

BAB I : DASAR PEMBUATAN APLIKASI

Sebuah aplikasi pastinya memiliki tujuan, latar belakang dan alasan mengapa aplikasi tersebut dibuat, sama hal nya dengan aplikasi "*Ticketing Helpdesk Internal Sebagai Center Point of Issues Berbasis Website dan Mobile* (Studi Kasus : PT. Wika Industri Energi)" ini. Berikut dasar dan latar belakang dibuat nya aplikasi tersebut.

1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kepada pelanggan atau pegawai internal merupakan salah satu tugas terpenting bagi perusahaan. Pelayanan kepada pelanggan atau pegawai internal diberikan untuk menjawab pertanyaan dan menerima keluhan. Pelayanan ini dilakukan oleh satu atau dua orang *customer service* jika untuk keluhan pelanggan. *Helpdesk* merupakan bantuan informasi yang menangani permasalahan atau *troubleshooting*. Fasilitas *helpdesk* banyak digunakan oleh perusahaan atau instansi untuk memberikan solusi secara cepat dan memberikan kemudahan bagi pelanggan atau internal perusahaan.

Pada era informasi ini, *helpdesk* memiliki peranan yang sangat penting dalam menjamin ketersediaan dan kualitas layanan teknologi informasi (TI) pada suatu organisasi.

Helpdesk adalah bagian TI yang pertama kali dihubungi *user* saat mempunyai pertanyaan atau masalah yang berhubungan dengan TI. *Helpdesk* merupakan *center point* sebuah organisasi yang membantu menangani kebutuhan pelanggan atau *user* terkait dengan pertanyaan, pelayanan, dukungan teknis, atau keluhan terhadap produk dan jasa tertentu dengan memanfaatkan sistem penomoran (*request ticket*) untuk memudahkan penelusuran terhadap tindakan penyelesaian yang dikoordinasi oleh suatu tim. *Helpdesk* yang baik juga berfungsi untuk mencatat dan mengklasifikasikan permasalahan yang terjadi serta solusinya, sehingga dapat dipergunakan dan menjadi *asset knowledge* bagi perusahaan. *Helpdesk* sebaiknya dibantu oleh perangkat lunak tertentu untuk memfasilitasi rekap data, *monitoring* kegiatan, dan pelaporan. Perangkat lunak harus mampu melakukan pengkategorian masalah, menyimpan pengetahuan dari solusi yang diperoleh, dan melakukan prioritas penggerjaan. Hal ini juga membantu staf TI ketika menghadapi sebuah masalah di perusahaan dengan *user* yang banyak.

PT. Wijaya Karya Industri Energi (WINNER) merupakan anak perusahaan dari PT Wijaya Karya yang fokus pada penyedian energy baru dan terbarukan. PT. Wijaya Karya Industri Energi memiliki beberapa biro didalamnya yang salah satu nya biro QSHE (*Quality Safety Healty*

Environment) yang didalamnya memiliki sub bagian SI (Sistem Informasi), dimana biro tersebut hadir untuk menjadi *support system* dari biro-biro lainnya. Salah satu bentuk nyata *support* yang diberikan biro SI adalah dengan pembangunan aplikasi *Helpdesk* untuk *center point of issues*, dimana pada SOP yang berjalan sekarang, pengaduan masalah atau keluhan pegawai terhadap infrastruktur fasilitas umum dilakukan lewat form aduan, sedangkan keluhan terkait jaringan koneksi masih dilakukan secara lisan dan via aplikasi *chatting whatsapp*. Masalah yang timbul jika pengaduan jaringan internat dilakukan via lisan adalah, sulitnya data keluhan tersebut untuk ter *record* sedangkan sub bagian SI butuh tau apakah SLA (*Service Level Agreement*) koneksi jaringan internet tercapai atau tidak. Aplikasi *helpdesk* juga diharapkan dapat menghasilkan data *record* dari *ticket-ticket* yang *disubmit* pegawai seperti status *ticket*, biro yang paling di komplain, jumlah hari untuk menyelesaikan suatu *ticket* dan informasi lainnya yang lahir dari data *record ticket issue*, sehingga dapat dijadikan landasan untuk membuat sebuah aturan, prosedur atau kebijakan baru agar tidak terjadi *issue* serupa.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka identifikasi masalah nya adalah:

1. Bagaimana cara agar data setiap keluhan (fasilitas umum dan jaringan internet) bisa ter *record* dengan baik pada suatu wadah yang terpusat dan ter struktur sehingga mudah diakses dan dibaca jika dibutuhkan suatu saat.
2. Bagaimana cara agar bisa mendapatkan nilai realisasi SLA terkait jaringan koneksi berdasarkan keluhan keluhan staff pegawai.
3. Bagaimana cara agar keluhan yang dihadapi staff pegawai bisa tersampaikan ke pihak biro yang tepat dan cepat ditanggapi, sehingga permasalahan tersebut tidak akan memberikan efek negatif yang terlalu besar pada pekerjaan pegawai.

3. Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dibuat nya penelitian ini adalah:

1. Untuk membangun aplikasi yang berperan sebagai pusat pengaduan maslaah dan dapat melakukan

record data mengenai keluhan-keluhan pegawai PT. Wika Industri Energi sehingga dapat menjadi *knowledge* baru yang dapat dijadikan sebagai landasan untuk membuat aturan, prosedur atau kebijakan baru.

2. Untuk membangun aplikasi yang dapat menghasilkan nilai realisasi SLA jaringan dan internet pabrik sehingga dapat menjadi *supply* data KPI (*Key Performance Indicator*).
3. Untuk membangun suatu aplikasi yang dapat melaporkan *issue* secara *mobile* agar lebih cepat dan dapat mengirimkan notifikasi pada admin biro terkait masalah yang dilaporkan oleh pegawai, sehingga penanganan *issues* bisa ditangani oleh pihak atau admin biro yang tepat

4. Ruang Lingkup Aplikasi

1. Aplikasi berlaku untuk internal perusahaan , yaitu antar biro pada PT. Wika Industri Energi dan belum menjangkau pelanggan.
2. Aplikasi berbasis website digunakan untuk pusat atau inti dari sistem dimana data master untuk mendukung aplikasi helpdesk tersebut dibuat dan

dikelola.

3. Aplikasi berbasis mobile digunakan untuk men *submit ticket* baru dan untuk memonitoring dan merubah status *ticket*, tidak untuk membuat dan mengelola data master.
4. Proses bisnis dan *scooping* aplikasi mencakup *submit ticket – update status ticket – monitoring ticket* dan *get data realisasi SLA*

BAB II : TEKNOLOGI YANG DIGUNAKAN

Dalam merancang dan membangun aplikasi ini, penulis tentunya dibantu dengan teknologi teknologi maupun bahasa pemrograman yang ada, diantaranya.

1. RDBMS MySQL

MySQL merupakan sebuah *database* developer yang juga bersifat *free*, MySQL banyak digunakan sebagai *database* karena mudah digunakan dan juga sangat banyak tersedia. MySQL sendiri menggunakan bahasa SQL yang saat ini sudah banyak digunakan. MySQL merupakan *software database* yang termasuk paling populer di lingkungan Linux atau Unix,



kepopuleran ini ditunjang karena *query* dari basis data yang saat itu bisa dikatakan paling cepat dan juga memiliki sedikit permasalahan.

2. Microsoft Visual Studio Code



Visual Studio Code (VS Code) ini adalah sebuah teks editor ringan dan handal yang dibuat oleh Microsoft untuk sistem operasi multiplatform, artinya tersedia juga untuk versi Linux, Mac, dan Windows. Teks editor ini secara langsung mendukung bahasa pemrograman JavaScript, Typescript, dan Node.js, serta bahasa pemrograman lainnya dengan bantuan plugin yang dapat dipasang via marketplace Visual Studio Code (seperti C++, C#, Python, Go, Java, dst).

Banyak sekali fitur-fitur yang disediakan oleh Visual Studio Code, diantaranya Intellisense, Git Integration, Debugging, dan fitur ekstensi yang menambah kemampuan teks editor. Fitur-fitur tersebut akan terus bertambah seiring dengan bertambahnya versi Visual Studio Code. Pembaruan versi Visual Studio Code ini juga dilakukan berkala setiap bulan, dan inilah yang

membedakan VS Code dengan teks editor-teks editor yang lain.

Teks editor VS Code juga bersifat open source, yang mana kode sumbernya dapat kalian lihat dan kalian dapat berkontribusi untuk pengembangannya. Kode sumber dari VS Code ini pun dapat dilihat di *link Github*. Hal ini juga yang membuat VS Code menjadi favorit para pengembang aplikasi, karena para pengembang aplikasi bisa ikut serta dalam proses pengembangan VS Code ke depannya.

3. PHP

PHP adalah bahasa pemrograman tujuan umum yang awalnya dirancang untuk pengembangan web. Awalnya dibuat oleh Rasmus Lerdorf pada tahun 1994; implementasi referensi PHP sekarang diproduksi oleh The PHP Group. PHP awalnya merupakan singkatan dari Personal Home Page, tetapi sekarang singkatan dari initialism rekursif PHP: Hypertext Preprocessor.



Kode PHP dapat dijalankan dengan antarmuka baris perintah (CLI), disematkan ke dalam kode HTML, atau digunakan dalam kombinasi dengan berbagai sistem templat web, sistem manajemen konten web, dan kerangka kerja web. Kode PHP biasanya diproses oleh penerjemah PHP yang diimplementasikan sebagai modul di server web atau sebagai executable Common Gateway Interface (CGI). Server web mengeluarkan hasil dari kode PHP yang ditafsirkan dan dijalankan, yang dapat berupa jenis data apa pun, seperti kode HTML yang dihasilkan atau data gambar biner. PHP dapat digunakan untuk banyak tugas pemrograman di luar konteks web, seperti aplikasi grafis mandiri dan kontrol robot drone.

