STUDI KASUS PT ASTRINDO SATRYA KHARISMA)," vol. XX, no. 02, pp. 285–293.
- [2] W. Ardiansyah and Y. S. Suharini, "Perancangan dan Pengembangan Aplikasi Helpdesk Berbasis Web dengan Fitur Manajemen Keluhan untuk Tim IT Akang Group Design and Development of a Web-Based Helpdesk Application with Complaint Management Features for The Akang Group IT Team," pp. 25–29, 2025.
- [3] S. K. ,M. K. Mambang, "Teknologi Komunikasi Internet." 2021.
- [4] Y. Fachrudin, "SISTEM INFORMASI PEMBELAJARAN AL- QUR ' AN," vol. 11, no. 01, pp. 36–43, 2022.
- [5] Sucinta Tri Nurhayati, Muhammad Irwan Padli Nasution, and Sri Suci Ayu Sundari, "Urgensi Sistem Informasi Manajemen Dalam Sebuah Organisasi," *J. Publ. Ilmu Manaj.*, vol. 2, no. 1, pp. 01–04, 2023, doi: 10.55606/jupiman.v2i1.1015.
- [6] K. Gita Segara and M. Irwan Padli Nasution, "Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia: Tantangan dan Peluang," *J. Sains Student Res.*, vol. 3, no. 1, pp. 21–33, 2025, [Online]. Available: <https://doi.org/10.61722/jssr.v3i1.3128>
- [7] V. Miftahuljannah and A. Suharso, "Pengimplementasian Berbagai Web Berdasarkan Kebutuhan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Systematic Literature Review," *INFOTECH J.*, vol. 9, no. 2, pp. 401–405, 2023, doi: 10.31949/infotech.v9i2.6341.
- [8] S. N. R. Sonny, "pengembangan sistem presensi karyawan dengan teknologi GPS berbasis web," *J. Comasie*, vol. 6, no. 2, p. 3, 2021, [Online]. Available: [http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/comasiejournal%0AJurnal Comasie ISSN \(Online\) 2715-6265%0APERANCANGAN](http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/comasiejournal%0AJurnal Comasie ISSN (Online) 2715-6265%0APERANCANGAN)
- [9] H. Zakaria and D. M. Ardiansyah, "Implementasi Sistem Helpdesk Ticketing dalam Penyampaian Permasalahan Terkait Hardware dan Software Menggunakan Model Rapid Application Development Berbasis Web," *J. Inform. Univ. Pamulang*, vol. 7, no. 4, pp. 829–836, 2022, [Online]. Available: <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/informatika>
- [10] S. Susanto and M. Mulyati, "Sistem Informasi Helpdesk Dalam Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Diskominfo dan SP," *JuTI "Jurnal Teknol. Informasi,"* vol. 2, no. 1, p. 63, 2023, doi: 10.26798/juti.v2i1.961.
- [11] C. Dwi, C. Herdiansyah, A. Ismi, F. I. Komputer, and U. Sriwijaya,

“HELPDESK TICKETING SISTEM BERBASIS WEB PADA PT SEMEN BATURAJA (PERSERO) Tbk Implementasi Metode Sostas Pada Inovasi Digital Marketing PENDAHULUAN teknologi informasi untuk membantu menyelesaikan pekerjaan mereka . Pemanfaatan teknologi ini membantu peru,” *Multidisipliner Bharasumba*, pp. 132–147, 2023.

- [12] I. Iskandar Rizky and B. Yulisa Geni, “Lintashelp : Pengembangan Sistem Pemantauan Helpdesk Untuk Manajemen Trouble Ticket Di Pt Aplikanusa Lintasarta,” *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, vol. 9, no. 6, pp. 9739–9744, 2025, doi: 10.36040/jati.v9i6.15718.
- [13] J. Salim, K. Onggie, and K. Garcia, “Implementasi Service Strategy ITIL V3 Pada Sektor Perbankan di Indonesia,” *JDMIS J. Data Min. Inf. Syst.*, vol. 2, no. 1, pp. 17–25, 2024, doi: 10.54259/jdmis.v2i1.1599.
- [14] M. N. F. Malik and N. Apriyana, “Persepsi Karyawan pada Penerapan Kebijakan Service Level Agreement terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan PT . X,” vol. 14, no. 4, pp. 799–813, 2025.
- [15] R. A. Desima Natasya Simatupang, “Model Rapid Application Development (RAD) Untuk Rancang Bangun SistemInformasi Monitoring Project Pada Branch Business Process Re-Engineering(BBPR) Team,” *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 3, no. 6, pp. 6683–6696, 2023.
- [16] Khilda Nistrina, Azkiya Hilma Ghivari, and Aries Budi Kurniawan, “Framework Codeigniter Untuk Pengembangan SistemInformasi Monitoring Agenda Kelas Dan Presensi Siswa(Lembaga Bimbingan Belajar Brillian Learning Center),” *J. Sist. Informasi, J-SIKA*, vol. 5, no. Agenda Kelas, CodeIgniter, Monitoring, Presensi, 2023.
- [17] M. R. Wayahdi and F. Ruziq, “Pemodelan Sistem Penerimaan Anggota Baru dengan Unified Modeling Language (UML) (Studi Kasus: Programmer Association of Battuta),” *J. Minfo Polgan*, vol. 12, no. 1, pp. 1514–1521, 2023, doi: 10.33395/jmp.v12i1.12870.
- [18] I. P. M. Zaky Ramadhan Z*, Fitriani Muttakin, Zarnelly, “Sistem Pakar Diagnosa Gizi Buruk Pada Balita Menggunakan Metode Forward Chaining,” *J. Syst. Inf. Technol.*, vol. 3, no. 2, pp. 204–213, 2023.
- [19] A. Sani, A. Yayuk, and A. Gani, “Aplikasi Pengelolaan Data,” vol. 8, no. 1, pp. 117–122, 2023.
- [20] R. Hidayat, A. W. Solehudin, A. Mursyid, C. E. Poetra, D. R. Putri, and S. K. Fitrianiingsih, “Perancangan & Pengembangan System Informasi Ujian Online Berbasis Website dengan Metode Waterfall di Universitas Putra Bangsa,” *Technol. Informatics Insight J.*, vol. 2, no. 2, pp. 106–118, 2023, doi: 10.32639/tij.v2i2.780.
- [21] Ratih Nurmasari, Syahrana Pinem, and Uswah Nurkhalifah, “Perancangan

