

APLIKASI HELPDESK ONLINE DENGAN MENGGUNAKAN PHP DAN AJAX

Aini Ulfa, 50404045

Mahasiswa Sarjana Strata Satu (S1)

Teknik Informatika

Universitas Gunadarma

Jln. Margonda Raya 100 Pondok

Cina, Depok 16424

vae_cosmo@yahoo.com

ABSTRAK

Helpdesk adalah bantuan berupa informasi dan pengganti penyedia informasi yang menangani troubleshooting yang berkaitan dengan computer atau masalah serupa. Aplikasi web ini bertujuan untuk membantu user dalam membuat sebuah sistem helpdesk yang nantinya bisa dikembangkan untuk kepentingan lebih lanjut.

PENDAHULUAN

Informasi adalah salah satu kata kunci pada zaman ini. Semua kegiatan kita memerlukan informasi dan juga bisa dikatakan bahwa semua kegiatan

kita dituntut untuk menghasilkan informasi. Untuk mendapatkan dan menghasilkan informasi, komputer dan teknologinya adalah salah satu alat bantu yang paling tepat. Penggunaan komputer pada berbagai bidang, kalangan dan usia selalu kita jumpai sekarang ini. Tuntutan kebutuhan akan informasi dan penggunaan komputer yang semakin banyak mendorong terbentuknya suatu aplikasi yang dapat menunjang kebutuhan informasi tersebut. Dengan terus melajunya roda perkembangan teknologi, web berkembang menjadi alat bantu yang tidak hanya mampu menyediakan informasi, namun juga mampu mengolah informasi. Proses pengolahan informasi dengan memanfaatkan teknologi web menyebabkan web menjadi media informasi yang dinamis. Salah satu contoh media informasi berupa aplikasi web helpdesk online, yaitu aplikasi yang membantu user dalam menyelesaikan masalah (troubleshooting). Dengan adanya helpdesk online maka user bisa menjadi lebih mandiri dengan menyelesaikan masalahnya sendiri tanpa bantuan user lain, yaitu dengan menggunakan helpdesk online.

LANDASAN TEORI

Helpdesk

Helpdesk adalah bantuan berupa informasi dan pengganti penyedia informasi yang menangani troubleshooting yang berkaitan dengan computer atau masalah serupa. Yang sering menggunakan layanan helpdesk adalah perusahaan atau instansi-instansi sejajar, biasanya perusahaan menyediakan fasilitas helpdesk untuk pelanggannya lewat layanan jalur hubungan langsung, situs web, dan email. Ada juga helpdesk intern yang menyediakan fasilitas helpdesk hanya untuk para karyawannya. Beberapa sekolah menyediakan fasilitas serupa dengan tugas yang menyerupai helpdesk.

Fungsi Helpdesk

Pada umumnya helpdesk mempunyai beberapa fungsi, fungsi utama adalah menyediakan wadah bagi para pengguna untuk menampung permasalahan dalam berbagai macam computer. Biasanya helpdesk dikelola dengan menggunakan sebuah software helpdesk, seperti sistem pelacakan yang memungkinkan untuk melacak user dengan nomor record unik, bisa juga

disebut dengan “Local Bug Tracker” atau LBT. Software helpdesk sering kali menjadi alat yang sangat bermanfaat untuk mencari, menganalisa dan meminimalisasi masalah-masalah yang umum terjadi pada lingkungan komputer sebuah organisasi. Banyak terdapat system aplikasi yang dapat mendukung fungsi helpdesk. Beberapa menargetkan pada tingkat atas atau tingkat yang lebih besar dan beberapa menargetkan pada kebutuhan departemen atau bagian.

Macam-macam Helpdesk

Beberapa helpdesk mempunyai tingkat yang berbeda dalam menangani berbagai jenis permasalahan. Pada tingkat pertama helpdesk adalah mempersiapkan untuk menjawab pertanyaan yang paling sering dipertanyakan oleh user dan menyediakan solusi yang berdasarkan dengan dasar pengetahuan. Helpdesk dalam skala besar umumnya memiliki sebuah team yang bertanggung jawab dalam mengatur system. Biasanya, helpdesk dalam skala besar mempunyai beberapa team yang bertanggung jawab dalam masalah yang berbeda-beda. Banyak juga helpdesk yang mempunyai

batasan yang ketat. Terdapat perhitungan waktu bagi analis untuk mengerjakan tugas seperti mengaji masalah, menjawab panggilan telepon, dan juga menjawab pertanyaan berupa email.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Program

Pada penulisan kali ini, penulis menjelaskan tentang pembuatan sistem aplikasi helpdesk yang berupa aplikasi web. Pada aplikasi helpdesk ini, penulis membuat aplikasi untuk proses pembuatan sebuah sistem aplikasi helpdesk dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan juga sedikit script AJAX. Pada sistem ini terdiri dari dua bagian utama yaitu bagian Front-End dan bagian Back-End. Pada bagian Front-End atau yang biasa disebut dengan Tampilan adalah hasil dari sistem aplikasi helpdesk yang telah dibuat. Sedangkan pada bagian Back-End adalah bagian yang berfungsi untuk mengatur Content atau Isi dari sistem aplikasi helpdesk yang akan dibuat.

Proses Pembuatan

Proses pembuatan aplikasi menggunakan PHP dan AJAX sebagai bahasa pemrogramannya dan MySQL

sebagai database. Berikut adalah tahapan dalam pembuatan aplikasi dari mulai desain sampai *coding*.