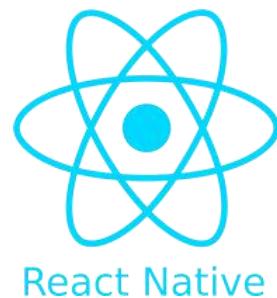
4. Codeigniter



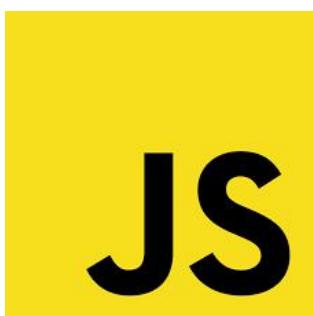
Codeigniter adalah aplikasi *open source* berupa *Framework* dengan model *MVC (Model, View, Controller)* untuk membangun website dinamis menggunakan bahasa pemrograman PHP. MVC merupakan sebuah konsep pemrograman dimana logika dan layout dipisahkan, sehingga sang *programmer* dan *designer* bisa mengerjakan pekerjaan masing-masing secara focus.

5. React Native

React Native adalah *framework open source* besutan facebook yang dibuat setelah facebook sebelumnya membuat react.js, React.JS sendiri merupakan sebuah *library* dari facebook yang dapat digunakan untuk membangun antarmuka pengguna (UI). Jadi, react native adalah *framework open source* untuk membuat aplikasi *multi-plaatform* (android, ios dan windows platform "dalam tahap pengembangan") dengan bahasa javascript, sesuai dengan deskripsi di situs resminya "*Learn once, write anywhere*"



6. JavaScript



JavaScript sering disingkat JS, adalah bahasa pemrograman multi-paradigma tingkat tinggi yang dikompilasi just-in-time, yang sesuai dengan spesifikasi ECMAScript. JavaScript memiliki curly-bracket

sintaks, pengetikan dinamis, orientasi objek berbasis prototipe, dan fungsi kelas satu.

Selain HTML dan CSS, JavaScript adalah salah satu teknologi inti dari World Wide Web. [11] JavaScript memungkinkan halaman web interaktif dan merupakan bagian penting dari aplikasi web. Sebagian besar situs web menggunakannya, dan browser web utama memiliki mesin JavaScript khusus untuk menjalankannya.

Sebagai bahasa multi-paradigma, JavaScript mendukung gaya pemrograman berbasis aktivitas, fungsional, dan imperatif (termasuk berorientasi objek dan prototipe). Ini memiliki API untuk bekerja dengan teks, array, tanggal, ekspresi reguler, dan DOM, tetapi bahasa itu sendiri tidak termasuk I / O, seperti jaringan, penyimpanan, atau fasilitas grafik. Itu bergantung pada lingkungan host di mana ia tertanam untuk menyediakan fitur-fitur ini.

Awalnya hanya menerapkan sisi klien di browser web, mesin JavaScript sekarang tertanam di banyak jenis perangkat lunak host lainnya, termasuk sisi server di server web dan database, dan dalam program non-web seperti pengolah kata dan perangkat lunak PDF, dan dalam runtime lingkungan yang membuat JavaScript tersedia untuk menulis aplikasi seluler dan desktop, termasuk widget desktop.

7. JQuery

jQuery adalah perpustakaan JavaScript yang dirancang untuk menyederhanakan traversal dan manipulasi pohon HTML DOM, serta penanganan acara, animasi CSS, dan Ajax. Ini gratis, perangkat lunak sumber terbuka menggunakan Lisensi MIT permisif. Pada Mei 2019, jQuery digunakan oleh 73% dari 10 juta situs web paling populer. Analisis web menunjukkan bahwa itu adalah perpustakaan JavaScript yang paling banyak digunakan oleh margin yang besar, memiliki penggunaan 3 hingga 4 kali lebih banyak daripada perpustakaan JavaScript lainnya.



Sintaks jQuery dirancang untuk memudahkan menavigasi dokumen, memilih elemen DOM, membuat animasi, menangani acara, dan mengembangkan aplikasi Ajax. jQuery juga menyediakan kemampuan bagi pengembang untuk membuat plug-in di atas pustaka JavaScript. Ini memungkinkan pengembang untuk

membuat abstraksi untuk interaksi dan animasi tingkat rendah, efek canggih dan widget bertema tingkat tinggi. Pendekatan modular ke perpustakaan jQuery memungkinkan pembuatan halaman web dinamis yang kuat dan aplikasi Web.

8. AJAX



Ajax (kependekan dari "Asynchronous JavaScript + XML") adalah seperangkat teknik pengembangan web yang menggunakan banyak teknologi web di sisi klien untuk membuat aplikasi web asinkron. Dengan Ajax, aplikasi web dapat mengirim dan mengambil data dari server secara tidak sinkron (di latar belakang) tanpa mengganggu tampilan dan perilaku halaman yang ada. Dengan memisahkan lapisan pertukaran data dari lapisan presentasi, Ajax memungkinkan halaman web dan, dengan ekstensi, aplikasi web, untuk mengubah konten secara dinamis tanpa perlu memuat ulang seluruh halaman. Dalam praktiknya, implementasi modern biasanya menggunakan JSON, bukan XML.

Ajax bukan teknologi tunggal, melainkan sekelompok teknologi. HTML dan CSS dapat digunakan dalam kombinasi untuk menandai dan menata informasi.

Halaman web kemudian dapat dimodifikasi oleh JavaScript untuk menampilkan secara dinamis — dan memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan — informasi baru. Objek XMLHttpRequest bawaan, atau sejak 2017 fungsi "fetch ()" baru dalam JavaScript, biasanya digunakan untuk mengeksekusi Ajax pada halaman web yang memungkinkan situs web memuat konten ke layar tanpa menyegarkan halaman. Ajax bukan teknologi baru, atau bahasa yang berbeda, hanya teknologi yang ada yang digunakan dengan cara baru.

9. HTML

Hypertext Markup Language (HTML) adalah bahasa markup standar untuk dokumen yang dirancang untuk ditampilkan di browser web. Ini dapat dibantu oleh teknologi seperti Cascading Style Sheets (CSS) dan bahasa scripting seperti JavaScript.

Browser web menerima dokumen HTML dari server web atau dari penyimpanan lokal dan merender dokumen ke halaman web multimedia. HTML menggambarkan struktur halaman web secara semantik dan isyarat awal yang disertakan untuk penampilan dokumen.

Elemen HTML adalah blok bangunan halaman HTML. Dengan konstruksi HTML, gambar dan objek lain seperti formulir interaktif dapat disematkan ke halaman yang diberikan. HTML menyediakan sarana untuk membuat dokumen terstruktur dengan menunjukkan semantik struktural untuk teks seperti pos, paragraf, daftar, tautan, kutipan, dan item lainnya. Elemen HTML digambarkan oleh tag, ditulis menggunakan kurung sudut. Tag seperti `` dan `<input />` secara langsung memperkenalkan konten ke halaman. Tag lain seperti surround `<p>` dan memberikan informasi tentang teks dokumen dan mungkin menyertakan tag lain sebagai sub-elemen. Browser tidak menampilkan tag HTML, tetapi menggunakannya untuk menafsirkan konten halaman.



HTML dapat menyematkan program yang ditulis dalam bahasa scripting seperti JavaScript, yang memengaruhi perilaku dan konten halaman web. Dimasukkannya CSS mendefinisikan tampilan dan tata letak konten. World Wide Web Consortium (W3C), mantan pengelola HTML dan pemelihara standar CSS saat ini, telah mendorong penggunaan CSS pada HTML presentasi eksplisit sejak 1997

10.CSS



Cascading Style Sheets (CSS) adalah bahasa style sheet yang digunakan untuk menggambarkan penyajian dokumen yang ditulis dalam bahasa markup seperti HTML. CSS adalah teknologi landasan World Wide Web, bersama HTML dan JavaScript.

CSS dirancang untuk memungkinkan pemisahan presentasi dan konten, termasuk tata letak, warna, dan font. Pemisahan ini dapat meningkatkan aksesibilitas konten, memberikan lebih banyak fleksibilitas dan kontrol dalam spesifikasi karakteristik presentasi, memungkinkan beberapa halaman web untuk berbagi format dengan menentukan CSS yang relevan dalam file .css yang terpisah, dan mengurangi kompleksitas dan pengulangan dalam konten struktural.

Pemisahan pemformatan dan konten juga memungkinkan untuk menyajikan halaman markup yang sama dalam gaya yang berbeda untuk metode rendering yang berbeda, seperti pada layar, dalam cetakan, dengan suara (melalui browser berbasis ucapan atau pembaca layar), dan pada berbasis Braille perangkat taktil. CSS juga memiliki aturan untuk pemformatan alternatif jika konten diakses pada perangkat seluler.

Nama cascading berasal dari skema prioritas yang ditentukan untuk menentukan aturan gaya mana yang berlaku jika lebih dari satu aturan cocok dengan elemen tertentu. Skema prioritas berjenjang ini dapat diprediksi.

Spesifikasi CSS dikelola oleh World Wide Web Consortium (W3C). Jenis media internet (tipe MIME) teks / css terdaftar untuk digunakan dengan CSS oleh RFC 2318 (Maret 1998). W3C mengoperasikan layanan validasi CSS gratis untuk dokumen CSS. [5]

Selain HTML, bahasa markup lainnya mendukung penggunaan CSS termasuk XHTML, XML polos, SVG, dan XUL

11. Bootstrap

Bootstrap adalah kerangka kerja CSS sumber bebas dan terbuka yang diarahkan pada pengembangan web front-end yang responsif dan mobile-first. Ini berisi templat desain berbasis-JavaScript (dan opsional) JavaScript untuk tipografi, formulir, tombol, navigasi, dan komponen antarmuka lainnya.

Bootstrap adalah proyek keenam yang paling banyak dibintangi di GitHub, dengan lebih dari 135.000 bintang, di belakang



freeCodeCamp (hampir 307.000 bintang) dan sedikit di belakang kerangka Vue.js. Menurut Alexa Rank, Bootstrap getbootstrap.com berada di atas-2000 di AS sementara vuejs.org berada di atas-7000 di AS.

12.Firebase

Firebase adalah suatu layanan dari [Google](#) yang digunakan untuk mempermudah para pengembang aplikasi dalam mengembangkan aplikasi. Dengan adanya Firebase,



pengembang aplikasi bisa fokus mengembangkan aplikasi tanpa harus memberikan usaha yang besar. Dua fitur yang menarik dari Firebase yaitu Firebase Remote Config dan Firebase Realtime Database. Selain itu terdapat fitur pendukung untuk aplikasi yang membutuhkan pemberitahuan yaitu Firebase Notification.

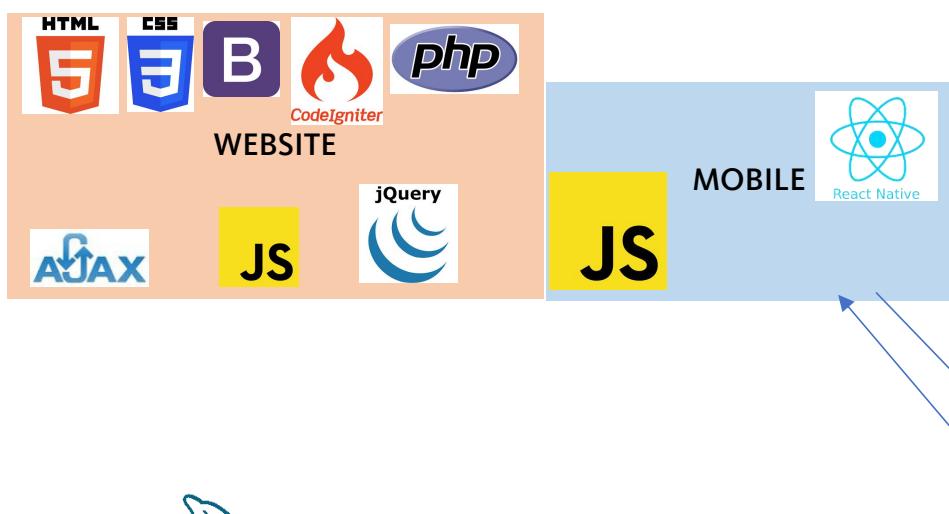
13.REST API

Representational state transfer (REST) adalah gaya arsitektur perangkat lunak yang menetapkan serangkaian kendala yang akan digunakan untuk membuat



layanan Web. Layanan web yang sesuai dengan gaya arsitektur REST, yang disebut layanan Web RESTful, menyediakan interoperabilitas antara sistem komputer di Internet. RESTful layanan Web memungkinkan sistem yang meminta mengakses dan memanipulasi representasi teksual dari sumber daya Web dengan menggunakan serangkaian operasi stateless yang seragam dan telah ditentukan sebelumnya. Jenis layanan Web lainnya, seperti layanan Web SOAP, mengekspos serangkaian operasi mereka sendiri yang sewenang-wenang.

Dari banyaknya teknologi yang dipakai dan disebutkan diatas, berikut adalah pemetaan teknologi tersebut dalam pemakaian nya pada aplikasi helpdesk ini.

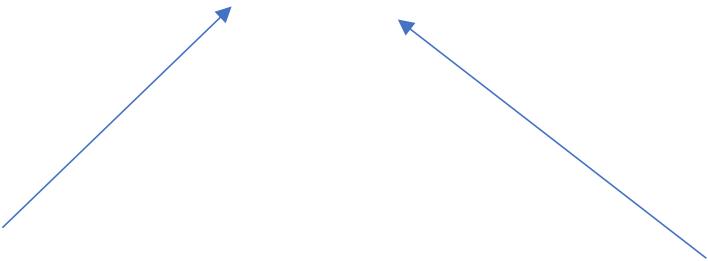


{ REST:API }



Firebase

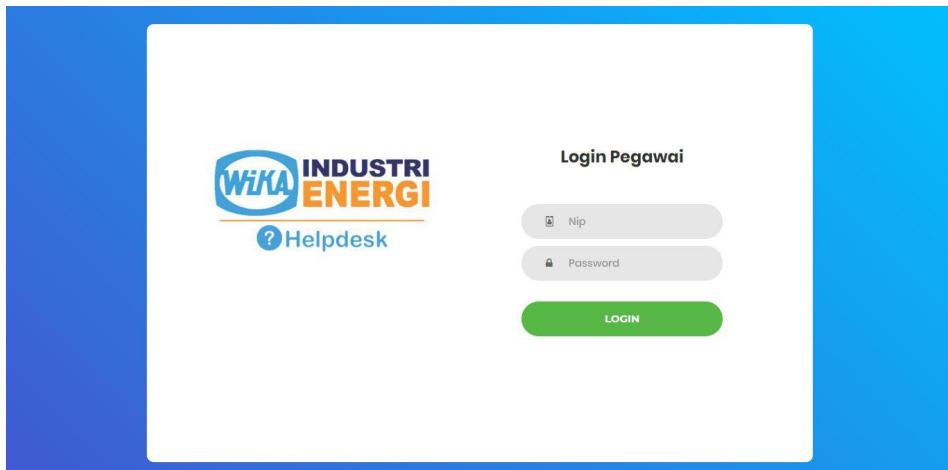
API



BAB III : TUTORIAL PENGGUNAAN (WEBSITE)

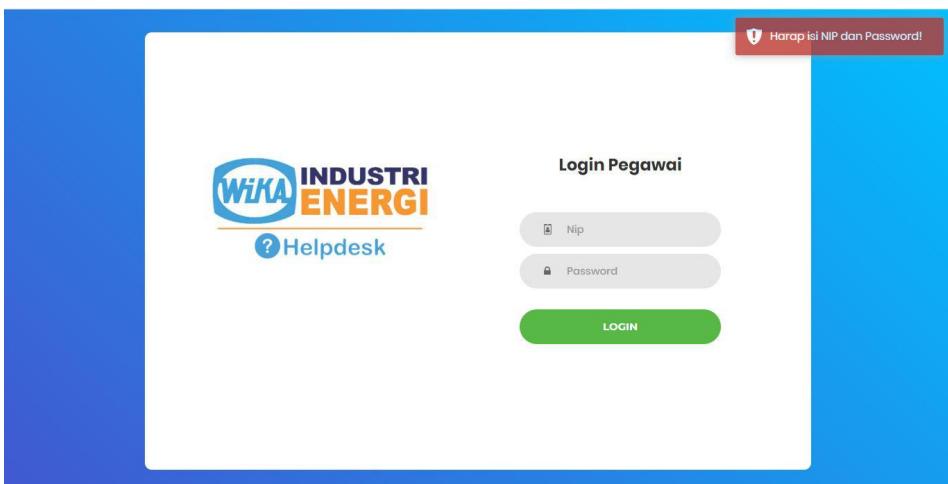
1. Halaman Login

Ini adalah halaman pertama yang user lihat saat mengakses aplikasi, yaitu halaman login. Di halaman ini user harus memasukan kombinasi NIP dan Password untuk bisa melanjutkan / masuk kedalam aplikasi.



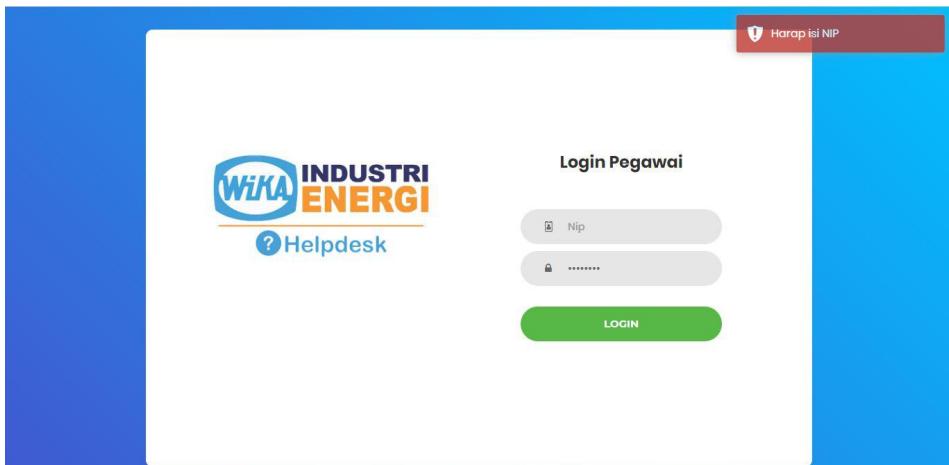
2. Halaman Login (Kondisi tidak memasukan NIP dan Password)

Berikut adalah halaman login jika user tidak memasukan NIP dan Password namun tetap menekan tombol login, akan muncul notif seperti berikut



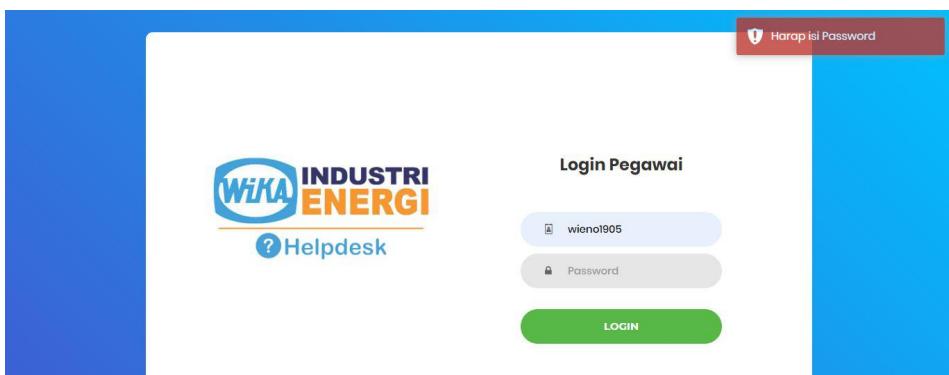
3. Halaman Login (Kondisi tidak memasukan NIP)

Berikut adalah halaman login jika user tidak memasukan NIP namun tetap menekan tombol Login, maka akan muncul notif sebagai berikut



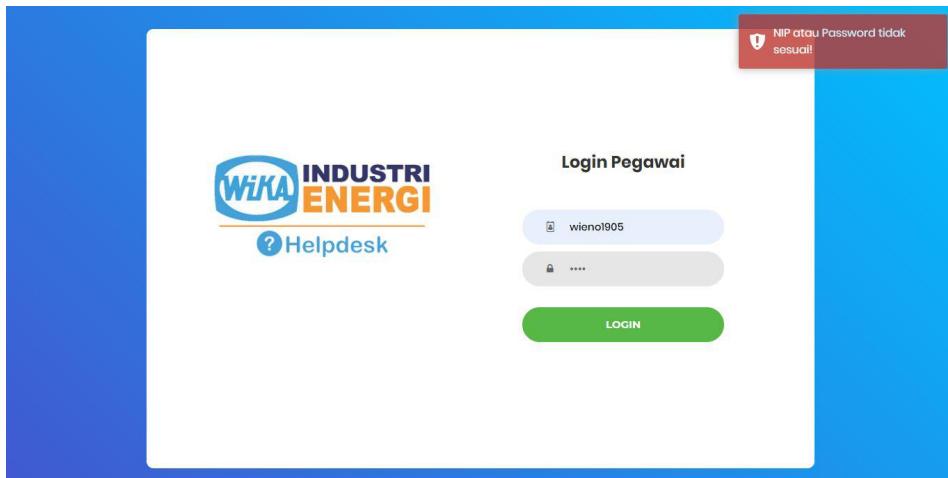
4. Halaman Login (Kondisi tidak memasukan Password)

Berikut adalah Halaman login jika user tidak memasukan Password namun tetap menekan tombol login, akan muncul notif sebagai berikut



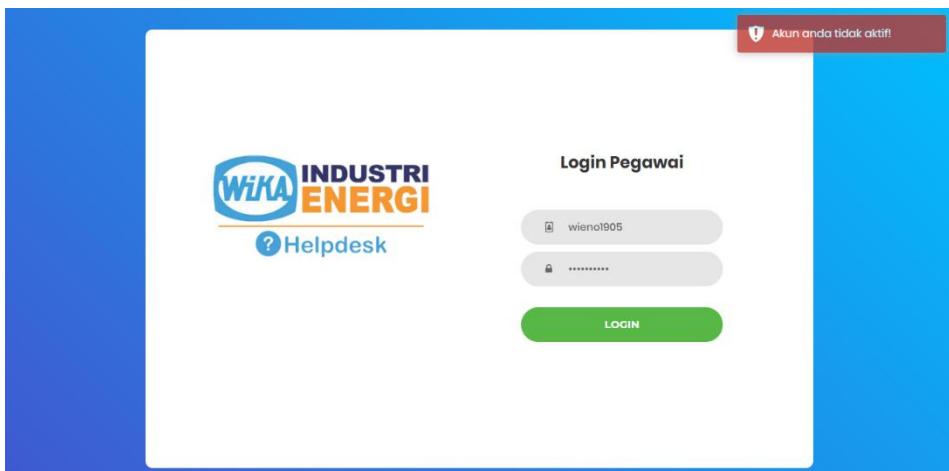
5. Halaman Login (Kondisi kombinasi NIP dan Password Salah)

Berikut adalah Halaman login jika kombinasi NIP dan Password yang user masukan salah / tidak sesuai yang ada di di database



6. Halaman Login (Kondisi akun tidak aktif)

Jika akun pegawai/user tidak aktif, maka akan muncul notifikasi sebagai berikut



7. Halaman Login (Kondisi kombinasi NIP dan Password sesuai)

Berikut adalah Halaman login jika kombinasi NIP dan Password yang user masukan sesuai / benar dengan yang ada di database.



Selanjutnya setelah melakukan login, user akan diarahkan ke halaman dashboard berdasarkan role nya masing masing, ada 3 role diantaranya:

1. Superadmin
2. Admin Biro
3. Staff Biro

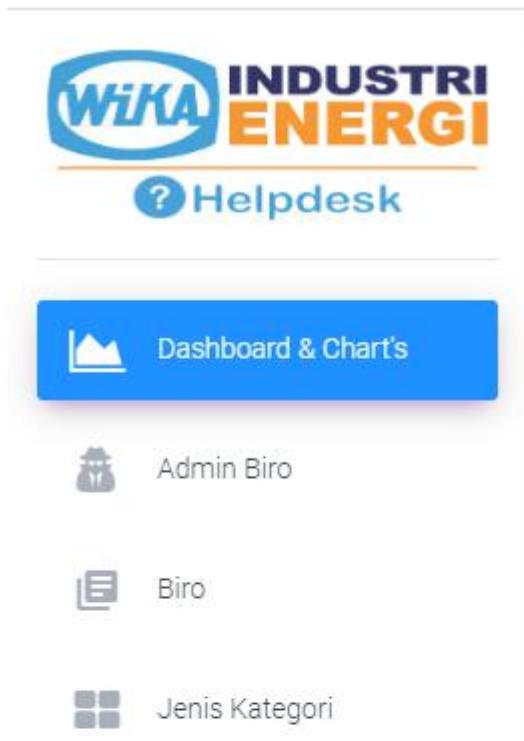
Penulis akan menjelaskan untuk role pertama terlebih dahulu yaitu Superadmin.

8. Dashboard Menu Superadmin

Berikut adalah dashboard menu role superadmin, diantaranya:

1. Dashboard & Charts : Untuk melihat grafik dan informasi umum

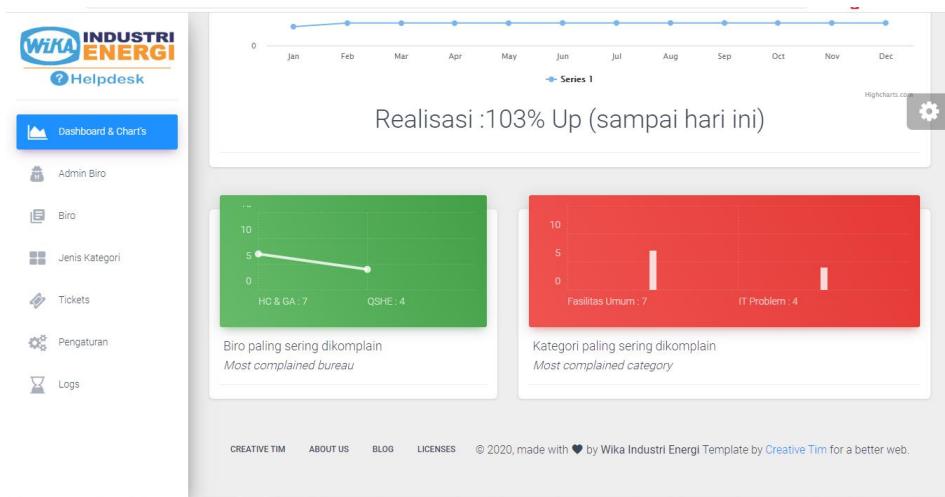
2. Admin Biro : Untuk memanage data admin biro
3. Biro : Untuk memanage data biro
4. Jenis Kategori : Untuk memanage jenis kategori
5. Tickets : Untuk melihat data tiket dengan lama penyelesaian nya
6. Pengaturan : Untuk mengatur informasi perusahaan dan email serta no telpon untuk broadcast info
7. Logs : Berisi log dan histori mengenai aktifitas yang dilakukan user lainnya.



9. Menu Dashboard & Chart's

Pada menu ini super admin dapat melihat data berupa grafik mengenai capaian realisasi SLA Jaringan dan Koneksi Internet dari sub bagian SI untuk pabrik WINNER. Selain itu ada juga grafik mengenai biro mana yang paling di complain dan kategori apa yang paling sering dikeluhkan oleh para pegawai





10. Menu Admin Biro (Tabel Data Admin Biro)

Pada menu ini superadmin bisa melihat data siapa saja yang menjadi admin biro dalam bentuk tabel.

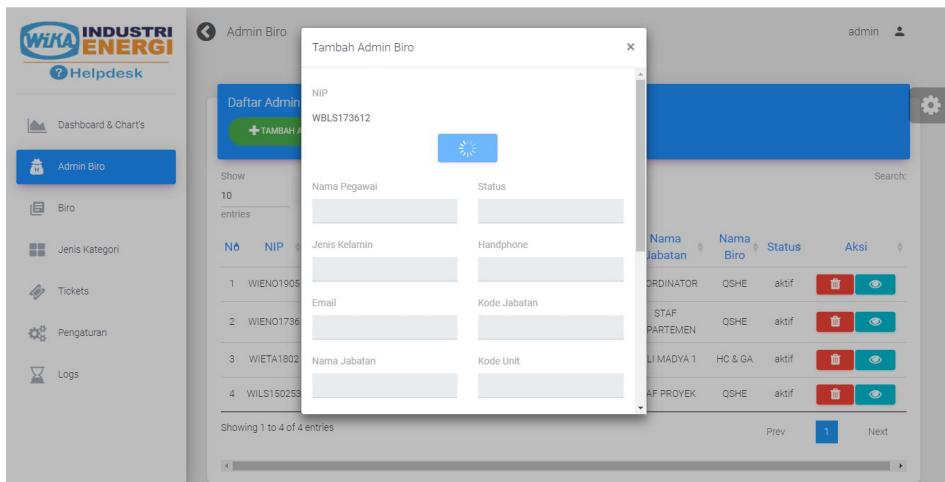
The screenshot shows the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk software interface. On the left, there's a sidebar with various menu items: Dashboard & Charts, Admin Biro (which is selected and highlighted in blue), Biro, Jenis Kategori, Tickets, Pengaturan, and Logs. The main content area is titled "Admin Biro" and contains a sub-section titled "Daftar Admin Biro". It features a green button labeled "+ TAMBAH ADMIN BIRO". Below this is a table with columns: N•, NIP, Nama Pegawai, Jenis Kelamin, Email, Nama Jabatan, Nama Biro, Status, and Aksi. The table displays four entries:

N•	NIP	Nama Pegawai	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Nama Biro	Status	Aksi
1	WIENO1905	AVRIYASENDY RAMADIYAN	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	KOORDINATOR	QSHE	aktif	
2	WIENO1736	FAUZAN HERLAMBANG MULADI	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	STAF DEPARTEMEN	QSHE	aktif	
3	WIETA1802	KOTOT KAHAEROEDIN	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	AHLI MADYA 1	HC & GA	aktif	
4	WILS150253	AHMAD TRIMANI	PRIA	putra.b13@gmail.com	STAF PROYEK	QSHE	aktif	

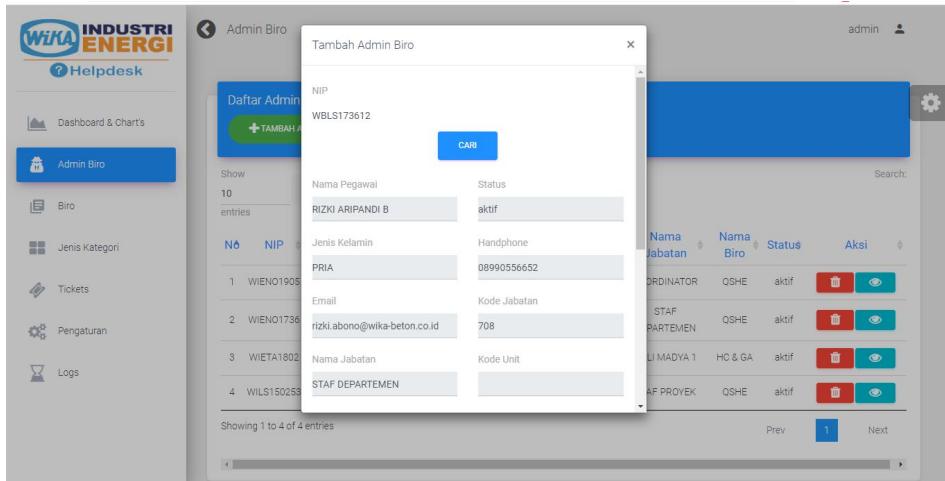
At the bottom of the table, it says "Showing 1 to 4 of 4 entries". There are navigation buttons for "Prev", "1", and "Next".