Pengelolaan Data Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pelabuhan Ratu Menggunakan Entity Relationship Diagram (ERD),” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–6, 2023.

- [22] A. T. Firdausi *et al.*, “Pengembangan Modul Pembelajaran ERD Interaktif Pada SQLearn,” *J. Inform. Polinema*, vol. 10, no. 4, pp. 471–477, 2024.
- [23] R. Sari and A. Nugroho, “Pengembangan Prototype Sistem Informasi Akademik Menggunakan Model Waterfall,” *J. Ilm. Inform.*, vol. 7, no. 2, pp. 399–404, 2021.
- [24] N. F. Askha, S. H. Putra, and Jamaludin, “Penerapan Pengelolaan Surat-Menyurat Elektronik dalam Peningkatan Pelayanan Masyarakat Berbasis Online,” *J. Minfo Polgan*, vol. 12, no. 1, p. 1644, 2023.
- [25] R. Taufiq and A. Pradipta, “Pengembangan Sistem Informasi Downloader Berbasis Android Menggunakan Metode Rapid Application Development (Rad),” *E-Link J. Tek. Elektro dan Inform.*, vol. 18, no. 2, p. 11, 2023, doi: 10.30587/e-link.v18i2.5488.
- [26] A. Fergina, A. Sujjada, and F. Alviqih, “KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Implementasi Sistem Informasi Akademik Menerapkan Metode Rapid Application Development,” *Media Online*, vol. 3, no. 6, pp. 1310–1319, 2023, doi: 10.30865/klik.v3i6.854.
- [27] A. H. Kaplale, “Rancangan digitalisasi arsip surat masuk dan surat keluar berbasis web dengan Visual Studio Code (studi kasus pada IAIN Ambon),” *J. Teknol. Inf.*, vol. 8, no. 2, pp. 208–217, 2024, [Online]. Available: https://jurnal.una.ac.id/index.php/jurti/article/view/4686?utm_source=chatgpt.com
- [28] N. A. Hidayah, P. Studi, S. Informasi, and K. T. Selatan, “N. A. Hidayah dan N. Rofiqoh, Evaluasi Software Visual Studio Code Menggunakan Metode Questionnaires Nelsen’s Attributes of Usability (NAU), Jurnal Perangkat Lunak, vol. 6, no. 3, pp. 382–391, Okt. 2024.,” vol. 6, pp. 382–391, 2024.
- [29] Siti Muthiah Nuralifah, Muhammad Rizal H, Putri Fitriani Ahmad, and Wahda Amelia, “Pengguna (User Acceptance Testing) Pada Sistem Informasi Akademik EMACCA Universitas Teknologi AKBA Makassar,” *Invent. J. Inov. dan Tren Pendidik. Teknol. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 84–91, 2025, doi: 10.37630/inventor.v3i2.2541.
- [30] Aliyah Aliyah, Nahrin Hartono, and Asrul Azhari Muin, “Penggunaan User Acceptance Testing (UAT) Pada Pengujian Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Dan Inventaris Barang,” *Switch J. Sains dan Teknol. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 84–100, 2024, doi: 10.62951/switch.v3i1.330.
- [31] D. F. Dirmanthara, E. S. Nugraha, T. Prasetya, I. Ali, and K. Kaslani, “Rancang Bangun Sistem Informasi Ticketing Berbasis Website pada STF

Muhammadiyah Cirebon,” *Remik*, vol. 6, no. 4, pp. 674–685, 2022, doi: 10.33395/remik.v6i4.11780.

- [32] H. Fadillah Effendi and S. Assegaff, “IT Helpdesk Ticketing System Berbasis Web Pada Bagian ERP (Enterprise Resource Planning) PT Perkebunan Nusantara VI,” *J. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 7, no. 3, pp. 340–354, 2022, doi: 10.33998/jurnalmsi.2022.7.3.173.
- [33] A. Fatihah Amani *et al.*, “Perancangan Helpdesk Ticketing System Berbasis Web,” *J. TEKINKOM*, vol. 6, no. 2, p. 2023, 2023, doi: 10.37600/tekinkom.v6i2.1096.
- [34] F. A. Muslim, F. A. Syam, A. Afriansyah, and R. Novendra, “Sistem Informasi Helpdesk Ticketing System Untuk IT Support Berbasis Web (Studi Kasus: Perum BULOG Kanwil Riau Dan Kepri),” *SEMASTER Semin. Nas. Teknol. Inf. Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 1, pp. 334–349, 2025.
- [35] R. Cahyadi and D. Ramayanti, “Transformasi Digital Layanan Internal melalui Aplikasi Helpdesk Ticketing Berbasis Web di PT Centrepark Citra Corpora,” *Riau J. Tek. Inform.*, vol. 4, no. 2, pp. 173–179, 2025, doi: 10.30606/rjti.v4i2.3408.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI