

Sistem Helpdesk Aplikasi berbasis Web



Kelompok :

- Putra Abi Akbarjune [14115011]
- Irfan Gerard Wicaksono Moku [14115016]
- Elvira Nadya Maharani [14115030]
 - Nurma Syanti [14115044]
- Bintang Bagus Pangestu [14114002]

TEKNIK INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA

Alamat : Jalan Terusan Ryacudu, Desa Way Hui, Kecamatan Jati Agung,

Lampung Selatan 35365 Email : pusat@itera.ac.id

Phone : (0721) 8030188, (0721) 8030189

Latar Belakang

Seiring perkembangan teknologi, aplikasi berbasis website hadir seiring meningkatnya kebutuhan manusia dalam melakukan interaksi sosial dengan sesamanya. Aplikasi berbasis website itu sendiri dipadukan dengan teknologi-teknologi yang sedang berkembang, seperti internet dan social networking.

Teknologi internet merupakan teknologi yang dikembangkan agar manusia dapat berkomunikasi serta memperoleh informasi tanpa harus bertatap muka dan berbincang langsung dengan manusia lainnya. Sedangkan social networking merupakan bagian dari internet yang banyak digunakan untuk berinteraksi antar seseorang, perorangan maupun grup.

Selain itu, dengan adanya teknologi internet, semua orang akan dapat berkomunikasi serta mengakses informasi yang dibutuhkan dari seluruh dunia tanpa batas. Contohnya adalah melalui sebuah halaman website yang berbasis social networking, dimana dapat memuat berbagai macam informasi-informasi penting yang menyangkut pemiliknya dan berinteraksi terhadap pemiliknya. Dengan menggunakan koneksi internet, halaman website dapat diakses oleh semua orang tanpa ada keterbatasan waktu dan tempat sehingga dapat mempermudah manusia untuk dapat berkomunikasi satu sama lain.

Contoh startup yang memiliki cara baru membahas tugas sekolah adalah melalui platform tanya jawab tugas sekolah melalui Brainly. Brainly menyebut layanannya sebagai jaringan pembelajaran sosial. Merupakan startup asal Polandia yang berdiri sejak tahun 2009, Brainly kini telah tersedia di beberapa negara di belahan Eropa dan Asia, termasuk Indonesia. Melalui Brainly, pengguna bisa bertanya sekaligus juga bisa memberikan jawaban terkait permasalahan dalam tugas-tugas sekolah. Interaksinya pun disajikan secara terbuka dan dapat digunakan untuk seluruh tingkatan siswa baik tingkat SD, SMP, hingga SMA.

Donna (2004, h. 4) mendefinisikan helpdesk adalah sebuah alat untuk mengatasi persoalan yang didesain dan disesuaikan untuk menyediakan layanan teknis yang dikonsentrasikan untuk produk atau layanan yang spesifik. Helpdesk juga dikenal

sebagai suatu departemen dalam suatu perusahaan yang digunakan untuk menjawab pertanyaan dari user.

Seringnya masyarakat kampus memiliki pertanyaan tapi tidak mengetahui harus bertanya pada siapa, sehingga kami mengembangkan aplikasi sebagai wadah bagi masyarakat kampus untuk bertanya hal-hal yang berkaitan dengan kampus.

Fitur dan Penjelasan Singkat tentang Aplikasi

Aplikasi ini merupakan aplikasi Helpdesk yaitu membantu masyarakat kampus yang memiliki pertanyaan seputar kampus dan juga akan dijawab oleh admin dari aplikasi ini sendiri.

Berikut adalah fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi ini.

User

- Buat akun
- Login
- Tiket (berlaku untuk 1 masalah yang ingin ditanyakan)
- Mengisi form yang berisi :
 - Pilihan topic
 - Contact Information (Full Name, Phone Number dan E-mail)
 - Ticket Details (Issue Summary dan Issue Details)
- Menerima jawaban dari pertanyaan melalui Contact User yang telah diberikan

Admin

- Memiliki Akun
- Login
- Searching Tiket
- Melihat semua tiket
- Menjawab pertanyaan atau persoalan

Arsitektur Aplikasi

Helpdesk didesain dan disesuaikan untuk internal support system dan digunakan untuk mendukung customer. Aplikasi helpdesk memiliki keuntungan antara lain :

1. Menyediakan konsultasi (Frequently Asked Questions) dan pengetahuan yang dikonsentrasikan pada masalah di seputar kampus.
2. Standby 24 jam nonstop.
3. Fitur answer yang memiliki kemampuan untuk menjawab masalah yang ditanyakan oleh user.
4. Sebagai alat penyedia informasi yang berkaitan dengan masalah di seputar kampus.

Tantangan dalam Pengembangan Aplikasi

Tantangan yang dihadapi adalah situs Tanya.itera.ac.id menggunakan system ticketing yang sudah jadi yaitu OSTicket, yang tentunya mengapa admin Tanya.itera.ac.id menggunakannya karena aplikasi tersebut sudah mendekati sempurna sehingga kami bingung untuk menentukan hal apa saja yang harus dikembangkan dari situs tersebut agar mendapatkan performa yang lebih baik lagi.

Kesimpulan

Aplikasi Helpdesk kami belum dapat menampilkan searching tiket karena tidak berhasil menghubungkan perintah searching dengan basis data.

Daftar Pustaka

- “Brainly Luncurkan Fitur Live Answer untuk Tingkatkan Keterlibatan Pengguna.” DailySocial. 12 Agustus 2016. Web. 3 Oktober 2017.
<<https://dailysocial.id/post/brainly-luncurkan-fitur-live-answer-untuk-tingkatkan-keterlibatan-pengguna>>
- “Pengembangan Aplikasi berbasis Web.” Thesis Binus. 7 April 2015. 4 Oktober 2015. <thesis.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab1/2012-2-01355-IF%20Bab1001.pdf>
- DATAWATCH. 2006. *The Practical Guide: Implementing Your Help Desk*. White Paper. United State of America
- Knapp, Donna. 2004. *A Guide to Customer Service Skills for Helpdesk Professional*: Course Technology Publishing