11. Menu Admin Biro (Tambah Admin Biro)

Pada menu admin biro, superadmin juga dapat menambahkan admin biro baru dengan menekan tombol "Tambah Admin Biro" dan akan muncul sebuah modal. Setelah muncul modal, superadmin harus memasukan NIP pegawai yang akan dijadikan admin biro pada inputan yang sudah disediakan, dan sistem akan mencari data pegawai tersebut dengan mengakses API HCISWIKA, tanda sistem sedang mencari adalah dengan muncul spinner pada button cari.



Jika data pegawai ditemukan sesuai NIP yang diinputkan maka data nya akan muncul di kolom bawah nya, seperti berikut



Setelah itu superadmin harus menginputkan pilihan biro untuk pegawia tersebut, dan menekan button "Tambah Admin Biro" dibawah modal.

The screenshot shows the Wika Industri Energi Helpdesk interface. On the left, there's a sidebar with options like Dashboard & Charts, Admin Biro, Tickets, Pengaturan, and Logs. The main area is titled 'Daftar Admin Biro' (List of Admin Biro). A modal window titled 'Tambah Admin Biro' (Add Admin Biro) is open, prompting for 'Nama Unit Org' (QSHE) and 'Aksi' (Admin). Below the modal, a table lists existing admin entries with columns for No, NIP, Nama Pegawai, Jenis Kelamin, Email, Nama Jabatan, Nama Biro, Status, and Aksi (actions). The status column shows 'aktif' (active) for most entries.

Maka akan muncul notifikasi berikut "Insert data success"

The screenshot shows the same Wika Industri Energi Helpdesk interface. The 'Daftar Admin Biro' page is displayed. A green notification bar at the top right indicates a successful insertion with the message '✓ Insert Data Success admin'. The table now includes a new entry for RIZKI ARIPANDI B, with NIP WBL5173612, listed in the fifth row. The rest of the data remains the same as in the previous screenshot.

12. Menu Admin Biro (Detail, edit dan update data)

Selain itu di menu Admin Biro, superadmin juga dapat melihat detail dan mengedit dari tiap data yang ada di tabel dengan menekan tombol detail dengan logo mata warna biru, maka akan muncul modal seperti berikut.

The screenshot shows the 'Edit Admin Biro' modal window. The modal contains the following fields:

- NIP:** WIENO1905
- Nama Pegawai:** AVRIYASENDY RAMADIYAN
- Jenis Kelamin:** PRIA
- Handphone:** +6285648435363
- Email:** poisonjoker6@gmail.com
- Kode Jabatan:** 609
- Nama Jabatan:** KOORDINATOR
- Kode Unit:** 20000800900500300000000000000000
- Nama Unit Org:** BAGIAN PENGEMBANGAN SISTEM
- Status:** Aktif
- Aksi:** Buttons for Delete and View (eye icon).

The background shows a table of other employees with columns: Nama, Jabatan, Nama Biro, Status, and Aksi.

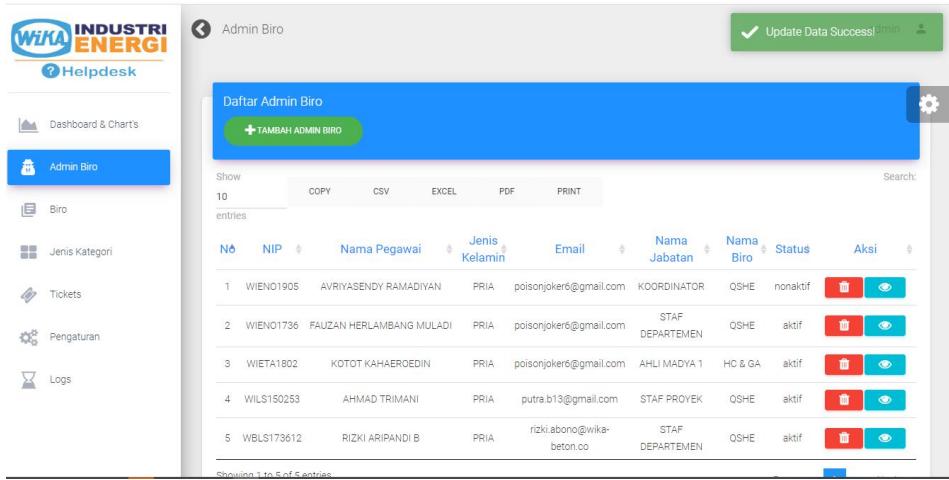
The screenshot shows the 'Edit Admin Biro' modal window with updated information:

- NIP:** 20000800900500300000000000000000
- Biro:** QSHE
- Admin:** Yes
- Superadmin:** No

At the bottom right of the modal are two buttons: **UPDATE ADMIN BIRO** and **TUTUP**.

The background shows a table of other employees with columns: Nama, Jabatan, Nama Biro, Status, and Aksi.

Jika superadmin melakukan edit perubahan data maka akan muncul notifikasi sebagai berikut "Update data success"



No	NIP	Nama Pegawai	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Nama Biro	Status	Aksi
1	WIENO1905	AVRIYASENDY RAMADIYAN	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	KOORDINATOR	OSHE	nonaktif	[Delete] [View]
2	WIENO1736	FAUZAN HERLAMBANG MULADI	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	STAF DEPARTEMEN	OSHE	aktif	[Delete] [View]
3	WIETA1802	KOTOT KAHADEREDIN	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	AHLI MADYA 1	HC & GA	aktif	[Delete] [View]
4	WILS150253	AHMAD TRIMANI	PRIA	putra.b13@gmail.com	STAF PROYEK	OSHE	aktif	[Delete] [View]
5	WBLS173612	RIZKI ARIPANDI B	PRIA	rizki.abono@wika-beton.co	STAF DEPARTEMEN	OSHE	aktif	[Delete] [View]

13. Menu Admin Biro (Hapus data)

Selain itu superadmin juga dapat menghapus data admin biro dengan menekan tombol hapus dengan logo tong sampah berwarna merah, jika tombol tersebut maka akan muncul dialog notifikasi peringatan sebagai berikut "Data akan dihapus, anda yakin?"

No	NIP	Nama Pegawai	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Nama Biro	Status	Aksi	
1	WIENO1905	AVRIYASENDY RAMADIYAN	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	KOORDINATOR	QSHE	nonaktif		
2	WIENO1736	FAUZAN HERLAMBANG MULADI	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	STAF DEPARTEMEN	QSHE	aktif		
3	WIETA1802	KOTOT KAHAROEDIN	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	AHLI MADYA 1	HC & GA	aktif		
4	WILS150253	AHMAD TRIMANI	PRIA	putra.b13@gmail.com	STAF PROYEK	QSHE	aktif		
5	WBLS173612	RIZKI ARIPANDI B	PRIA	rizki.abono@wika-beton.co	STAF DEPARTEMEN	QSHE	aktif		

Dan jika superadmin menekan tombol OK maka data akan terhapus dan muncul notifikasi sebagai berikut "Delete data success"

14. Menu Admin Biro (Search data dan ekspor data)

Dalam tabel tersebut, superadmin juga dapat melakukan pencarian data dengan menginputkan katakunci di kanan tabel, serta dapat melakukan ekspor data ke excel, pdf dan csv pada button ekspor yang tersedia. Selain itu bisa juga melakukan print data dengan source data dari tabel tersebut.

The screenshot shows the 'Daftar Admin Biro' (List of Office Administrators) page. The table has the following columns: No, NIP, Jenis Kelamin, Email, Nama Jabatan, Nama Biro, Status, and Aksi (Actions). There is one entry visible:

No	NIP	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Nama Biro	Status	Aksi
2	WIENO1736	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	STAF DEPARTEMEN	QSHE	aktif	

Below the table, it says 'Showing 1 to 1 of 1 entries (filtered from 4 total entries)'. The search bar at the top right contains 'fauzan'.

The screenshot shows the same 'Daftar Admin Biro' page with four entries listed:

No	NIP	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Nama Biro	Status	Aksi
1	WIENO1905	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	KOORDINATOR	QSHE	nonaktif	
2	WIENO1736	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	STAF DEPARTEMEN	QSHE	aktif	
3	WIETA1802	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	AHLI MADYA 1	HC & GA	aktif	
4	WILS150253	PRIA	putra.b13@gmail.com	STAF PROVEK	QSHE	aktif	

Below the table, it says 'Showing 1 to 4 of 4 entries'. The bottom part of the browser window is highlighted with a red box, showing three tabs: 'Helpdesk Wika Ind...pdf', 'Helpdesk Wika Ind...xls', and 'Helpdesk Wika Ind...csv'.

