



**PERANCANGAN WEBSITE SISTEM HELPDESK UNTUK
KOORDINASI MASALAH IT POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Jenjang Program
Diploma Tiga**

Oleh:

Nama : Muhammad Lukman Isma Maulana

NIM : 22040035

**PROGRAM STUDI DIII TEKNIK KOMPUTER
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL**

2025

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Lukman Isma Maulana
NIM : 22040035
Jurusan / Program Studi : DIII Teknik Komputer
Jenis Karya : Tugas Akhir

Adalah mahasiswa Program Studi DIII Teknik Komputer Politeknik Harapan Bersama, dengan ini saya menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul **“PERANCANGAN WEBSITE SISTEM HELPDESK UNTUK KOORDINASI MASALAH IT POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA”** Merupakan hasil pemikiran dan kerjasama sendiri secara orisinil dan saya susun secara mandiri dan tidak melanggar kode etika hak karya cipta. Pada pelaporan Tugas Akhir ini juga bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik tertentu disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata Laporan Tugas Akhir ini terbukti melanggar kode etik karya cipta atau merupakan karya yang dikategorikan mengandung unsur plagiarisme, maka saya bersedia untuk melakukan penelitian baru dan menyusun laporannya sebagai Laporan Tugas Akhir, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sesungguhnya.

Tegal, 03 Juli 2025



Muhammad Lukman Isma Maulana

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPERLUAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Politeknik Harapan Bersama Tegal, Kami yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Lukman Isma Maulana

NIM : 22040035

Jurusan / Program Studi : DIII Teknik Komputer

Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama Tegal **Hak Bebas Royalti (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas Tugas Akhir kami yang berjudul :

“PERANCANGAN WEBSITE SISTEM HELPDESK UNTUK KOORDINASI MASALAH IT POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Harapan Bersama Tegal berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini kami buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal

Pada Tanggal : 03 Juli 2025

Yang Menyatakan



Muhammad Lukman Isma Maulana

NIM. 22040035

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas akhir (TA) yang berjudul “ **PERANCANGAN WEBSITE SISTEM HELPDESK UNTUK KOORDINASI MASALAH IT POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA** “ yang disusun oleh Muhammad Lukman Isma Maulana, NIM 22040035 telah mendapat persetujuan pembimbing dan siap dipertahankan di depan Tim penguji Tugas Akhir (TA) Program Studi D-III Teknik Komputer Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Tegal, 19 Mei 2025

Menyetujui

Pembimbing I



Very Kurnia Bakti, M. Kom.
NIPY. 09.008.044

Pembimbing II



Ahmad Maulana, S.Kom, M.Tr.T
NIPY. 11.011.097

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : PERANCANGAN WEBSITE SISTEM HELPDESK UNTUK
KOORDINASI MASALAH IT POLITEKNIK HARAPAN
BERSAMA

Nama : Muhammad Lukman Isma Maulana

NIM : 22040035

Program Studi : Teknik Komputer

Jenjang : Diploma III

**Dinyatakan LULUS setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi DIII Teknik Komputer Politeknik Harapan Bersama Tegal**

Tegal, 30 Juni 2025

Tim Penguji:

Pembimbing I,


Very Kurnia Bakti, M. Kom
NIPY. 09.008.044

Pembimbing II,


Ahmad Maulana, S.Kom, M.Tr.T
NIPY. 11.011.097

Ketua Penguji,


Ida Afriliana ST., M. Kom.
NIPY. 12.013.168

Anggota Penguji I


Abdul Basit S.Kom, M.T.
NIPY. 01.015.198

Anggota Penguji II


Ahmad Maulana, S.Kom, M.Tr.T.
NIPY. 11.011.097

Mengetahui

Kepala Program Studi Diploma III
Teknik Komputer,




Ida Afriliana ST., M. Kom
NIDN. 0624047703

HALAMAN MOTTO

"HIDUP SEPERTI LARRY!!!"

- Larry The Lobster -

"Apa yang kita sebut kebetulan mungkin adalah logika Tuhan"

- Georges Bernanos -

**"Logika membawamu dari A ke B. Imajinasi bisa membawamu ke
mana saja"**

- Albert Einstein -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini dipersembahkan kepada :

1. Dr.apr Heru Nur Cahyo, S.Farm., M.Sc selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal,
2. Ida Afriliana, ST, M.Kom selaku Ketua Prodi DIII Teknik Komputer Politeknik Harapan Bersama Tegal,
3. Very Kurnia Bakti, M. Kom selaku Pembimbing I,
4. Ahmad Maulana, S.Kom, M.Tr.T selaku Pembimbing II,
5. Kedua Orang Tua tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa,
6. Tokoh yang di wawancarai di tempat observasi.
7. Seluruh bagian TIK Politeknik Harapan Bersama yang telah menyediakan dan memberikan arahan dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
8. Teman-teman, sahabat, saudara, dan seseorang dengan inisial FIN yang telah mendoakan, mendukung dan memberi semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

