

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH PALEMBANG**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

***APLIKASI HELP DESK* DEPARTEMEN TEKNOLOGI
INFORMASI PT. PUSRI PALEMBANG**



Diajukan Oleh :

MUHAMMAD ALI AKBAR BETARIANSYAH

021120088

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah
Praktik Kerja Lapangan dan Syarat Penyusunan Skripsi**

PALEMBANG

2016

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH PALEMBANG**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

NAMA : MUHAMMAD ALI AKBAR
BETARIANSYAH

NOMOR POKOK MAHASISWA : 021120088

PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI

JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)

KONSENTRASI : PEMOGRAMAN DAN DESAIN

JUDUL LAPORAN : APLIKASI *HELP DESK*
DEPARTEMEN TEKNOLOGI
INFORMASI PT. PUSRI
PALEMBANG

Tanggal : 04 Januari 2016
Pembimbing,

Mengetahui,
Ketua,

Evi Padillah,M.kom.

NIDN : 0215108502

Benedictus Effendi, S.T.,M.T.

NIP : 09.PCT.13

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

NAMA : MUHAMMAD ALI AKBAR
BETARIANSYAH
NOMOR POKOK MAHASISWA : 021120088
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)
KONSETRASI : PEMROGRAMAN DAN DESAIN
JUDUL PKL : APLIKASI *HELP DESK*
DEPARTEMEN TEKNOLOGI
INFOMASI PT. PUSRI
PALEMBANG

Tanggal: 11 Februari 2016
Penguji 1,

Tanggal: 12 Februari 2016
Penguji 2,

Muhammad Ridho Ardiansyah, S.Kom.
NUPN: 9902702034

Adelin, S.T.
NIDN:0211127901

Menyetujui :
Ketua,

Benedictus Effendi, S.T.,M.T.
NIP : 09.PCT.13

MOTTO :

“Jadikan kekurangan yang kita memiliki menjadi motivasi untuk menjadi yang lebih baik lagi”.

(Muhammad Ali Akbar Betariansyah)

Kupersembahkan kepada :

- *Ayah, Ibu ,Ayuk dan Adik Tercinta*
- *Dosen Pembimbing PKL Ibu Evi Padilah S.T*
- *Seluruh Dosen Palcomtech*
- *Sahabat – sahabatku tercinta*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan peraktek kerja lapangan ini yang penulis beri judul ”*Aplikasi Help Desk Departemen Teknologi Informasi PT. Pusri Palembang*“. Disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Strata Satu (S1) di STMIK PalComTech Palembang.

Laporan ini tak mungkin dapat diselesaikan tanpa bantuan dari semua pihak, untuk itu saya mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan laporan ini.

Ada pepatah mengatakan *tak ada gading yang tak retak*, untuk itulah laporan yang saya susun ini tentunya jauh dari kesempurnaan. Untuk itu saya selalu mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan laporan yang saya buat ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua orang.

Palembang, Januari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Penguji	iii
Motto	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	viii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Lampiran	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup Praktek Kerja Lapangan	3
1.3. Tujuan dan Manfaat PKL	3
1.3.1. Tujuan.....	3
1.3.2. Manfaat.....	4
1.3.2.1. Manfaat Bagi Mahasiswa	4
1.3.2.2.Manfaat Bagi Tempat PKL.....	4
1.3.2.3.Manfaat Bagi Akademik	4
1.4.Tempat dan Waktu PKL.....	5
1.4.1. Tempat Pelaksanaan PKL	5
1.4.2. Waktu Pelaksanaan PKL.....	5
1.5. Teknik Pengumpulan data	5
1.5.1. Metode Observasi.....	5
1.5.2. Metode Wawancara.....	6
1.5.3. Metode Studi Pustaka.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Landasan Teori	7
--------------------------	---

2.1.1. Aplikasi	7
2.1.2. Web	8
2.1.3. PHP	9
2.1.4. MySQL	10
2.1.5. Flowchart	11
2.1.6. DFD (Data Flow Diagram)	13
2.1.7. ERD (Entity Relationship Diagram)	13
2.2. Gambaran Umum Perusahaan	15
2.2.1. Sejarah Perusahaan	15
2.2.2. Visi dan Misi Perusahaan	17
2.2.3. Struktur Organisasi dan Tugas Wewenang	18
2.2.4. Uraian Kegiatan	20

BAB III LAPORAN KEGIATAN

3.1. Hasil Pengamatan	21
3.1.1. Prosedur yang Berjalan	22
3.1.2. Prosedur yang Diusulkan	24
3.2. Evaluasi dan Pembahasan	26
3.2.1. Evaluasi	26
3.2.2. Pembahasan	27
3.2.2.1. Diagram Aliran Data	27
3.2.2.2. Diagram Level 0	28
3.2.2.3. Diagram Level 1	30
3.2.2.4. Entity Relationship Diagram	31
3.2.2.5. Struktur Tabel	31
3.2.2.6. Desain Interface	34
3.2.2.4.1. Desain Input	34
3.2.2.4.2. Desain Output	37
3.2.2.4.3. Desain Menu	39
3.2.2.4.4. Hasil	41

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan.....	48
4.2. Saran	48

DAFTAR PUSTAKA..... xii

LAMPIRAN..... xiii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tabel Simbol <i>Flowchart</i>	12
Gambar 2.2 Tabel Simbol Data <i>Flow Diagram</i>	13
Gambar 2.3 Tabel Simbol Entity Relationship Diagram	14
Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT. Pusri Palembang	18
Gambar 2.5 Struktur Bagan Organisasi Departemen Teknologi Informasi.....	18
Gambar 3.1 Alur Prosedur Berjalan.....	22
Gambar 3.2 Alur Prosedur Yang diusulkan	24
Gambar 3.3. Data <i>Flow Diagram</i>	27
Gambar 3.4 Diagram Level 0.....	28
Gambar 3.5 Diagram Level 1	30
Gambar 3.6 Entity Relationship Diagram (ERD)	31
Gambar 3.7 Desain Form Login	35
Gambar 3.8 Desain Form Menu User	36
Gambar 3.9 Desain Form Menu Admin.....	37
Gambar 3.9.1 Desain Form Menu Isi Pesan User	38
Gambar 3.9.2 Desain Form Menu Isi Pesan Admin	39
Gambar 3.9.3 Desain Cetak Laporan <i>Help Desk</i>	40
Gambar 3.9.4 Tampilan Login	41
Gambar 3.9.5 Tampilan Menu <i>User</i>	42
Gambar 3.9.6 Tampilan Menu User Setelah Mengirim Pesan.....	43
Gambar 3.9.7 Tampilan Menu Admin	44

Gambar 3.9.8 Tampilan Menu <i>Admin</i> Setelah Mendapatkan Pesan	45
Gambar 3.9.9 Tampilan Menu <i>Admin</i> Setelah Mengirim Pesan.....	46
Gambar 3.9.9.1 Tampilan Menu Cetak Laporan <i>Help Desk</i>	47

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Tabel User	32
Tabel 3.2 Desain Tabel Pesan <i>Help Desk</i>	33
Tabel 3.3 Desain Tabel Jawaban <i>Help Desk</i>	34

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Form Topik dan Judul (*Fotocopy*)
2. Lampiran 2. Surat Balasan dari Perusahaan (*Fotocopy*)
3. Lampiran 3. Form Konsultasi (*Fotocopy*)
4. Lampiran 4. Surat Pernyataan (*Fotocopy*)
5. Lampiran 5. Form Nilai dari Perusahaan (*Fotocopy*)
6. Lampiran 6. Form Absensi dari Perusahaan (*Fotocopy*)
7. Lampiran 7. Form Kegiatan Harian PKL (*Fotocopy*)
8. Lampiran 8. Form Revisi (Asli)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di zaman sekarang sangatlah pesat, terutama di bidang komputer, khususnya bidang pemrograman, pemrograman adalah proses menulis, menguji, memperbaiki, dan menghubungkan satu atau lebih algoritma yang saling berhubungan sehingga membentuk sebuah program komputer. Pada perusahaan PT. Pupuk Sriwidjaja telah menggunakan teknologi komputer untuk membantu meringankan pekerjaan karyawan.

PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada industri pupuk. Selain itu, PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang juga menyediakan dan memasarkan pupuk urea dan hasil produksi sampingannya. Dengan perusahaan sebesar ini PT. Pusri Palembang memiliki ribuan karyawan yang berasal dari seluruh Indonesia. Disini perusahaan Selain memberikan pelayanan kepada konsumen, PT. Pusri juga memberikan pelayanan kepada karyawan yang berada di Departemen Teknologi Informasi untuk mempermudah pekerjaan dengan adanya sistem baru yang bertujuan untuk melakukan komunikasi pekerjaan apa bila ada masalah dalam suatu pekerjaan.

Pada perusahaan PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang khususnya pada divisi Teknologi Informasi memiliki sebuah masalah dalam pekerjaan, sering kali terjadi kesalah pahaman antara admin dan karyawan yang

bersangkutan. Selama ini komunikasi antara admin dan karyawan hanya melalui via telepon, admin sering kali tidak mengerti apa yang disampaikan oleh karyawan. Perkembangan teknologi informasi beberapa tahun belakangan ini, mengharuskan karyawan menggunakan sistem baru *Help Desk*. *Help Desk* merupakan aplikasi yang berfungsi untuk melayani dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan suatu masalah dalam pekerjaan. Dengan adanya sistem *Help Desk* tersebut karyawan dengan mudah menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis memutuskan mengambil judul “**Aplikasi *Help Desk* Departemen Teknologi Informasi PT. Pusri Palembang** “ yang bertujuan untuk memberikan kemudahan untuk karyawan di Departemen Teknologi Informasi PT Pusri Palembang.

1.2. Ruang Lingkup PKL

Dalam laporan PKL ini, penulis akan membahas tentang pembuatan aplikasi *Help Desk* Departemen Teknologi Informasi sebagai solusi guna dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh PT. Pusri Palembang khususnya pada divisi Departemen Teknologi Informasi. Data yang akan diolah dalam aplikasi ini adalah data daftar karyawan yang berada dalam divisi dan data laporan pekerjaan karyawan. Program yang digunakan dalam pembuatan aplikasi ini menggunakan PHP, MySQL dan aplikasi lain sebagai aplikasi pendukung dalam pembuatan aplikasi *Help Desk* Departemen Teknologi Informasi ini.

1.3. Tujuan dan Manfaat PKL

1.3.1 Tujuan PKL

Tujuan Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut :

1. Untuk menambah wawasan didunia kerja.
2. untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang ada di Departemen Teknologi Informasi.
3. Untuk membuat aplikasi *Help Desk* agar dapat diterima dan berguna bagi divisi Departemen Teknologi Informasi.

1.3.2 Manfaat PKL

Manfaat yang ingin dicapai dalam penulisan ini laporan Praktik Kerja Lapangan ini adalah sebagai berikut:

1.3.2.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

1. Mahasiswa dapat memperoleh pengalaman dan ilmu pengetahuan, wawasan, serta keterampilan dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Memberikan pengalaman bagi penulis dalam bidang pembuatan aplikasi sistem informasi.

1.3.2.2 Manfaat Bagi Tempat PKL

1. Memberikan kemudahan bagi karyawan melalukan pekerjaan apabila ada masalah dalam pekerjaan.
2. Membantu karyawan menyelesaikan masalah dalam pekerjaan.
3. Memudahkan karyawan berkomunikasi terhadap pekerjaan seperti diskusi.

1.3.2.3 Manfaat Bagi Akademik

Diharapkan dengan dilaksanakannya Praktek Kerja Lapangan ini dapat menghasilkan lulusan yang dapat membawa nama baik STMIK Palcomtech di masyarakat. Dapat dijadikan bahan referensi dan perbandingan penulisan yang akan datang agar dapat membuat perkembangan yang lebih baik.

1.4. Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL

1.4.1 Tempat PKL

Lokasi Kerja Praktek bertempat di PT Pupuk Sriwidjaja Palembang yang beralamatkan di jalan Mayor Zen Palembang 30118.

1.4.2 Waktu Pelaksanaan PKL

Kegiatan kerja praktek mahasiswa Stmik Palcomtech ini berlangsung dari tanggal 01 September 2015 sampai dengan tanggal 30 September 2015, dari pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 16.30 WIB WIB kecuali pada hari Jumat di mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB.

1.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang di gunakan dalam penyusunan tugas laporan ini, yaitu penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1.5.1 Observasi

Menurut Sarwono (2008 : 15), observasi adalah dasar untuk mengenali atau memperhatikan fakta yang bersifat empiris karena merupakan kegiatan yang memberikan perhatian terhadap suatu objek dilingkungan dimana seseorang berada.

Metode ini dilakukan dengan cara mengamati langsung objek yang berhubungan dengan pelayanan pada divisi departemen teknologi informasi guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

1.5.2 Wawancara

Menurut Kuncoro (2009 : 160), wawancara adalah Proses tanya jawab yang dilakukan peneliti terhadap responden yang diarahkan pewawancara untuk tujuan memperoleh informasi yang relevan.

Teknik wawancara ini penulis mewawancarai Kepala Divisi Departemen Teknologi Informasi, yakni Bapak Kholid Umar yang berada di PT. Pusri Palembang dan data yang didapat dari hasil wawancara tersebut berupa data daftar karyawan dan laporan pekerjaan karyawan.

1.5.3 Studi Pustaka

Menurut Indrajani (2011:1), studi pustaka merupakan metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, membaca, dan mempelajari data-data yang ada dari berbagai media, seperti buku-buku, hasil karya tulis, jurnal-jurnal penelitian atau artikel-artikel dari internet yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Aplikasi

Menurut Indrajani (2014:4), Aplikasi adalah program yang melakukan aktivitas pemrosesan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas khusus dari pemakaian komputer.

Menurut Hendrayudi (2008:194), Aplikasi adalah program komputer yang dipakai untuk melakukan pekerjaan tertentu. Program merupakan kumpulan perintah yang dimengerti oleh komputer. Perintah-perintah komputer digabung menjadi satu, akan menjadi aplikasi. Lalu aplikasi-aplikasi jika digabung akan membentuk sistem informasi.

Berdasarkan definisi diatas, dapat penulis menarik kesimpulan aplikasi adalah suatu program yang dirancang dan siap digunakan untuk melaksanakan suatu fungsi guna menuju sasaran yang dituju.

2.1.2 Web

Menurut Sutarman (2007:8), *Web* adalah fasilitas *hiperteks* untuk menampilkan data berupa teks, gambar, suara, animasi, dan data multimedia lainnya, yang diantara data tersebut saling berhubungan satu sama lain.

Menurut Arief (2011:8), Ditinjau dari aspek konten atau isi, web dibagi menjadi dua jenis, yaitu *web* statis dan *web* dinamis.

Web statis adalah web yang isinya tidak berubah-ubah. Maksudnya adalah isi dari dokumen *web* tersebut tidak dapat berubah secara cepat dan mudah. Teknologi yang digunakan untuk *web* statis adalah jenis *client side scripting* seperti *HTML*, *CSS*. Perubahan isi/data pada halaman *web* statis hanya dapat dilakukan dengan cara mengubah langsung isinya pada file mentah *web* tersebut.

Web dinamis adalah jenis *web* yang isinya dapat berubah-ubah setiap saat. *Web* yang banyak menampilkan animasi *flash* belum tentu termasuk *web* dinamis, karena dinamis isinya tidak sama dengan animasi. Untuk membuat *web* dinamis diperlukan komponen *client side scripting*, *server side scripting* seperti *PHP* dan *MySQL*.

2.1.3 PHP

Menurut Winarno (2013:59), *PHP* adalah bahasa pemrograman yang memungkinkan mengenerate kode *HTML* secara dinamis, *PHP* adalah bahasa script yang sangat cocok untuk pengembangan web dan dapat dimasukkan ke *HTML*.

Menurut Oktavian (2013:69), *PHP* adalah akronim dari *Hypertext Preprocessor* yaitu suatu bahasa pemrograman berbasis kode-kode (*script*) yang digunakan untuk mengelolah suatu data dan mengirimkannya kembali ke *web browser* menjadi kode *HTML*. Kode *PHP* mempunyai ciri-ciri khusus, yaitu :

1. Hanya dapat dijalankan menggunakan *web server*, misal :
Apache.
2. Kode *PHP* diletakan dan dijalankan di *web server*.
3. Kode *PHP* dapat digunakan untuk mengakses *database*, seperti : *MySQL, PostgreSQL, Oracle*, dan lain-lain.
4. Bersifat *open source*.
5. Gratis untuk di-*download*.
6. Bersifat Platform, dapat dijalankan menggunakan operasi sistem apapun.

2.1.4 MySQL

Menurut Budi Raharjo (2015:16), *MySQL* merupakan *software RDBMS* (atau *server database*) yang dapat mengolah database dengan sangat cepat, dapat menampung data dalam jumlah besar, dapat diakses oleh banyak *user* (*Multi_user*), dan dapat melakukan suatu proses secara sinkron atau berbarengan (*multi_threaded*).

Menurut Agus Saputra dan feni Agustin (2012:9), *MySQL* merupakan *database* yang mampu berjalan disemua sistem operasi, selain itu sangat mudah sekali dipelajari. *MySQL* bekerja menggunakan bahasa basis data atau *DBMS*, merupakan kependekan dari *Database Management System*, *Data Language* ini terbagi dua yaitu *DDL* dan *DML*.

Berikut adalah beberapa kelebihan yang dimiliki oleh *MySQL* :

1. Bersifat *open source*, yang memiliki kemampuan untuk dapat dikembangkan lagi.
2. Menggunakan bahasa *SQL* (*Structure Query Language*), yang merupakan standar bahasa dunia dalam pengolahan data.
3. *Super Performance* dan *reliable*, tidak bisa diragukan, pemrosesan *database*-nya sangat cepat dan stabil.
4. Mampu lintas *platform*.
5. *Mulltiuser*, *MySQL* dapat digunakan oleh beberapa *user* dalam waktu yang bersamaan tanpa mengalami konflik.

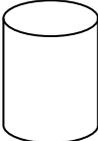
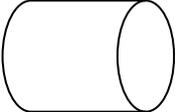
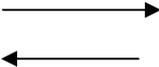
2.1.5 Flowchart

Menurut Koniyo dan Kusri (2007:80), *Flowchart* adalah bagan yang menunjukkan aliran (*flow*) di dalam program atau prosedur sistem secara logika, digunakan terutama sebagai alat bantu komunikasi dan untuk dokumentasi.

Pedoman untuk menggambarkan *flowchart*:

1. Sebaiknya digambar dari atas ke bawah, mulai dari bagian kiri suatu halaman.
2. Kegiatan harus ditunjukkan dengan jelas sejak dimulai hingga berakhirnya.
3. Untuk masing-masing kegiatan sebaiknya menggunakan suatu kata yang dapat mewakili suatu pekerjaan.
4. Kegiatan itu harus dengan urutan yang benar.
5. Kegiatan yang terpotong dan akan disambung harus ditunjukkan dengan jelas oleh simbol penghubung.
6. Menggunakan simbol-simbol standar.

Tabel 2.1 Tabel Simbol-simbol *flowchart*.

Simbol	Keterangan
	Dokumen, Menunjukkan input dan output baik untuk bentuk proses manual, mekanik dan komputer.
	Manual, Menunjukkan pekerjaan manual.
	Proses, Menunjukkan kegiatan proses dari operasi program komputer.
	Operasi luar, Menunjukkan operasi yang dilakukan diluar operasi komputer.
	Disk, Menunjukkan menggunakan hardisk.
	Pita magnetik, menunjukkan menggunakan pada magnetik.
	Drum magnetik, menunjukkan menggunakan drum magnetik.
	Keyboard, menunjukkan input yang menggunakan online keyboard.
	Garis alir, Menunjukkan aliran proses.
	Pita kertas berlubang, pita kertas berlubang.

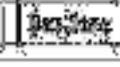
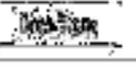
Sumber : Koniyo dan Kusri (2007:81)

2.1.6 Data Flow Diagram (DFD)

Menurut Agus Saputra dan feni Agustin (2012:28), *Data flow diagram* atau yang disingkat DFD suatu diagram yang menggambarkan alir data dalam suatu entitas ke sistem atau sistem ke entitas. DFD juga dapat diartikan sebagai teknik grafis yang menggambarkan alir data dan transformasi yang digunakan sebagai perjalanan data dari *input* atau masukan menuju keluaran atau *output*.

DFD mempunyai empat simbol dalam masing-masing versi, diantaranya menurut *Gane/Sarson* dan *Yourdon/De Marco*. Berikut Daftarnya :

Tabel 2.2 Tabel Simbol-Simbol Data Flow Diagram.

Sano/Sarson	Yourdon/De Marco	Keterangan
		Entitas eksternal, dapat berupa orang, unit kerja yang berinteraksi dengan sistem yang sedang dibangun.
		Tempat penyimpanan data yang dapat diakses oleh sistem yang sedang dibangun.
		Aliran data yang masuk ke sistem yang sedang dibangun.
		Aliran data yang keluar dari sistem yang sedang dibangun.

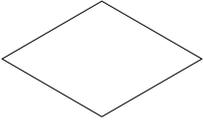
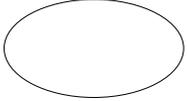
Sumber : Saputra dan Agustin (2012:28)

2.1.7 Entity Relationship Diagram (ERD)

Menurut Koniyo dan Kusriani (2007:121), *Entity Relationship Diagram (ERD)* adalah gambar atau diagram yang menunjukkan informasi dibuat, disimpan, dan digunakan dalam sistem bisnis.

Berdasarkan definisi diatas dapat ditarik kesimpulan *Entity Relationship Diagram (ERD)* adalah diagram yang menggambarkan hubungan antara entitas dengan *attribute* penghubungnya. *Entity Relationship Diagram (ERD)* diperlukan dalam perancangan file yang akan digunakan dalam sistem, karena dari *Entity Relationship Diagram (ERD)* dapat diketahui berapa file yang digunakan dalam sistem.

Tabel 2.3 Tabel Simbol - Simbol Entity Relationship Diagram

Notasi	Keterangan
	Entitas, adalah suatu obyek yang dapat diidentifikasi dalam lingkungan pemakai.
	Relasi, menunjukkan adanya hubungan di antara sejumlah entitas yang berbeda.
	Atribut, berfungsi mendeskripsikan karakter entitas (atribut yang berfungsi sebagai key diberi garis bawah).
Notasi	Keterangan
	Garis, sebagai penghubung antara relasi dengan entitas, relasi dan entitas dengan atribut.

Sumber : Koniyo dan Kusri (2007:121)

2.2 Gambaran Umum Perusahaan

2.2.1 Sejarah PT Pupuk Sriwidjaja Palembang

PT Pupuk Sriwidjaja Palembang merupakan anak perusahaan dari PT Pupuk Indonesia (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). PT Pupuk Sriwidjaja Palembang menjalankan usaha di bidang produksi dan pemasaran pupuk. Perusahaan yang dikenal dengan nama atau sebutan PT Pusri(Pupuk Sriwidjaja) ini, diawali dengan didirikannya Perusahaan Pupuk pada tanggal 24 Desember 1959, merupakan perusahaan produsen pupuk urea pertama di Indonesia. Sriwidjaja diambil sebagai nama perusahaan yang bertujuan untuk mengabadikan sejarah kejayaan Kerajaan Sriwijaya yang ada di kota Palembang, Sumatera Selatan yang sangat disegani di daratan Asia Tenggara hingga daratan Cina, pada abad ke 7(tujuh) Masehi.

Tanggal 14 Agustus 1961 merupakan tonggak penting sejarah berdirinya Pusri, karena pada saat itu awal dari pembangunan pabrik pupuk untuk pertama kali yang dikenal dengan Pabrik Pusri I. Didirikan pada tahun 1963, Pabrik Pusri I mulai memproduksi dengan kapasitas terpasang sebesar 100.000 ton urea dan 59.400 ton amonia per tahun. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan pupuk yang terus naik, maka selama periode 1972-1977, perusahaan telah membangun beberapa pabrik diantaranya Pusri II, Pusri III, dan Pusri IV. Pabrik Pusri II memiliki kapasitas terpasang 380.000 ton per tahun. Pada tahun 1992 Pabrik Pusri II dilakukan proyek optimalisasi urea menjadi 552.000 ton per tahun. Pusri III yang dibangun pada 1976

dengan kapasitas terpasang sebesar 570.000 ton per tahun. Sedangkan pabrik urea Pusri IV dibangun pada tahun 1977 dengan kapasitas terpasang sebesar 570.000 ton per tahun. Upaya peremajaan dan peningkatan kapasitas produksi pabrik dilakukan dengan membangun pabrik pupuk urea Pusri IB berkapasitas 570.000 ton per tahun menggantikan pabrik Pusri I yang dihentikan operasinya karena alasan usia dan tingkat efisiensi yang menurun.

Mulai tahun 1979, Pusri diberi tugas oleh Pemerintah melaksanakan distribusi dan pemasaran pupuk bersubsidi kepada petani sebagai bentuk pelaksanaan Public Service Obligation (PSO) untuk mendukung program pangan nasional dengan memprioritaskan produksi dan pendistribusian pupuk bagi petani di seluruh wilayah Indonesia. Pada tahun 1997, Pusri ditunjuk sebagai perusahaan induk membawahi empat BUMN yang bergerak di bidang industri pupuk dan petrokimia, yaitu PT Petrokimia Gresik di Gresik, Jawa Timur; PT Pupuk Kujang di Cikampek, Jawa Barat.

PT Pupuk Kaltim di Bontang, Kalimantan Timur, dan PT Pupuk Iskandar Muda di Lhokseumawe, Nangroe Aceh Darussalam, serta BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang *engineering, procurement & construction* (EPC), yaitu PT Rekayasa Industri (berkantor pusat di Jakarta). Pada tahun 1998, anak dari perusahaan Pusri bertambah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) lagi, yaitu PT Mega Eltra di Jakarta yang bergerak di bidang perdagangan.

Pada tahun 2010 dilakukanlah Pemisahan (Spin Off) dari PT Pupuk Indonesia (Persero) (saat itu masih bernama PT. Pupuk Sriwidjaja (Persero)) kepada PT Pupuk Sriwidjaja Palembang serta telah terjadinya pengalihan hak dan kewajiban PT Pupuk Indonesia (Persero) kepada PT Pupuk Sriwidjaja Palembang sebagaimana tertuang didalan RUPS-LB tanggal 24 Desember 2010 yang berlaku efektif 1 Januari 2011. Pemisahan(Spin Off) ini tertuang dalam Perubahan Anggaran Dasar PT Pupuk Sriwidjaja Palembang melalui Akte Notaris Fathiah Helmi, SH nomor 14 tanggal 12 November 2010 yang telah disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM tanggal 13 Desember 2010 nomor AHU- 57993.AH.01.01 tahun 2010.

2.2.2 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

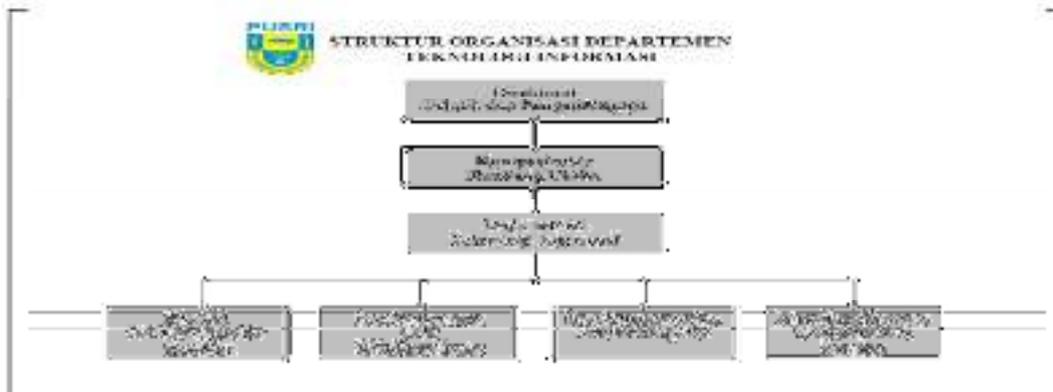
Menjadi Perusahaan Pupuk Terkemuka Tingkat Regional.

2. Misi

Memproduksi serta memasarkan pupuk dan produk agribisnis dengan efisien, berkualitas prima dan memuaskan pelanggan.

2.2.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Wewenang

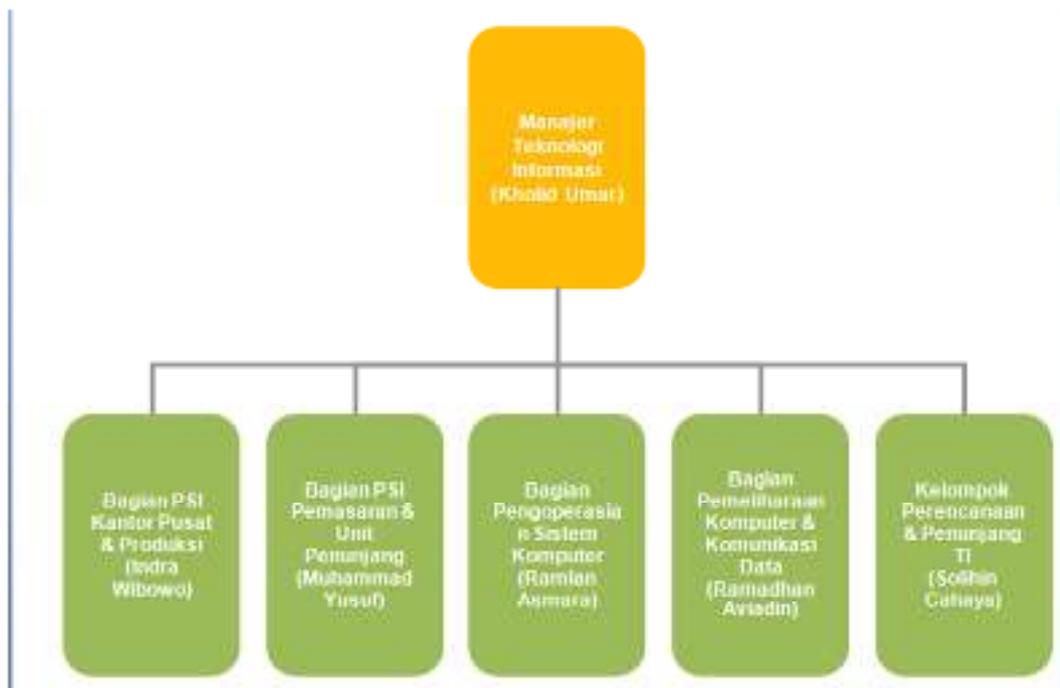
2.2.3.1 Struktur Organisasi PT. Pusri Palembang



Sumber : PT. Pusri Palembang, Tahun 2015

Gambar 2.4 Struktur Bagan Organisasi Departemen Teknologi Informasi

Ada pun struktur organisasi department TI beserta nama yang terbaru tahun 2015 :



Sumber : PT. Pusri Palembang, Tahun 2015

Gambar 2.5 Struktur Organisasi Departemen Teknologi Informasi

2.2.3.2 Uraian Tugas dan Wewenang

Departemen ini dipimpin oleh seorang manajer yang sebelumnya sebagai kepala Departemen Teknologi Informasi. Tugas utama manajer teknologi informasi adalah mengkoordinasi pelaksanaan tugas-tugas unit kerja dilingkungan departemen teknologi informasi dalam rangka pencapaian sasaran yang ditetapkan. Tugas Manajer Teknologi Informasi adalah :

1. Menyusun rencana kerja(tahunan atau bulanan) Departemen Teknologi dan Informasi.
2. Menyusun prioritas kegiatan dan menetapkan tolak ukur keberhasilan(*Control Point*) dalam pelaksanaan rencana kerja.
3. Memantau pelaksanaan rencana kerja serta mengevaluasi hasil-hasil yang telah tercapai dan menetapkan langkah-langkah serta tindak lanjut.
4. Membentuk keterpaduan sistem informasi di lingkungan Unit kerja perusahaan.
5. Memberi jasa komputer bagi unit-unit kerja lainnya dalam rangka meningkatkan produktifitas biaya.
6. Melakukan pembinaan karyawan melalui pelatihan, seminar, lokakarya sesuai dengan bidang masing-masing.

7. Menegakkan disiplin kerja dan motivasi karyawan dalam rangka menerapkan peraturan perusahaan dengan sistem yang berlaku (*Reward and Penalty*).
8. Membuat laporan operasional Departemen Teknologi Informasi secara berkala kepada direktur Litbang.
9. Membantu pengawasan masalah-masalah yang dihadapi direktur Litbang.
10. Melakukan tugas-tugas lain dari direktur Litbang.

Hubungan lini(Atasan dan bawahan)

1. Manager Teknologi Informasi secara Hirarki bertanggung jawab kepada direktur.
2. Manager Teknologi Informasi mempunyai 2 orang asisten yaitu Asisten Manajer Pengembangan sitem Informasi dan Asisten Manajer Insfrastuktur Informasi.

2.2.4 Uraian Kegiatan

Dalam menjalankan PKL di PT. Pusri Palembang, penulis ditempatkan pada divisi Departemen Teknologi Informasi. Pada divisi ini tugas yang dilakukan penulis adalah membuat laporan data keuangan, menginput data karyawan, dan memindahkan hasil dari laporan-laporan karyawan menggunakan Microsoft Word, Microsoft Excel.

BAB III

LAPORAN KEGIATAN

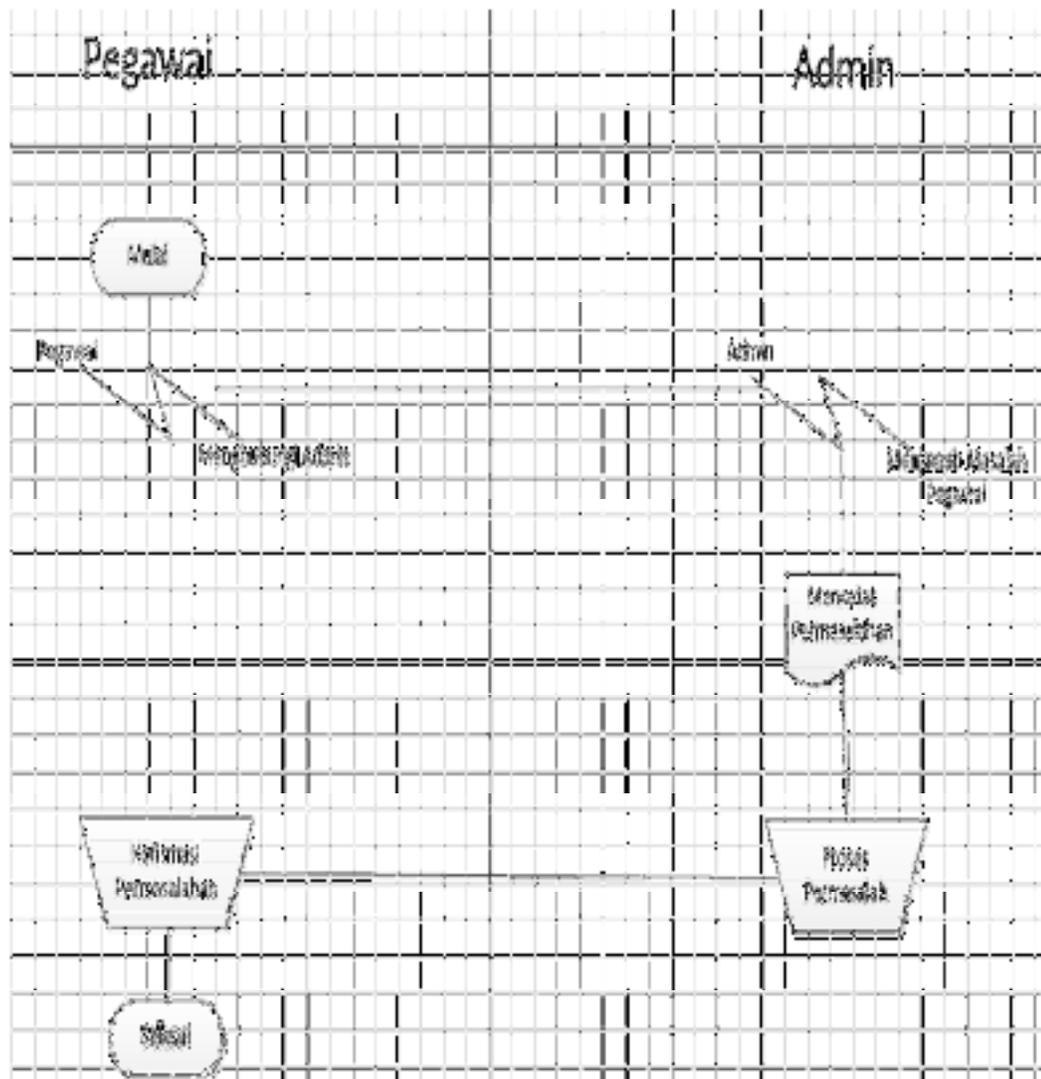
3.1. Hasil Pengamatan

Selama melakukan Praktek Kerja Lapangan di PT. Pusri Palembang Khususnya didivisi Departemen Teknologi Informasi, penulis melihat bahwa adanya kekurangan ketika admin dan karyawan melakukan komunikasi suatu pekerjaan yang mengalami permasalahan.

Pada bagian divisi Departemen Teknologi Informasi penulis menemukan masalah dalam melakukan sistem komunikasi antara admin dan karyawan. Sistem komunikasi di divisi tersebut masih dilakukan dengan manual menggunakan telepon. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah aplikasi baru yang diharapkan dengan aplikasi ini dapat mempermudah kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaan.

3.1.1. Prosedur yang Berjalan

Berikut ini adalah prosedur yang berjalan pada PT. Pusri Palembang yang digambarkan dengan flowchart dibawah ini:

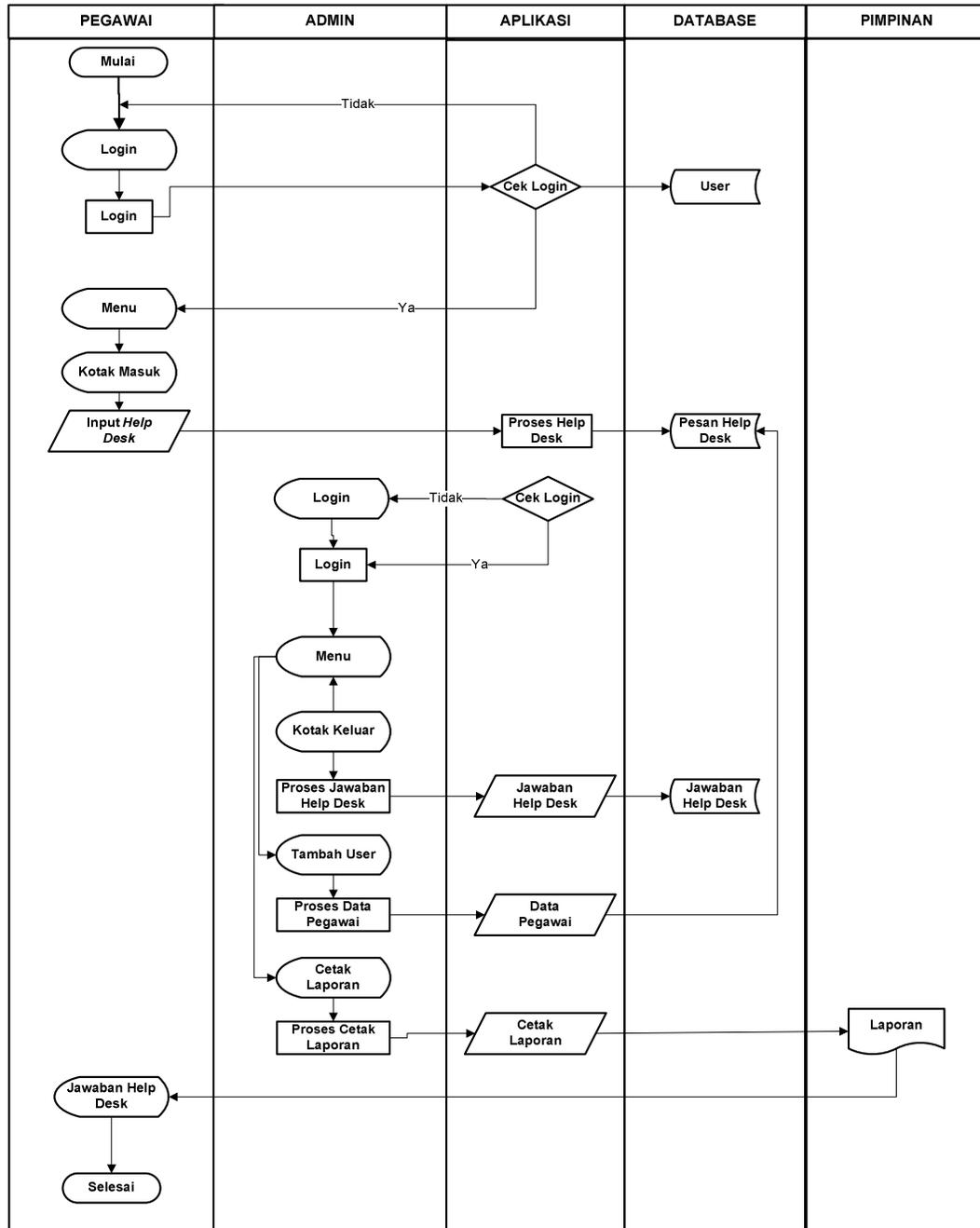


Gambar 3.1 Flowchart Sistem yang berjalan

Penjelasan dari flowchart sistem yang berjalan yang telah digambarkan diatas adalah sebagai berikut :

1. Pegawai menghubungi Admin Departemen Teknologi Informasi mengenai adanya permasalahan pekerjaan.
2. Admin menerima permasalahan yang disampaikan pegawai.
3. Selanjutnya Admin mencacatan permasalahan yang pegawai berikan.
4. Kemudian pegawai menerima masukan dari Admin.

3.1.2. Prosedur yang Diusulkan



Gambar 3.2 Flowchart yang diusulkan

Penjelasan dari flowchart sistem yang diusulkan diatas adalah sebagai berikut :

- 1) Pegawai melakukan *login* kemudian diproses di tabel *user*.
 - a) Ya : Pegawai akan meneruskan ke tampilan *menu*.
 - b) Tidak : Jiga gagal *login* pegawai akan kembali ke tampilan *login*.
- 2) Pegawai memasukkan keluhan kemudian diproses *Help Desk* disimpan ditabel pesan *Help Desk*.
- 3) Admin melakukan *login* kemudian disimpan di tabel *user*.
 - a) Ya : Admin akan meneruskan ke tampilan *menu*.
 - b) Tidak : Jiga gagal *login* admin akan kembali ke tampilan *login*.
- 4) Admin membuat data pegawai diproses kemudian disimpan ditabel *user*.
- 5) Admin menjawab pesan *Help Desk* kemudian diproses ditabel *Jawaban Help Desk*.
- 6) Pegawai menerima jawaban *Help Desk* dari admin.
- 7) Admin cetak laporan kepada pimpinan

3.2. Evaluasi & Pembahasan

3.2.1. Evaluasi

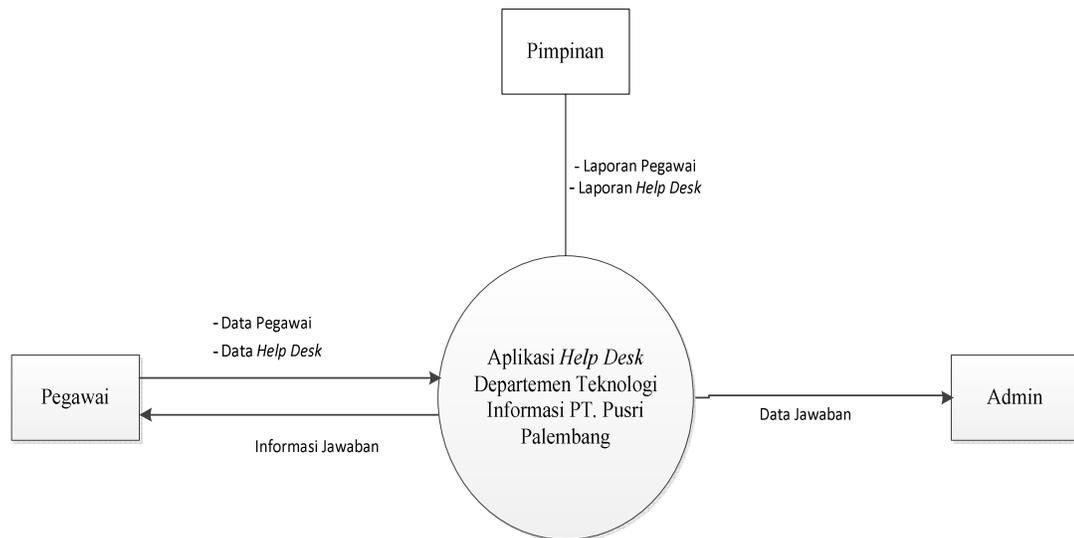
Selama melakukan pengamatan di PT. Pusri Palembang khususnya di divisi Departemen Teknologi Informasi, penulis mengamati sistem kerja yang ada pada divisi Departemen Teknologi Informasi, pada divisi ini cuma satu admin yang melayani pertanyaan yang diajukan oleh karyawan, admin melayani sekitar 20 karyawan pada divisi tersebut untuk setiap permasalahan yang ada, admin menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh karyawan sekitar 10 sampai 30 pertanyaan setiap harinya dan admin menyelesaikan setiap pertanyaan karyawan sekitar 5 menit sampai 1 jam atau 1 hari tergantung pertanyaan yang karyawan ajukan.

Untuk itulah penulis mengusulkan solusi dari masalah tersebut dengan membuat Aplikasi *Help Desk* Departemen Teknologi Informasi PT. Pusri Palembang, sehingga karyawan dapat mengajukan pertanyaan lebih mudah kepada admin terhadap pekerjaan yang mengalami masalah.

3.2.2. Pembahasan

3.2.2.1. Diagram Aliran Data

Menurut Hendrayudi (2008:200), Data Flow Diagram adalah gambaran aliran data/sistem secara logika. Data Flow Diagram biasanya digunakan untuk menggambarkan secara umum alur data yang meliputi input, proses, dan output. Berikut ini merupakan data flow diagram dari Aplikasi Help Desk Departemen Teknologi Informasi PT. Pusri Palembang.