The screenshot shows a helpdesk interface with a sidebar on the left containing a list of tickets. The main area displays a table of ticket details. A modal window titled 'Print' is open over the table, containing various print settings like destination, pages, and margins. At the bottom right of the print dialog are 'Save' and 'Cancel' buttons.

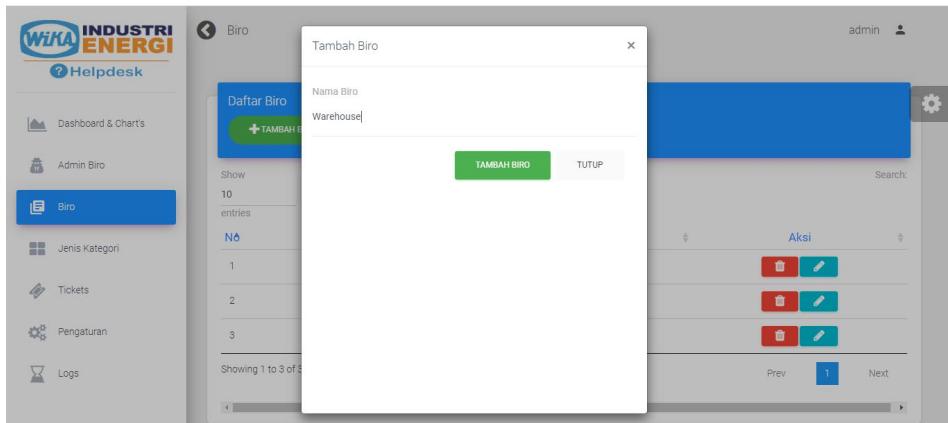
15. Menu Biro (Lihat tabel data)

Di menu ini, super admin dapat melihat data data biro apa saja yang sudah terdaftar dengan tampilan tabel

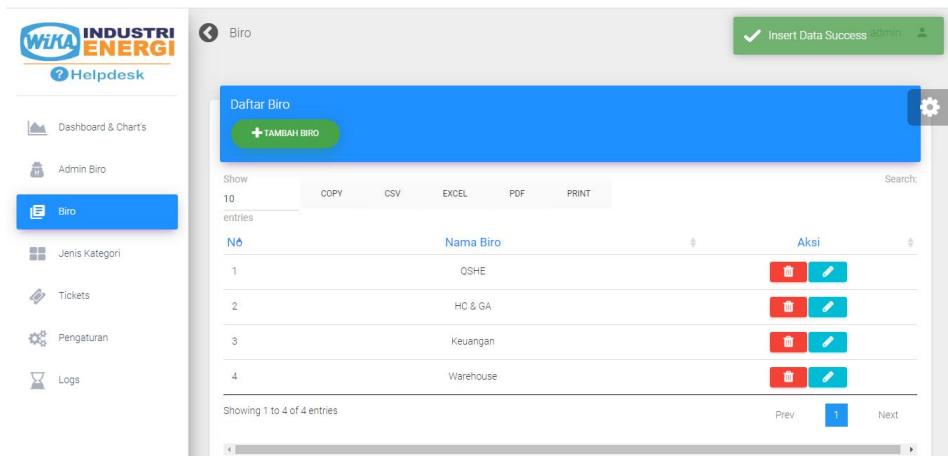
The screenshot shows the 'Daftar Biro' (List of Departments) page. It features a header with a 'Tambah Biro' (Add Department) button. Below the header is a toolbar with buttons for Show (10), COPY, CSV, EXCEL, PDF, and PRINT. The main area contains a table with columns for No, Nama Biro (Department Name), and Aksi (Actions). The table lists three departments: 1. OSHE, 2. HC & GA, and 3. Keuangan. Each department row has a red trash can icon and a blue edit pencil icon in the Aksi column. At the bottom of the table, it says 'Showing 1 to 3 of 3 entries' and includes navigation buttons for Prev, Next, and a search bar.

16. Menu Biro (Tambah biro)

Superadmin juga dapat menambah biro baru dengan menekan tombol “Tambah Biro”, maka akan muncul modal sebagai berikut.

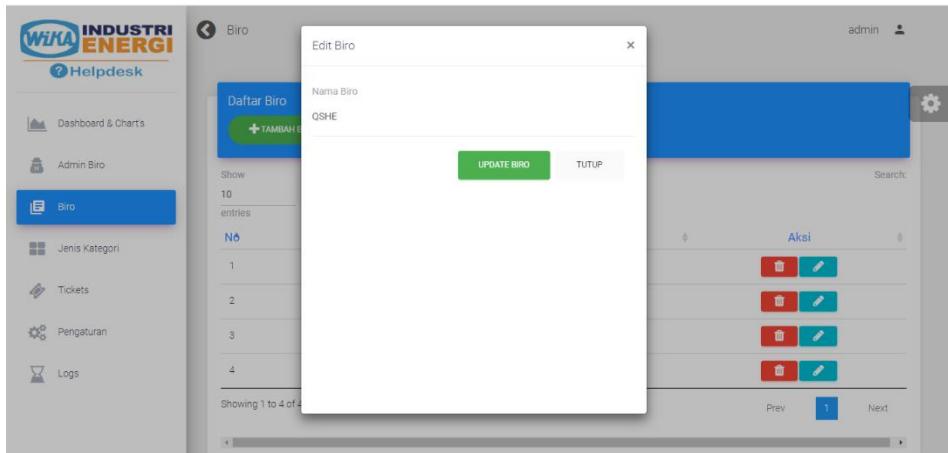


Setelah memasukan nama biro baru, superadmin menekan tombol “Tambah Biro” , jika berhasil maka akan muncul notifikasi sebagai berikut “Inser Data Success”

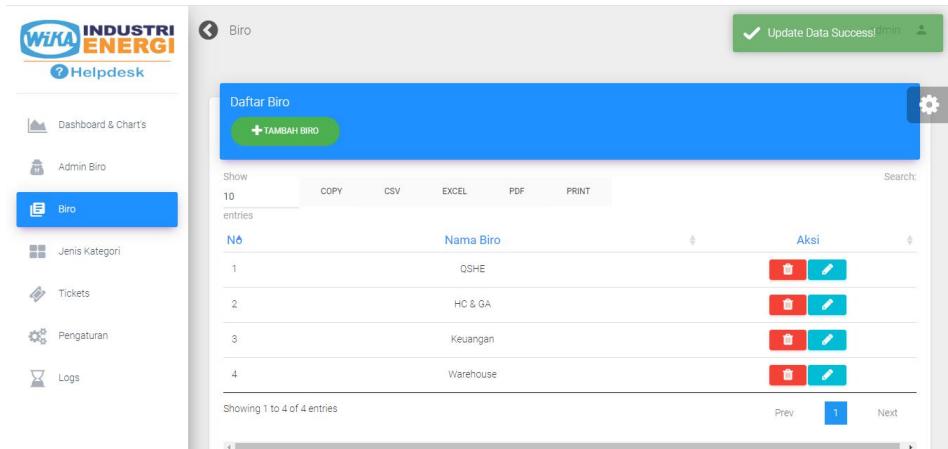


17. Menu Biro (Detail dan edit data)

Superadmin dapat mengedit data nama biro dengan menekan tombol berwarna biru dengan icon pensil, maka akan muncul modal berikut.

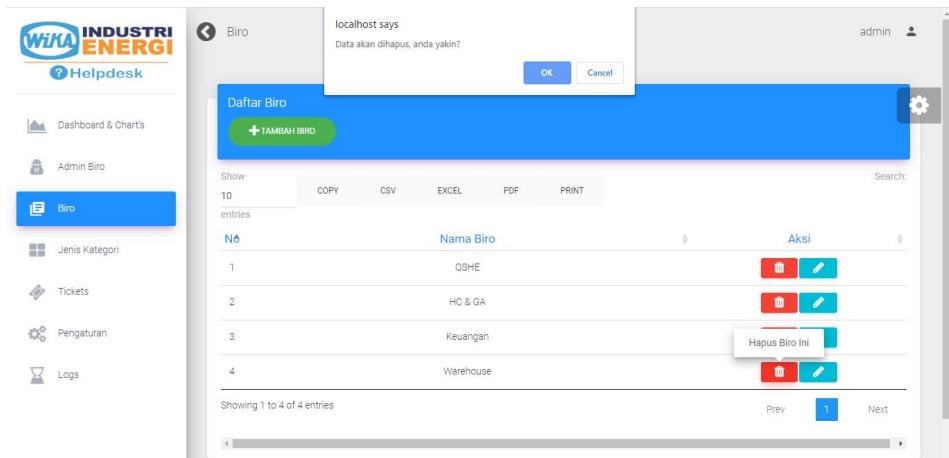


Superadmin selanjutnya dapat mengubah nama biro yang dipilih, setelah itu menekan tombol “Update Biro” dan jika berhasil maka akan muncul notifikasi sebagai berikut “Update data success”



18. Menu Biro (Hapus data)

Superadmin dapat menghapus biro jika dirasa biro tersebut sudah tidak terpakai atau sudah tidak ada, dengan menekan tombol merah dengan icon tong sampah, maka akan muncul dialog konfirmasi sebagai berikut.



The screenshot shows the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk interface. On the left is a sidebar with links: Dashboard & Chart's, Admin Biro, Biro (which is selected and highlighted in blue), Jenis Kategori, Tickets, Pengaturan, and Logs. The main content area is titled 'Biro' and shows a table of 'Daftar Biro'. The table has columns for 'No', 'Nama Biro', and 'Aksi'. There are four entries: 1. QSHE, 2. HC & GA, 3. Keuangan, and 4. Warehouse. Each entry has edit and delete buttons. A modal dialog box is overlaid on the page, asking 'localhost says Data akan dihapus, anda yakin?' with 'OK' and 'Cancel' buttons. The 'OK' button is highlighted in blue.