ABSTRAK

Politeknik Harapan Bersama merupakan sebuah institusi yang memiliki banyak unit, bagian, dan program studi untuk mendukung pembelajaran dan operasional yang menggunakan teknologi informasi masa kini. Namun sistem pelaporan untuk masalah IT seperti jaringan, *hardware*, maupun sistem *website* masih menggunakan aplikasi komunikasi pribadi seperti WhatsApp atau lainnya, hal ini dapat menyebabkan ketidakteraturan dalam pencatatan laporan, dan ketidakjelasan akan status laporan, dan juga dapat terjadinya kehilangan data laporan. Oleh karena itu dibuatlah sistem *Help Desk* yang berbasis *website* dengan tujuan dapat mempermudah proses pelaporan, pemantauan, dan pencatatan laporan. dalam pembuatan sistem *HelpDesk* ini memerlukan sebuah data yang diambil dari observasi, wawancara, dan studi literatur, yang kemudian digunakan untuk mengembangkan sistem dengan metode *Waterfall*, dengan tahapan penelitian diantaranya Rencana (*Planning*), Analisis (*Analysis*), Rancangan (*Design*), dan Implementasi. Hasil dari penelitian ini adalah sistem *helpdesk* dapat menerima dan membuat laporan, serta memantau status laporan.

Kata Kunci: *Helpdesk*, TIK, Laporan, Penangan Masalah

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah meilmpahkan segala rahmat, hidayah dan inayah-Nya hingga terselesaikannya laporan Tugas Akhir dengan judul **“PERANCANGAN WEBSITE SISTEM HELPDESK UNTUK KOORDINASI MASALAH IT POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA”**.

Tugas Akhir merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam mencapai derajat Ahli Madya Komputer pada program studi DIII Teknik Komputer Politeknik Harapan Bersama Tegal. Selama melaksanakan penelitian dan kemudian tersusun dalam laporan Tugas Akhir ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan bimbingan.

Pada Kesempatan ini, tidak lupa diucapkan terima kasih yang sebesar bersarnya kepada :

1. Dr.apr Heru Nur Cahyo, S.Farm., M.Sc. Selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal
2. Ida Afriliana, S.T., M.Kom. Selaku Ketua Prodi DIII Teknik Komputer Politeknik Harapan Bersama Tegal
3. Very Kurnia Bakti, M. Kom. Selaku Pembimbing I
4. Ahmad Maulana, S.Kom, M.Tr.T. Selaku Pembimbing II
5. Kedua Orang Tua yang selalu memberikan dukungan dan doa
6. Tokoh yang di wawancarai di tempat observasi
7. Seluruh bagian TIK Politeknik Harapan Bersama yang telah menyediakan dan memberikan arahan dalam pengerjaan Tugas Akhir ini
8. Teman-teman, sahabat, saudara, dan seseorang dengan inisial FIN yang telah mendoakan, mendukung dan memberi semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan sumbangan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Teori Terkait	8
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Sistem.....	10
2.2.2 Website.....	10
2.2.3 Helpdesk	11
2.2.4 Koordinasi Masalah	11
2.2.5 Visual Studio Code	11
2.2.6 Hypertext Preprocessor (PHP).....	12
2.2.7 <i>Hypertext Markup Language (HTML)</i>	12

2.2.8	Codeigniter.....	12
2.2.9	Bootstrap.....	12
2.2.10	XAMPP.....	13
2.2.11	MySQL	13
2.2.12	Pusher.....	13
2.2.13	Unified Modeling Language (UML)	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		16
3.1	Metodologi Penelitian	16
3.2	Prosedur Penelitian.....	16
3.3	Metode Pengumpulan Data	18
3.4	Tempat dan Waktu Pelaksanaan	19
3.4.1	Tempat Penelitian	19
3.4.2	Waktu Penelitian	20
BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM		21
4.1	Analisa Permasalahan	21
4.2	Analisa Kebutuhan Sistem	21
4.2.1	Kebutuhan Perangkat Keras.....	21
4.2.3	Kebutuhan Perangkat Lunak.....	22
4.3	Perancangan Sistem	22
4.3.1	<i>Usecase</i> Diagram	22
4.3.2	<i>Activity</i> Diagram	26
4.3.3	<i>Sequence</i> Diagram	33
4.3.4	<i>Class</i> Diagram.....	38
4.4	Desain <i>Input</i> atau <i>Output</i>	38
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		46
5.1	Implementasi Sistem	46
5.2	Hasil Pengujian	58
5.2.1	Pengujian sistem	59
5.2.2	Pengujian Kompatibilitas.....	62
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		64
6.1	Kesimpulan	64