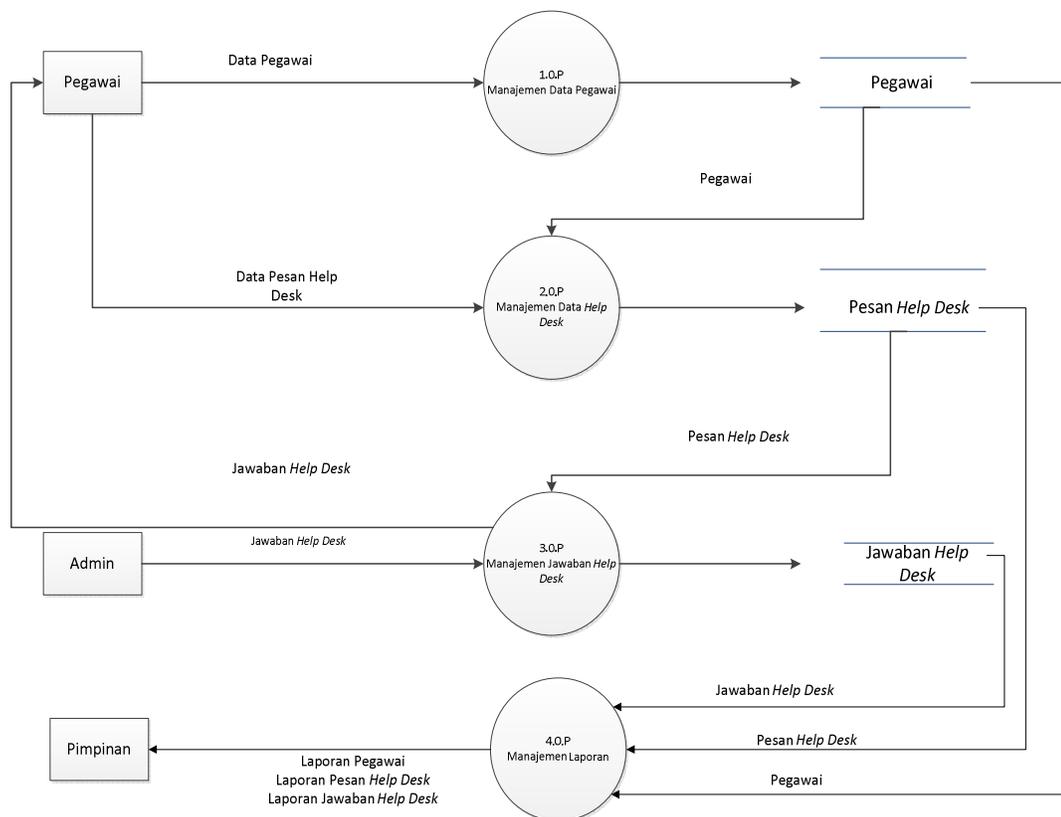


Gambar 3.3 Data Flow Diagram (DFD)

Keterangan Data Flow Diagram yang telah digambarkan diatas adalah sebagai berikut :

1. Pegawai menginput data pegawai dan data *Help Desk* ke aplikasi.
2. Selanjutnya Admin menerima informasi data pegawai dan informasi *Help Desk*.
3. Admin mengirim data jawaban ke pegawai.
4. Pegawai menerima informasi jawaban dari admin.
5. Admin cetak laporan ke pimpinan

3.2.2.2. DFD Level 0

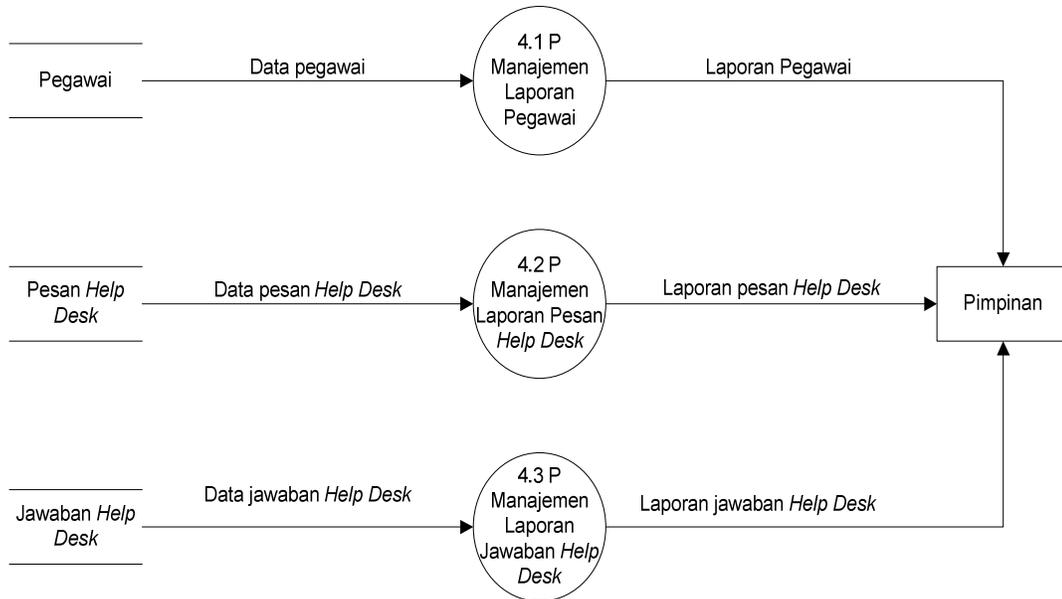


Gambar 3.4 Diagram Level 0

Keterangan gambar DFD Level 0 yang telah digambarkan diatas adalah sebagai berikut :

1. Proses 1.0.P : adalah proses dimana pegawai menginput data pegawai. Hasil proses data pegawai tersebut kemudian akan direkam pada tabel pegawai.
2. Proses 2.0.P : adalah proses dimana pegawai menginput data pesan *Help Desk*. Hasil proses data pesan *Help Desk* tersebut kemudian direkam pada tabel pesan *Help Desk*.
3. Proses 3.0.P : adalah proses dimana admin menginput jawaban *Help Desk*. Hasil proses data jawaban tersebut kemudian direkam pada tabel jawab *Help Desk*.
4. Proses 4.0.P : adalah proses dimana admin mencetak laporan ke pimpinan.

3.2.2.3. DFD Level 1



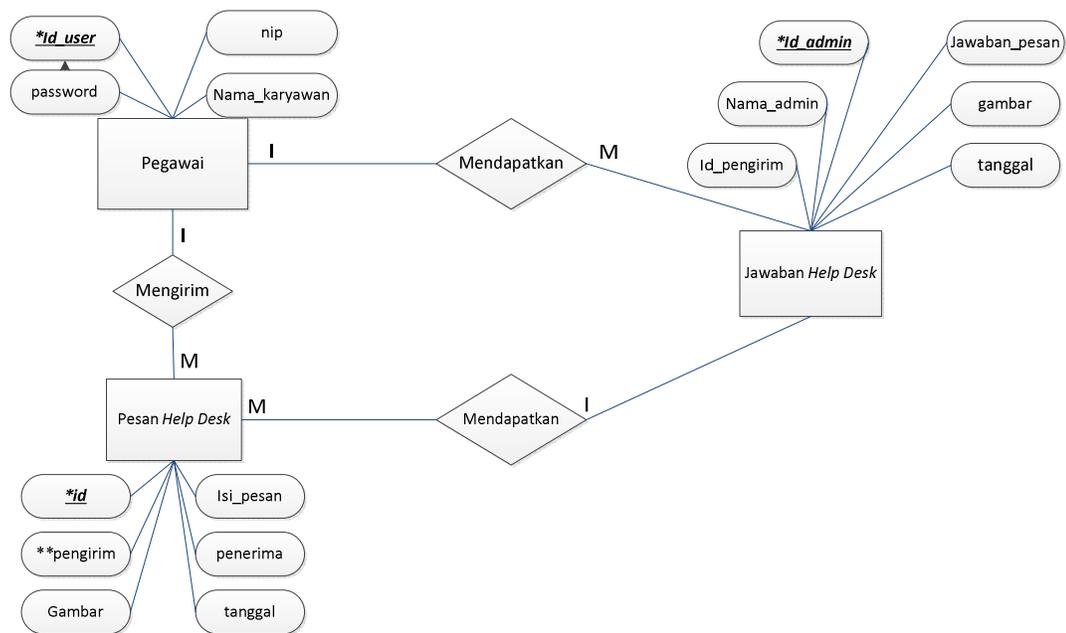
Gambar 3.5 Diagram Level 1

Keterangan gambar DFD Level 1 yang telah digambarkan diatas adalah sebagai berikut :

1. Proses 4.1.P : adalah proses dimana pegawai menginput data pegawai. Hasil proses data pegawai tersebut kemudian akan dicetak di laporan pegawai dan dikirim kepada pimpinan.
2. Proses 4.2.P : adalah proses dimana pegawai menginput data pesan *Help Desk*. Hasil proses data pesan *Help Desk* tersebut kemudian dicetak di laporan pesan *Help Desk* dan di kirim ke pimpinan.
3. Proses 4.3.P : adalah proses dimana admin menginput jawaban *Help Desk*. Hasil proses data jawaban tersebut

kemudian di cetak laporan jawab *Help Desk* dan kemudian di kirim ke pimpinan.

3.2.2.4. Entity Relationship Diagram



Gambar 3.6 Entity Relationship Diagram

3.2.2.5. Struktur Tabel

Berikut ini merupakan struktur tabel dari aplikasi yang akan dibuat. Struktur tabel berikut ini sesuai dengan ERD yang telah digambarkan sebelumnya.

1. Tabel User

Tabel pesan digunakan untuk membuat data pegawai. Struktur tabel surat adalah sebagai berikut :

Primary Key : * id_user

ForeignKey : ***pass*

Tabel 3.1 Desain Tabel *User*

No	Nama Field	Tipe Data	Ukuran	Keterangan
1	*Id_user	Int	20	Id user (auto increment)
2	**Password	Varchar	20	Password
3	Nip	Varchar	20	NIP
4	Nm_karyawan	Varchar	50	Nama karyawan

2. Tabel Pesan *Help Desk*

Tabel jawab digunakan menerima pesan. Struktur tabel instansi adalah sebagai berikut :

Primary Key : *id

Foreign Key : ***pengirim*

Tabel 3.2 Desain Tabel Pesan *Help Desk*

No	Nama Field	Tipe Data	Ukuran	Keterangan
1	*Id	Int	11	Id (auto increment)
2	**pengirim	Varchar	100	Pengirim
3	Gambar	Longblob	-	Gambar
4	Isi_pesan	Varchar	500	Isi Pesan
5	Penerima	Varchar	50	Penerima
6	Tanggal	Timestamp	-	Tanggal

3. Tabel Jawaban *Help Desk*

Tabel klasifikasi digunakan untuk menjawab pesan.