Jika superadmin menekan tombol "OK" maka data akan terhapus dan akan muncul notifikasi sebagai berikut "Delete data success"

The screenshot displays the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk application's 'Biro' (Department) management screen. On the left, a vertical sidebar lists various modules: Dashboard & Charts, Admin Biro, Biro (which is currently selected and highlighted in blue), Jenis Kategori, Tickets, Pengaturan, and Logs. The main content area is titled 'Daftar Biro' and contains a table with three rows of department data. The columns are labeled 'No', 'Nama Biro', and 'Aksi'. The data rows are: 1. QSHE, 2. HC & GA, and 3. Keuangan. Each row has two action buttons: a red one with a white trash icon and a blue one with a white edit/pencil icon. At the top of the main area, there are buttons for 'COPY', 'CSV', 'EXCEL', 'PDF', and 'PRINT'. A success message 'Delete Data Success!' is visible in the top right corner. The bottom of the screen shows pagination controls: 'Showing 1 to 3 of 3 entries', 'Prev', a page number '1' (which is blue, indicating it's the current page), and 'Next'.

19. Menu Biro (Search dan ekspor data)

Superadmin dapat mencari biro dengan cepat menggunakan search box di sisi kanan atas dengan mengetikan nama biro, selain itu superadmin biro juga dapat mengekspor data biro tersebut dalam bentuk excel, csv atau pdf menggunakan tombol ekspor yang sudah disediakan di sisi kiri atas tabel data. Superadmin juga dapat mencetak data tersebut dengan menggunakan tombol "Print".

The screenshot shows the 'Biro' (Department) module in the Helpdesk application. The main interface includes a header with the company logo and user information ('admin'), a top navigation bar with links like 'Dashboard & Charts', 'Admin Biro', 'Biro' (which is selected and highlighted in blue), 'Jenis Kategori', 'Tickets', 'Pengaturan', and 'Logs'. The main content area is titled 'Daftar Biro' and lists three departments: 'QSHE', 'HC & GA', and 'Keuangan'. Each entry has a row of buttons for 'Edit' and 'Delete'. Below the table, it says 'Showing 1 to 3 of 3 entries'. At the bottom right, there are 'Prev' and 'Next' buttons. A red box highlights the browser tabs at the bottom, which show three PDF files: 'Helpdesk Wika Ind...pdf', 'Helpdesk Wika Ind...xl...', and 'Helpdesk Wika Ind...csv'. Below the tabs, a print dialog box is open, showing settings for printing the department list. The print dialog includes fields for 'Destination' (Save as PDF), 'Pages' (All), 'Pages per sheet' (1), 'Margins' (Default), and 'Options' (Headers and footers, Background graphics). There are 'Save' and 'Cancel' buttons at the bottom.

20. Menu Jenis Kategori (Tampil data tabel)

Superadmin dapat melihat jenis kategori masalah yang ada pada aplikasi helpdesk ini dalam bentuk tabel. Untuk saat ini hanya ada 2 jenis kategori masalah yaitu; IT problem yang ditanggung oleh sub bagian SI dan kategori Fasilitas Umum yang ditanggung oleh biro HC & GA,

superadmin tidak dapat menambah, mengubah maupun menghapus 2 data jenis kategori tersebut.

The screenshot shows a web-based application interface for 'WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk'. On the left, there's a sidebar with various menu items: Dashboard & Charts, Admin Biro, Biro, Jenis Kategori (which is highlighted in blue), Tickets, Pengaturan, and Logs. The main content area has a header 'Kategori' with a back arrow icon. Below it is a table titled 'Daftar Kategori' (List of Categories). The table has columns for 'No', 'Nama Kategori' (Category Name), and 'Biro' (Department). There are two entries: '1' under 'Nama Kategori' and 'Facilitas Umum' under 'Biro' (HC & GA); '2' under 'Nama Kategori' and 'IT Problem' under 'Biro' (QSHE). At the top of the table are buttons for 'Show' (set to 10), 'COPY', 'CSV', 'EXCEL', 'PDF', and 'PRINT'. To the right of the table is a search bar labeled 'Search:' and a gear icon for settings. At the bottom of the table, it says 'Showing 1 to 2 of 2 entries' and has navigation buttons for 'Prev', '1' (highlighted in blue), and 'Next'.

21. Menu Jenis Kategori (Search data dan ekspor data)

Superadmin dapat mencari data jenis kategori dengan menggunakan inputan cari di bagian kanan atas tabel, selain itu superadmin juga dapat mengekspor data yang ada pada tabel ke bentuk excel, csv dan pdf. Superadmin juga dapat mencetak data dengan menggunakan button "Print". Penulis sangat tahu bahwa fungsi tersebut kurang cocok karna data nya hanya ada 2, namun dikemudian hari data nya bisa bertambah, memungkinkan untuk adanya jenis kategori baru jadi penulis tetap memasukan fungsi search dan ekspor.

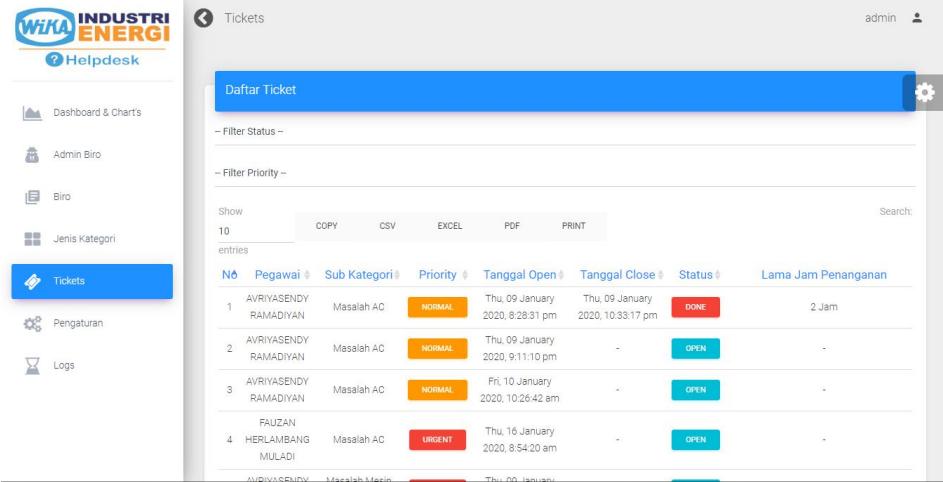
The screenshot shows the 'Daftar Kategori' (Category List) page. The left sidebar includes links for Dashboard & Charts, Admin Biro, Biro, Jenis Kategori (which is highlighted in blue), Tickets, Pengaturan, and Logs. The main content area has a header 'Kategori' with a back arrow. Below it is a table titled 'Daftar Kategori' with columns 'No', 'Nama Kategori', 'Biro', and 'Fas'. One entry is visible: No 1, Nama Kategori 'Fasilitas Umum', Biro 'HC & GA', and Fas 'Biro'. Navigation buttons for Prev, Next, and a page number '1' are at the bottom.

This screenshot is identical to the one above, showing the 'Daftar Kategori' page. A red box highlights the browser tabs at the bottom, which include 'Helpdesk Wika Ind...pdf', 'Helpdesk Wika Ind...xl...', and 'Helpdesk Wika Ind...csv'.

The screenshot shows a 'Print' dialog box overlaid on the software interface. The dialog box has several settings: 'Destination' set to 'Save as PDF', 'Pages' set to 'All', 'Pages per sheet' set to '1', 'Margins' set to 'Default', and two checked options under 'Options': 'Headers and footers' and 'Background graphics'. At the bottom are 'Save' and 'Cancel' buttons. To the left of the dialog box, there's a sidebar with a list of items: 'Helpdesk Wika Industri Energi', 'No', '1', '2', and icons for 'refresh', '+', and '-'.

22. Menu Tickets (Tampil data tabel)

Di menu ini, superadmin dapat melihat keseluruhan data tickets yang ada, beserta lama penanganan nya.



The screenshot shows the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk interface. On the left is a sidebar with various menu items: Dashboard & Chart's, Admin Biro, Biro, Jenis Kategori, Tickets (which is highlighted in blue), Pengaturan, and Logs. The main area is titled 'Tickets' and contains a sub-section 'Daftar Ticket'. It features a search bar at the top right and two dropdown menus for filtering by Status and Priority. Below these are buttons for COPY, CSV, EXCEL, PDF, and PRINT. A table lists four tickets with columns: N°, Pegawai, Sub Kategori, Priority, Tanggal Open, Tanggal Close, Status, and Lama Jam Penanganan. The first ticket is closed ('DONE') with a duration of 2 Jam. The second and third tickets are open ('OPEN'). The fourth ticket is also open ('OPEN').

N°	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Lama Jam Penanganan
1	ARIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 8:28:31 pm	Thu, 09 January 2020, 10:33:17 pm	DONE	2 Jam
2	ARIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 9:11:10 pm	-	OPEN	-
3	ARIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Fri, 10 January 2020, 10:26:42 am	-	OPEN	-
4	FAUZAN HERLAMBANG MULADI	Masalah AC	URGENT	Thu, 16 January 2020, 8:54:20 am	-	OPEN	-

23. Menu Tickets (Filter data)

Selain itu superadmin juga dapat melakukan filterisasi berdasarkan Status dan Priority ticket menggunakan option filter di atas tabel.