6.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3. 1 Prosedur Penelitian.....	16
Gambar 3. 2 Peta Lokasi Politeknik Harapan Bersama	19
Gambar 4. 1 Use Case HelpdeskTIK	23
Gambar 4. 2 <i>Activity Diagram Login</i>	26
Gambar 4. 3 <i>Activity Diagram User</i>	28
Gambar 4. 4 <i>Activity Diagram Laporan</i>	32
Gambar 4. 5 <i>Sequence Diagram Login</i>	34
Gambar 4. 6 <i>Sequence Diagram Data User</i>	35
Gambar 4. 7 <i>Sequence Diagram Laporan</i>	37
Gambar 4. 8 <i>Class Diagram Sistem HelpdeskTIK</i>	38
Gambar 4. 9 Rancangan desain halaman <i>login</i>	39
Gambar 4. 10 Rancangan desain halaman <i>dashboard</i> admin	39
Gambar 4. 11 Rancangan desain halaman <i>dashboard user</i>	39
Gambar 4. 12 Rancangan desain halaman profil	40
Gambar 4. 13 Rancangan desain halaman daftar teknisi	40
Gambar 4. 14 Rancangan desain modal detail teknisi	40
Gambar 4. 15 Rancangan desain halaman pengelolaan aspek penilaian	41
Gambar 4. 16 Rancangan desain halaman pengelolaan unit.....	41
Gambar 4. 17 Rancangan desain halaman pengelolaan <i>user</i> admin	41
Gambar 4. 18 Rancangan desain halaman pengelolaan <i>user</i> teknisi	42
Gambar 4. 19 Rancangan desain halaman pengelolaan <i>user</i> unit.....	42
Gambar 4. 20 Rancangan desain halaman pengelolaan laporan	42
Gambar 4. 21 Rancangan desain halaman detail laporan	43
Gambar 4. 22 Rancangan desain modal tambah laporan	43
Gambar 4. 23 Rancangan desain modal edit laporan	43
Gambar 4. 24 Rancangan desain modal penugasan	44
Gambar 4. 25 Rancangan desain modal penerimaan tugas.....	44
Gambar 4. 26 Rancangan desain modal penyelesaian tugas.....	44
Gambar 4. 27 Rancangan desain modal penilaian pekerjaan.....	45

Gambar 4. 28 Rancangan desain halaman daftar penilaian laporan	45
Gambar 4. 29 Rancangan desain modal detail penilaian pekerjaan.....	45
Gambar 5. 1 Tampilan form <i>login</i>	47
Gambar 5. 2 Tampilan <i>dashboard</i> admin.....	47
Gambar 5. 3 Tampilan <i>dashboard user</i>	48
Gambar 5. 4 Tampilan profil	48
Gambar 5. 5 Tampilan data teknisi.....	49
Gambar 5. 6 Tampilan detail teknisi	49
Gambar 5. 7 Tampilan pengelolaan aspek penilaian.....	50
Gambar 5. 8 Tampilan pengelolaan unit	50
Gambar 5. 9 Tampilan pengelolaan sub unit.....	51
Gambar 5. 10 Tampilan pengelolaan <i>user</i> admin.....	51
Gambar 5. 11 Tampilan pengelolaan <i>user</i> unit.....	52
Gambar 5. 12 Tampilan pengelolaan <i>user</i> teknisi	52
Gambar 5. 13 Tampilan pengelolaan laporan.....	53
Gambar 5. 14 Tampilan detail laporan	53
Gambar 5. 15 Tampilan modal tambah laporan	54
Gambar 5. 16 Tampilan modal edit laporan.....	55
Gambar 5. 17 Tampilan modal penugasan	55
Gambar 5. 18 Tampilan modal penerimaan tugas.....	56
Gambar 5. 19 Tampilan modal penyelesaian tugas.....	56
Gambar 5. 20 Tampilan modal penilaian	57
Gambar 5. 21 Tampilan data penilaian.....	58
Gambar 5. 22 Tampilan detail penilaian	58

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4. 1 Identifikasi Aktor.....	23
Tabel 4. 2 Identifikasi <i>usecase</i>	24
Tabel 5. 1 Pengujian sistem <i>login</i>	59
Tabel 5. 2 Pengujian sistem pengelolaan data master	59
Tabel 5. 3 pengujian sistem pengelolaan data <i>user</i>	60
Tabel 5. 4 Hasil pengujian sistem pengelolaan pelaporan	61
Tabel 5. 5 Hasil Pengujian kompatibilitas.....	63
Tabel 5. 6 Hasil pengujian di berbagai Perangkat.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Kesediaan Membimbing TA Pembimbing 1	A-1
Lampiran 2 Surat Kesediaan Membimbing TA Pembimbing 2	B-1
Lampiran 3 Surat Permohonan API Wablas	C-1
Lampiran 4 Tabel Perbandingan	D-1
Lampiran 5 Text Wawancara	E-1
Lampiran 6 <i>Source Code</i> Menu <i>Controller</i> Laporan	F-1
Lampiran 7 Foto Dokumentasi	G-1