Struktur tabel klasifikasi tersebut adalah sebagai berikut :

Primary Key : **id_admin*

Foreign Key : ***nama_admin*

No	Nama Field	Tipe Data	Ukuran	Keterangan
1	*Id_admin	Varchar	50	Id admin (auto increment)
2	**nama_admin	Varchar	50	Nama admin
3	Id_pengirim	Varchar	50	Id pengirim

No	Nama Field	Tipe Data	Ukuran	Keterangan
4	Jawaban_pesan	Text	-	Jawaban pesan
5	Gambar	Longblod	-	Gambar
6	Tanggal	Timestamp	-	Tanggal

Tabel 3.3 Desain Tabel Jawaban *Help Desk*

3.2.2.6. Desain Interface

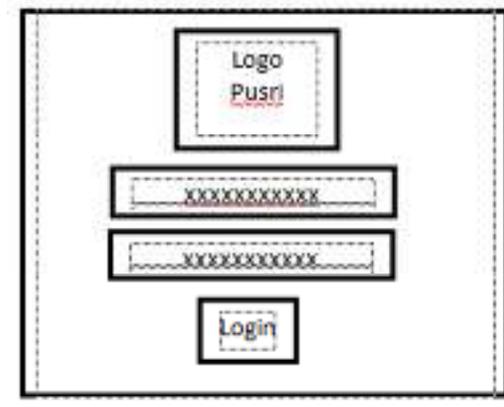
Desain interface yang terdiri atas desain input dan juga desain output Aplikasi.

3.2.2.4.1. Desain Input

Desain Input merupakan desain input antara pemakai dengan aplikasi. Desain input untuk Aplikasi *Help Desk* Departemen Teknologi Informasi PT. Pusri Palembang adalah sebagai berikut :

a. Desain Form Login

Desain Form Login digunakan admin untuk masuk dan keluar dari aplikasi. Adapun rancangan Desain adalah sebagai berikut :

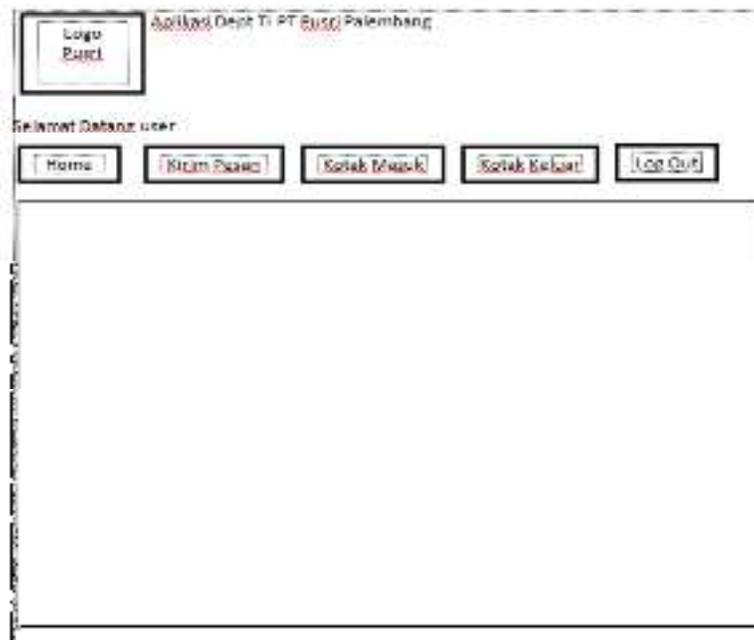


The diagram illustrates a login form layout within a rectangular frame. At the top center is a box labeled "Logo Pusri". Below it are two horizontal input fields, each containing a series of "x" characters to represent masked text. At the bottom center is a "Login" button.

Gambar 3.7 Desain Form Login

b. Desain Form Menu User

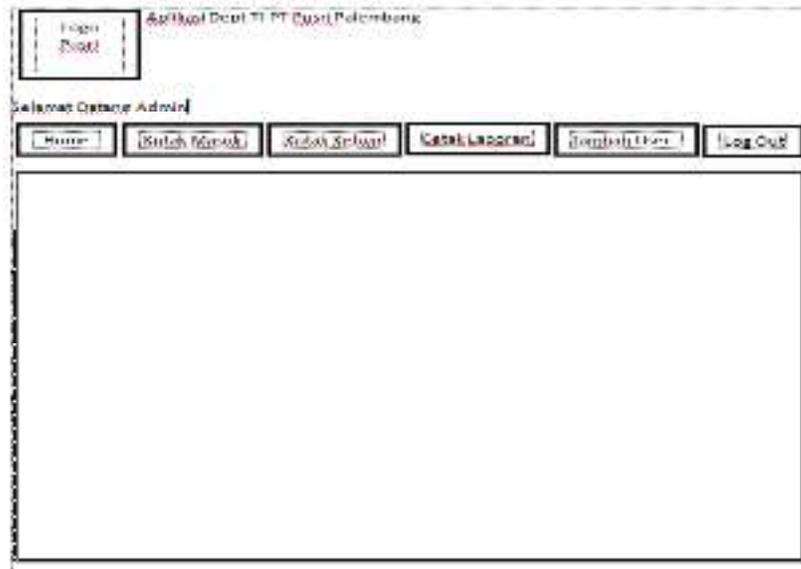
Desain form menu *user* digunakan *user* untuk mengirim pesan *Help Desk* kepada admin. Adapun rancangan Desain form menu *user* adalah sebagai berikut :



Gambar 3.8 Desain Form Menu User

c. Desain Form Menu Admin

Desain form menu admin digunakan admin untuk mengirim pesan *Help Desk* kepada *user*. Adapun rancangan Desain form menu *user* adalah sebagai berikut :



Gambar 3.9 Desain Form Menu Admin

3.2.2.4.2. Desain Output

Desain Output merupakan desain output antara pemakai dengan aplikasi. Desain output yang berupa pesan setelah melakukan pengiriman pesan untuk Aplikasi *Help Desk* Departemen Teknologi Informasi PT. Pusri Palembang adalah sebagai berikut.

d. Desain Form Menu Isi Pesan *User*

Desain form menu isi pesan *user* digunakan untuk menerima pesan dari admin. Rancangan Desain adalah sebagai berikut:

The image shows a web application interface for a user's message menu. At the top left, there is a logo box labeled 'Logo Pusri'. To its right, the text 'Aplikasi Dept TI PT Pusri Palembang' is displayed. Below the logo, a greeting 'Selamat Datang user' is shown. A horizontal menu contains five buttons: 'Home', 'Kirim Pesan', 'Kotak Masukan', 'Kotak Keluar', and 'Log Out'. Underneath the menu is a text input field labeled 'Subjek pesan'. Below that is a large text area labeled 'Isi pesan'. At the bottom left, there is a label 'Lampiran Gambar' followed by a 'Telusuri' button and the text 'Tidak Ada Berkas'. At the bottom right, there are two buttons: 'Masuk' and 'Kirim'.

Gambar 3.9.1 Desain Form Menu Isi Pesan User

e. Desain Form Menu Isi Pesan *Admin*

Desain form menu isi pesan admin digunakan untuk menerima pesan dari *user*. Rancangan Desain adalah sebagai berikut:

The image shows a wireframe design for an admin menu form. At the top left is a box for the 'Logo Pusri'. To its right is the text 'Aplikasi Dept TI PT Pusri Palembang'. Below this is the greeting 'Selamat Datang Admin'. A horizontal row of buttons follows: 'Home', 'Kotak Masuk', 'Kotak Keluar', 'Kotak Laporan', 'Tambah User', and 'Log Out'. Underneath is the label 'Balas ke: User' and a small input field for 'Subjek pesan'. Below that is a large rectangular text area for the message body. At the bottom left is the label 'Lampiran Gambar' with a 'Telusuri...' button. To the right of this is the text 'Tidak Ada Berkas' and two buttons labeled 'Simpan' and 'Kirim'.

Gambar 3.9.2 Desain Form Menu Isi Pesan Admin

3.2.2.4.3. Desain Menu

Desain menu digunakan untuk merancang tampilan menu pada Aplikasi. Menu utama dibuat untuk mempermudah user untuk menggunakan Aplikasi. Berikut ini merupakan desain Menu Aplikasi Help Desk Departemen Teknologi Informasi PT. Pusri Palembang :

The image shows a web application interface for printing a report. At the top left, there is a box labeled "Logo Pusri". To its right, the text "Aplikasi Dept TI PT Pusri Palembang" is displayed. Below this, a greeting "Selamat Datang Admin" is shown. A horizontal menu contains six buttons: "Home", "Kotak Masuk", "Kotak Keluar", "Cetak Laporan", "Tambah User", and "Log Out". Under the "Cetak Laporan" button, the text "Cetak Laporan" is visible. Below that, the text "Pilih data user yang ingin di cetak" is followed by two input fields: "Nama User" and "Cetak". At the bottom, there is a large rectangular area labeled "Tampilan Cetak Laporan" which is currently empty.

Gambar 3.9.3 Desain Cetak Laporan *Help Desk*

3.2.2.4.4. Hasil

Berikut ini merupakan desain Aplikasi *Help Desk* Departemen Teknologi Informasi Bidang Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan pada PT. Pusri Palembang :

1. Login

Ini merupakan tampilan login untuk masuk dan keluar bagi pegawai dan admin.



Aplikasi Helpdesk Dept TI
PT Pusri Palembang

PUSRI

username

password

LOGIN

Gambar 3.9.4 Tampilan Login

2. Menu User

Menu user digunakan user untuk mengirim dan menerima pesan dari admin.



Gambar 3.9.5 Tampilan Menu User

3. Menu User Pada Saat Mengirim Pesan

Menu User pada saat mengirim pesan digunakan untuk melihat pesan yang telah dikirim ke admin.



