

**PENGEMBANGAN APLIKASI WEBSITE SERVICE DESK 2.0  
PADA PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI (FITUR TIKETING dan  
MENU LAPORAN)**

***WEBSITE SERVICE DESK 2.0 APPLICATION DEVELOPMENT  
AT THE INFORMATION TECHNOLOGY CENTER (TICKETING  
FEATURE and REPORT MENU)***



Disusun oleh,

6706201030 – NIESYA YULIANNY

**PROGRAM STUDI D3 REKAYASA PERANGKAT LUNAK  
APLIKASI  
FAKULTAS ILMU TERAPAN  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2023**

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemampuan dan ilmu yang cukup untuk mengerjakan Proyek Akhir yang berjudul “PENGEMBANGAN APLIKASI WEBSITE SERVICE DESK 2.0 PADA PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI (FITUR TIKETING dan MENU LAPORAN)”.
2. Kedua orang tua saya, adik, dan keluarga yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, perhatian dan doa setiap saat.
3. Bapak Alfian Akbar Gozali selaku dosen wali yang meluangkan waktunya untuk selalu memberikan bimbingan kepada kami. Bahkan siap untuk memberikan bimbingan secara online maupun offline di luar jam kerja. Terima kasih juga untuk segala masukan, kritik, saran, informasi dan dukungan Bapak sehingga Proyek Akhir ini dapat terlaksana hingga tuntas.
4. Ibu Rizza Indah Mega Mandasari selaku dosen pembimbing yang meluangkan waktunya untuk selalu memberikan bimbingan kepada kami. Bahkan siap untuk memberikan bimbingan secara online maupun offline di luar jam kerja. Terima kasih juga untuk segala masukan, kritik, saran, informasi dan dukungan Bapak sehingga Proyek Akhir ini dapat terlaksana hingga tuntas.
5. serta Seluruh rekan Pusat Teknologi Informasi(PuTI) dan PT. Adi Data Utama yang telah membantu dalam pelaksanaan magang 2 semester ini.

**LEMBAR PENGESAHAN PERUSAHAAN**

**PENGEMBANGAN APLIKASI WEBSITE SERVICE DESK 2.0  
PADA PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI (FITUR TIKETING dan  
MENU LAPORAN)**

***WEBSITE SERVICE DESK 2.0 APPLICATION DEVELOPMENT  
AT THE INFORMATION TECHNOLOGY CENTER (TICKETING  
FEATURE and REPORT MENU)***

Penulis

Niesya Yulianny

NIM 6706201030



Dosen Pembimbing Fakultas (FIT)

Rizza Indah Mega Mandasari, S.Kom., MT.

NIP 15880031



Dosen Pembimbing Industri

Said Al Faraby, S.T., M.Sc.

NIP 2289001



Ketua Program Studi

Rizza Indah Mega Mandasari, S.Kom., MT.

NIP 15880031



Tanggal Pengesahan: 16 Mei 2023

## LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING LAPANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Said Al Faraby, S.T., M.Sc.  
NIP : 2289001  
Jabatan : Direktur Keuangan

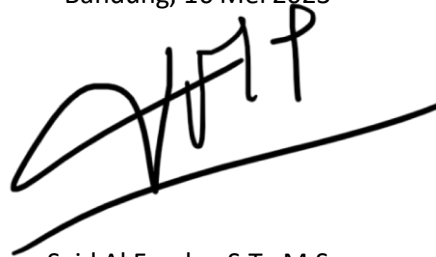
Menerangkan bahwa mahasiswa:

Nama : Niesya Yulianny  
NIM : 6706201030  
Program Studi : D3 Rekayasa Perangkat Lunak Aplikasi

Telah menyelesaikan Magang Lapangan di:

Nama Perusahaan : PT. Adi Data Utama  
Alamat Perusahaan : Pesona Bali Residence Blok E3 no. 9 Bojongsoang  
Bandung, 40257  
Bidang : System Analyst  
Waktu Pelaksanaan : 04 Juli 2022 – 04 Juni 2023

Bandung, 16 Mei 2023



Said Al Faraby, S.T., M.Sc.  
2289001

## **ABSTRAK**

Laporan magang ini membahas tentang pengembangan website admin yang bernama Service Desk Telkom University pada sisi sistem analis yang dilakukan oleh penulis selama melakukan magang di sebuah perusahaan teknologi yang bernama PT. Adi Data Utama. Service Desk merupakan aplikasi Aplikasi Service Desk adalah aplikasi yang membantu memudahkan Helpdesk Pusat Teknologi Informasi (PuTI) Telkom University dalam membantu merespon keluhan, feedback, komentar, permasalahan atau pertanyaan teknis pengguna dengan menyediakan informasi yang diperlukan dari berbagai mediaw. Tujuan dari projek ini adalah untuk Tujuan dari pengembangan Aplikasi Service Desk ini adalah untuk mempermudah mahasiswa, staff dan dosen dalam pembuatan, status dan proses tiket dari Service Desk. Penulis melakukan pengembangan dengan dengan metode yang digunakan adalah melakukan analisis website yang sudah ada, meliputi analisis kebutuhan, perancangan antarmuka, implementasi, dan pengujian. Hasil yang diperoleh adalah sebuah website yang lebih interaktif dan responsif dengan tampilan yang lebih modern dan mudah digunakan oleh pengguna. Selain itu, penulis juga mendapatkan pengalaman berharga dalam melakukan pengembangan aplikasi yang dapat menjadi modal penting dalam karir di masa depan.

Kata kunci : Tiket, Website, Service Desk

## **ABSTRACT**

This internship report discusses the development of an admin website called Service Desk Telkom University on the analyst system side that was carried out by the author during his internship at a technology company called PT. Main Data Adi. Service Desk is an application Service Desk application is an application that helps facilitate the Information Technology Center (PuTI) Helpdesk of Telkom University in helping respond to complaints, feedback, comments, problems or technical questions of users by providing the necessary information from various media. The purpose of this project is to develop the Service Desk Application to make it easier for students, staff and lecturers to create, status and process tickets from the Service Desk. The author develops the method used by analyzing existing websites, including needs analysis, interface design, implementation, and testing. The result obtained is a website that is more interactive and responsive with a more modern appearance and easy for users to use. In addition, the author also gains valuable experience in developing applications that can be an important asset for future careers.

Keywords : Tickets, Website, Service Desk