1. Analisis system yaitu pembuatan alur program dan struktur navigasi program
2. Rincian kebutuhan hardware dan software untuk pengembangan aplikasi
3. Perancangan database untuk *system*
4. Penulisan program dengan menggunakan PHP. Pada tahap penulisan program dimana terdapat bahasa pemrograman pendukung untuk mendukung berjalan dengan baiknya system, yakni AJAX untuk memperbarui data dari server yang ditampilkannya tanpa harus melakukan refresh, sehingga halaman terlihat lebih responsif.

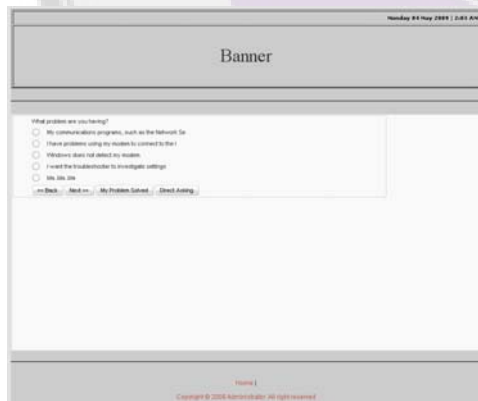
Tampilan Program

Tahap pertama dari aplikasi *Helpdesk Online* ini ialah menentukan masalah dan sub-masalah yang sedang dihadapi. Berikut adalah gambar dari penentuan masalah dan sub masalah :



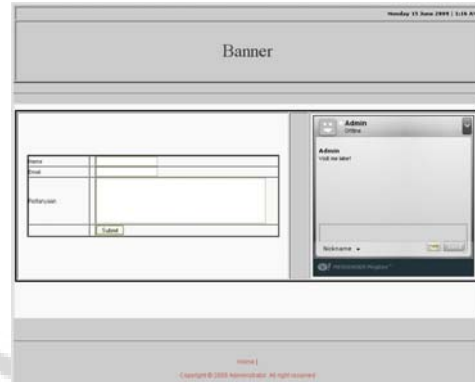
Gambar 1 Halaman Index

Setelah itu aplikasi akan memberikan pertanyaan-pertanyaan yg berkaitan dengan masalah yang dipilih, berikut adalah gambarnya :



Gambar 2 Halaman Pertanyaan

Jika solusi yang diinginkan tidak ditemukan maka user bisa mengajukan pertanyaan secara langsung kepada admin via online atau via email, berikut adalah gambarnya :



Gambar 3 Halaman Direct Asking

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Aplikasi berbasis web helpdesk online ini dibuat untuk membangun sebuah helpdesk online yang dapat membantu user dalam menangani masalah-masalah (troubleshooting). Penulis telah melewati beberapa tahapan hingga aplikasi ini selesai. Aplikasi helpdesk ini memiliki beberapa fitur, diantaranya adalah pertanyaan dengan beberapa jawaban yang memungkinkan yang berkaitan dengan masalah yang dipilih oleh user. Selain itu juga terdapat fitur “Direct Asking” yaitu fitur untuk mengajukan pertanyaan langsung kepada pihak administrator dengan menyertakan identitas dan alamat email sehingga jawaban dari pertanyaan yang diajukan akan dikirimkan ke alamat email

tersebut oleh pihak admin. Dengan terselesaikannya aplikasi berbasis web dan dengan hasil persentase yang didapat yaitu rata-rata persentase lebih dari 50% secara keseluruhan, maka aplikasi ini dapat digunakan untuk membantu *end user* dalam menangani sejumlah troubleshooting dengan usahanya sendiri.

Saran

Berdasarkan dari hasil uji coba, didapat bahwa persentase terendah didapat dari segi tampilan. Dalam membangun sebuah sistem aplikasi, tentunya tidak terlalu menekankan pada sisi tampilan karena pengguna aplikasi ini nantinya akan dapat merubah tampilan sesuai dengan kehendak. Oleh karena itu, kelemahan pada aplikasi ini terletak pada segi tampilan dan untuk proses pengembangan selanjutnya disarankan agar lebih memperhatikan pada segi tampilan misalnya dengan menambahkan beberapa animasi agar hasil akhir dari tampilan yang didapat sesuai dengan keinginan dan dapat membuat aplikasi ini mempunyai daya tarik tersendiri dan juga disarankan untuk melakukan penambahan pada fitur-fitur aplikasi helpdesk yang

dianggap kurang memadai atau kurang memenuhi kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

Layanan web-wikipedia bahasa Inggris, ensiklopedia

URL:http://en.wikipedia.org/wiki/Help_desk (Januari 2009)

Website salah satu produsen aplikasi helpdesk

URL : www.helpdesk.com (April 2009)

Website salah satu produsen aplikasi helpdesk

URL : www.thevisionworld.com (April 2009)

Nugroho, B. 2004. *Aplikasi Pemrograman Web Dinamis dengan PHP dan MySQL*. Gava Media, Yogyakarta.

Zaki, A. & Smitdev Community.2008.*Seri Penuntun Praktis AJAX untuk Pemula*.PT Elex Media Komputindo, Jakarta

Website tutorial AJAX
URL:<http://www.w3schools.com/ajax/default.asp> (Agustus 2008)