The screenshot displays the user interface of the 'Aplikasi Helpdesk Dept TI PT. Pusri Palembang'. At the top left, there is a logo for PT. Pusri Palembang. The main header reads 'Aplikasi Helpdesk Dept TI PT. Pusri Palembang'. Below the header, a greeting message says 'Selamat Datang M Lie Akbar'. A navigation menu contains five buttons: 'Home', 'Kirim Pesan', 'Kotak Masuk', 'Kotak Keluar', and 'Log Out'. The 'Kirim Pesan' button is highlighted. Below the navigation menu, there is a 'Subject' input field. A large text area for 'Input permasalahan...' is provided for the user to describe their issue. At the bottom of the form, there is a 'Lampirkan Gambar' section with a 'Pilih...' button and a note 'Maksimal 10 file'. To the right of this section are two buttons: 'HAPUS' and 'KIRIM'.

Gambar 3.9.6 Tampilan Menu User Setelah Mengirim Pesan

4. Menu Admin

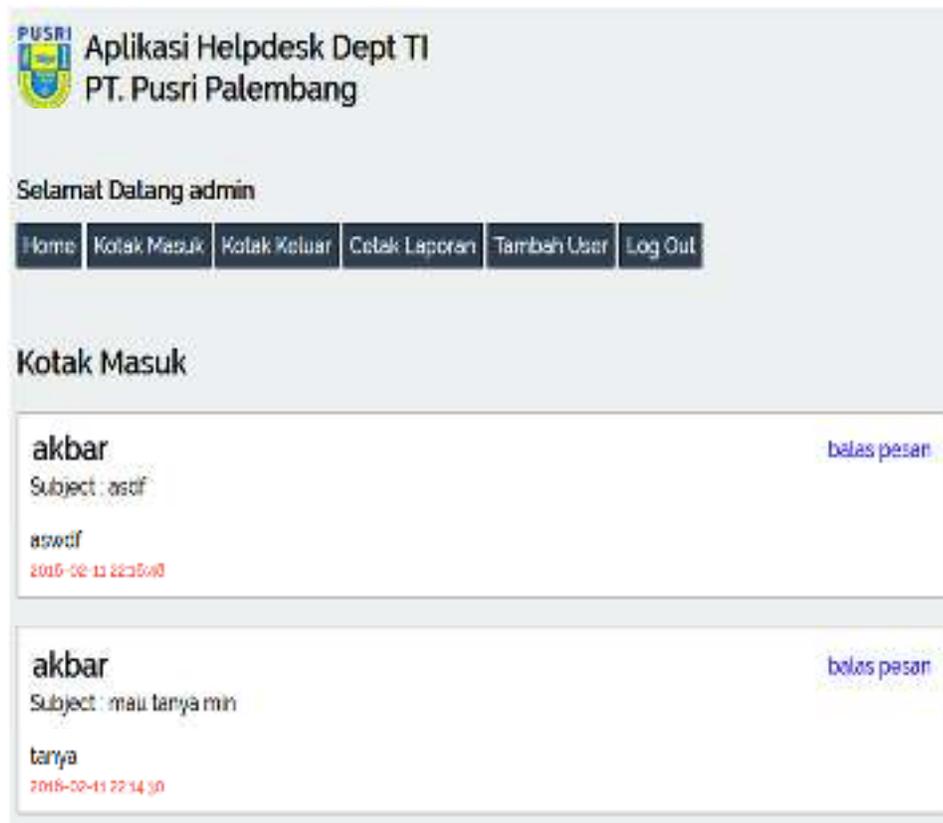
Ini merupakan Menu Admin untuk mengecek adanya pesan dari user.



Gambar 3.9.7 Tampilan Menu Admin

5. Menu Admin Setelah Mendapatkan Pesan

Form Ini merupakan Menu Admin setelah mendapatkan pesan digunakan untuk membalas dan menghapus pesan



Gambar 3.9.8 Tampilan Menu Admin Setelah Mendapatkan Pesan

6. Menu Admin Setelah Mengirim Pesan

Menu admin setelah mengirim pesan digunakan untuk membalas pesan yang telah dikirim oleh user.

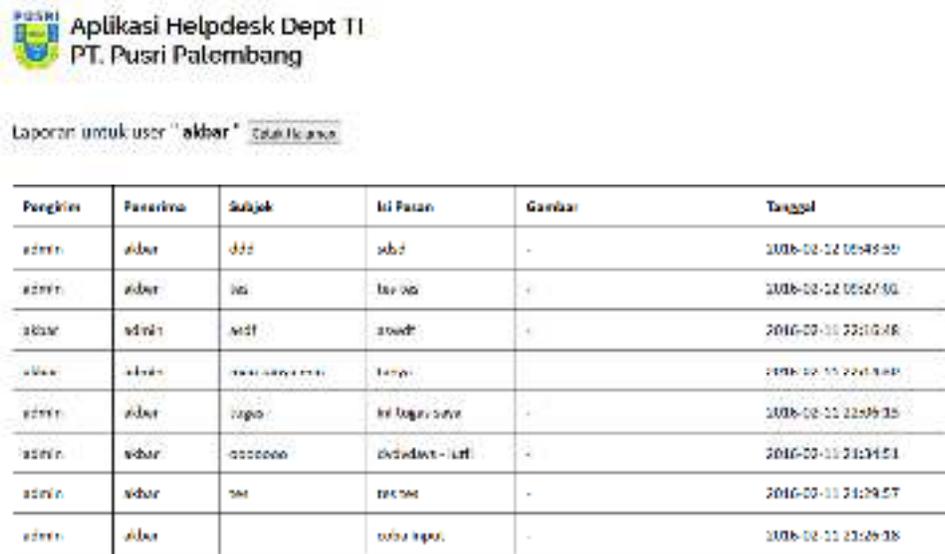


The screenshot shows the Admin interface of the 'Aplikasi Helpdesk Dept TI PT. Pusri Palembang'. At the top left is the PT. Pusri logo. The main header reads 'Selamat Datang admin'. Below this is a navigation bar with buttons for 'Home', 'Kotak Masuk', 'Kotak Keluar', 'Cetak Laporan', 'Tambah User', and 'Log Out'. The main content area shows 'Balas ke : akbar' and a 'Subject' input field. Below the subject field is a large text area for 'Input permasalahan...'. At the bottom left, there is a 'Lampirkan Gambar' section with a file upload button and a note '1 file ada tertera di atas'. At the bottom right, there are 'SIMPAN' and 'BATAL' buttons.

Gambar 3.9.9 Tampilan Menu Admin Setelah Mengirim Pesan

7. Menu Tampilan Cetak Laporan *Help Desk*

Menu Tampilan Cetak Laporan digunakan untuk mencetak laporan pesan dari user.



Laporan untuk user "akbar" [Cetak Laporan](#)

Pengirim	Penerima	Subjek	Isi Pesan	Gambar	Tanggal
admin	akbar	ddd	adad	-	2016-02-12 05:45:59
admin	akbar	dd	dd ad	-	2016-02-12 05:57:50
akbar	admin	adfd	adadfd	-	2016-02-11 22:02:46
akbar	akbar	adad adad adad	adad	-	2016-02-11 22:03:49
admin	akbar	adad	ad adad adad	-	2016-02-11 22:09:35
admin	akbar	adadadad	adadadad - adf	-	2016-02-11 21:34:51
admin	akbar	ad	ad ad	-	2016-02-11 21:39:57
admin	akbar		adad adad	-	2016-02-11 21:58:38

Gambar 3.9.9.1 Tampilan Menu Cetak Laporan *Help Desk*

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisa pada PT. Pusri Palembang didivisi Departemen Teknologi informasi, maka penulis mengambil kesimpulan yaitu Aplikasi Help Desk dibuat untuk mempermudah karyawan berkomunikasi dengan admin, supaya apa yang disampaikan oleh karyawan langsung bisa diterima dan mudah dimengerti oleh admin. Bisa juga digunakan untuk bertukar pikiran mengenai pekerjaan yang bersangkutan.

4.2. Saran

Aplikasi yang dihasilkan masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan yang harus diperbaiki. Adapun saran yang dapat membantu agar aplikasi ini menjadi lebih baik adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi ini perlu dikembangkan karena masih banyak menu tampilan yang belum ada seperti menambahkan menu kotak sampah atau *spam*.
2. Pengembangan aplikasi ini perlu melakukan pembuatan tampilan *background* Aplikasi Help Desk karena tampilan *background* sekarang masih tidak terlalu menarik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aref, M.Rudyant, 2011. *Pemograman Web Dinamis Menggunakan PHP dan MySQL*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Hendrayudi. 2008. *Pemograman Delphi 8.0*. Bandung : CV. Yrama Widya.
- Indrajani . 2014. *Pengantar Sistem Basis Data Case Study All in One*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kusrini dan Koniyo, Andri. 2007. *Tuntunan Praktis Membangun Sistem Informasi Akutansi Dengan Visual basic & Microsoft SQL Server*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Noor, Juliansyah. 2010. Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertai & karya Ilmiah. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Oktavian, Diar Puji.2013. *Membuat Website Powerfull Menggunakan PHP*. Yogyakarta: Mediakom.
- Raharjo, Budi. 2015. *Belajar Otodidak MySQL Teknik Pembuatan dan Pengelolaan Database*. Bandung: Informatika.
- Saputra, Agus dan Agustin, Feni. 2012. *Membangun Sistem Aplikasi E-Commerce dan SMS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputiando.
- Sutaraman, 2007. *Membangun Aplikasi Web Dengan PHP dan MySQL*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Winarto, Edy, Dkk. 2013. *Buku Sakti Pemograman PHP*. Jakarta: PT. Elex Media

Komputiindo.