Tickets

Daftar Ticket

Open

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Lama Jam Penanganan
2	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 9:11:10 pm	-	OPEN	-
3	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Fri, 10 January 2020, 10:26:42 am	-	OPEN	-
4	FAUZAN HERLAMBANG MULADI	Masalah AC	URGENT	Thu, 16 January 2020, 8:54:20 am	-	OPEN	-
5	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah Mesin Fotocopy	URGENT	Thu, 09 January 2020, 8:43:32 pm	-	OPEN	-

Tickets

Daftar Ticket

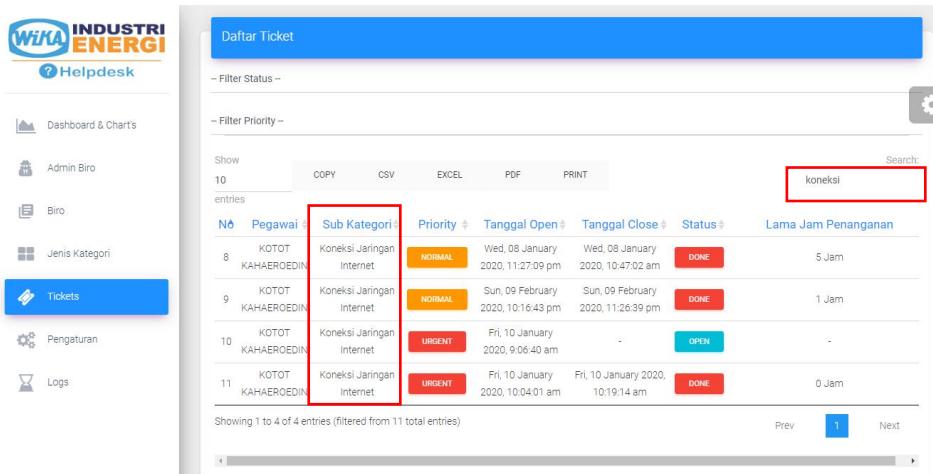
Normal

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Lama Jam Penanganan
1	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 8:28:31 pm	Thu, 09 January 2020, 10:33:17 pm	DONE	2 Jam
2	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 9:11:10 pm	-	OPEN	-
3	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Fri, 10 January 2020, 10:26:42 am	-	OPEN	-
6	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah Mesin Fotocopy	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 10:05:10 pm	-	OPEN	-
8	KOTOT KAHADERODIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm	Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	DONE	5 Jam
9	KOTOT KAHADERODIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Sun, 09 February 2020, 10:16:43 pm	Sun, 09 February 2020, 11:26:39 pm	DONE	1 Jam

24. Menu Tickets (Search dan eksport data)

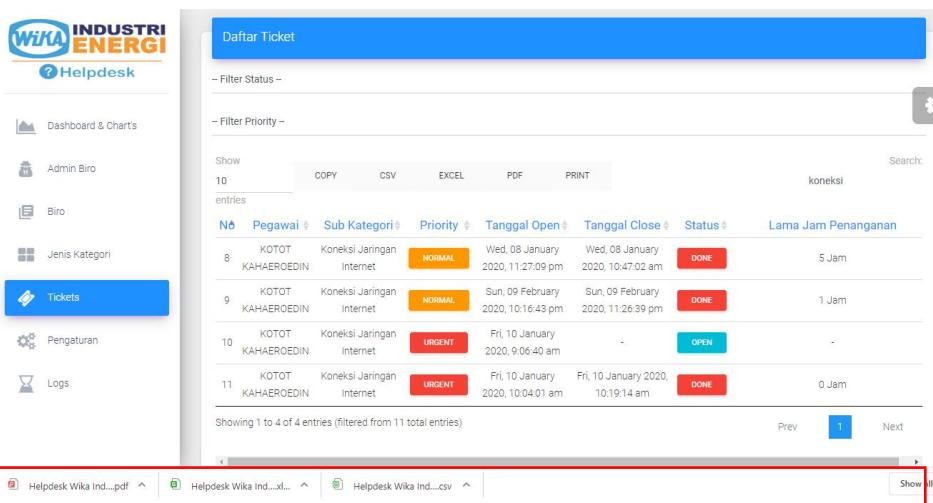
Superadmin dapat mencari ticket spesifik dengan memasukan nama pegawai, prioritas, nama sub kategori

ataupun tanggal open ticket pada inputan box search di bagian kanan atas tabel. Selain itu superadmin juga dapat mengekspor data ke bentuk excel, csv atau pdf dengan menekan tombol ekspor yang ada di kanan atas tabel. Superadmin juga bisa mencetak data dengan menggunakan button "Print".

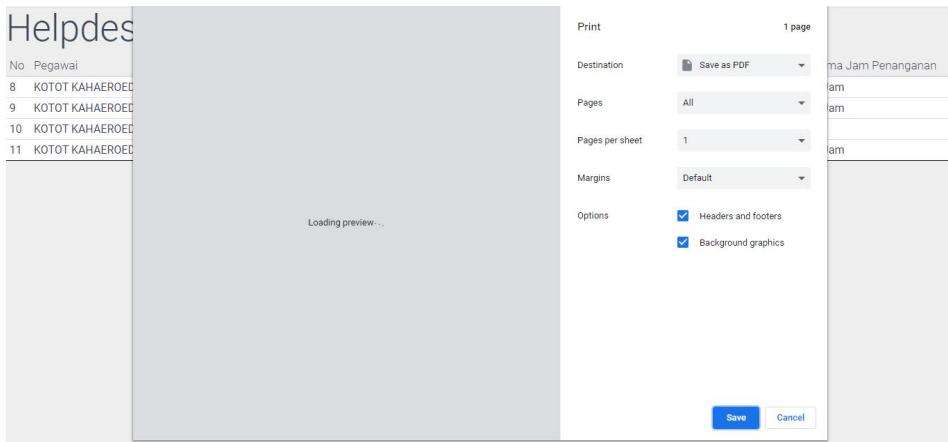


The screenshot shows a list of tickets from the 'Tickets' section. A search bar at the top right contains the text 'koneksi'. A red box highlights the 'Sub Kategori' column, which lists 'Koneksi Jaringan Internet' for all four visible entries. Another red box highlights the 'Search:' field above the table.

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Lama Jam Penanganan
8	KOTOT KAHAROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm	Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	DONE	5 Jam
9	KOTOT KAHAROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Sun, 09 February 2020, 10:16:43 pm	Sun, 09 February 2020, 11:26:39 pm	DONE	1 Jam
10	KOTOT KAHAROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	-	OPEN	-
11	KOTOT KAHAROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	DONE	0 Jam



The screenshot shows a list of tickets with a red box highlighting the bottom navigation bar. The bar includes links for 'Helpdesk Wika Ind...pdf', 'Helpdesk Wika Ind...xl...', and 'Helpdesk Wika Ind...csv'. A 'Show all' link is also present on the far right.



25. Menu Pengaturan (Tampil data pengaturan)

Pada menu ini, superadmin dapat melihat info perusahaan seperti, nomer whatsapp, email perusahaan dan alamat perusahaan. Nomer whatsapp dan email perusahaan digunakan untuk broadcast pesan pada user aplikasi.

The screenshot shows the 'Settings' page of the Wika Industri Energi application. The left sidebar includes links for Dashboard & Chart's, Admin Biro, Biro, Jenis Kategori, Tickets, Pengaturan (which is highlighted in blue), and Logs. The main content area has a blue header bar with tabs for COPY, CSV, EXCEL, PDF, and PRINT. Below the header is a table with the following data:

No Telp	No Broadcast	Email Perusahaan	Alamat Perusahaan	Aksi
(021) 86663293	085640435363	info@wikaenergi.com	Bogor Kompleks Industri Wika, Jl. Raya Narogong No.Km. 26, Kemang Kuning, Kec. Klapunggal, Bogor, Jawa Barat 16810	

Below the table, it says 'Showing 1 to 1 of 1 entries'. At the bottom right are 'Prev', 'Next', and a page number '1'.

26. Menu Pengaturan (Edit data info)

The screenshot shows the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk application interface. On the left sidebar, under the 'Pengaturan' section, the 'Settings' option is selected. A modal window titled 'Edit Settings' is open, displaying the following data:

No Telp Perusahaan	No Broadcast
(021) 86863293	085648435363

Below this, there are fields for 'Email Perusahaan' (info@wikaenergi.com) and 'Alamat Perusahaan' (Bogor, Kompleks Industri WIKA, Jl. Raya Narogong No.Km. 26, Kembang Kuning, Kec. Klapanunggal, Bogor, Jawa Barat 16810). At the bottom of the modal are two buttons: 'UPDATE SETTINGS' (in green) and 'TUTUP'.

On the right side of the screen, a table titled 'Alamat Perusahaan' is visible, showing the same data with a blue edit icon next to it. The table has columns for 'Alamat Perusahaan' and 'Aksi'.

Setelah menginputkan data nya, superadmin menekan tombol "Update Settings" jika sukses maka akan muncul notifikasi sebagai berikut "Update data success"

The screenshot shows the same application interface as the previous one, but now with a green notification bar at the top right that says '✓ Update Data Success!'. The rest of the interface is identical to the previous screenshot, showing the 'Settings' page with the updated company information.

27. Menu Logs (Tampil data)

Pada menu ini, superadmin dapat melihat data logs / histori aktifitas yang dilakukan oleh user lain dalam bentuk tabel.

The screenshot shows the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk software interface. On the left is a sidebar with various menu items: Dashboard & Chart's, Admin Biro, Biro, Jenis Kategori, Tickets, Pengaturan, and Logs (which is highlighted with a blue background). The main area is titled 'Logs' and contains a table of log entries. The table has columns: №, Pegawai, Biro, Aktifitas, and Tanggal. The data shows 10 entries from user 'AVRIYASENDY RAMADIYAN' at 'QSHE'. The activities listed include logging in and out of the website, creating tickets via the website, and updating ticket status. The table includes buttons for COPY, CSV, EXCEL, PDF, and PRINT at the top, and a search bar at the bottom right. The bottom of the screen shows pagination from 1 to 31.

№	Pegawai	Biro	Aktifitas	Tanggal
1	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sat, 14 December 2019, 9:54:00 pm
2	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Logout Website	Sat, 14 December 2019, 9:55:55 pm
3	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sat, 14 December 2019, 9:57:01 pm
4	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Menambahkan Biro Baru, biro Warehouse	Sat, 14 December 2019, 9:58:19 pm
5	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Membuat Ticket Via Website	Sat, 14 December 2019, 10:16:16 pm
6	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Memperbarui Status Ticket	Sat, 14 December 2019, 10:16:30 pm
7	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sun, 15 December 2019, 9:42:30 am
8	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sun, 15 December 2019, 8:03:37 pm
9	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Mon, 16 December 2019, 12:24:27 pm
10	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Mon, 16 December 2019, 5:23:30 pm

28.

Menu Logs (Search data logs)

Superadmin dapat mencari data log secara spesifik dengan memasukan inputan berupa nama, birom aktifitas ataupun tanggal aktifitas tersebut di kolom pencarian pada kanan atas tabel. Selain itu superadmin juga dapat mengekspor data ke dalam bentuk excel, pdf ataupun csv dengan memanfaatkan tombol ekspor diatas tabel. Superadmin juga dapat mencetak data dengan menggunakan tombol print.

Wika Industri Energi Helpdesk

Dashboard & Chart's

Admin Biro

Biro

Jenis Kategori

Tickets

Pengaturan

Logs

Logs

Show 10 entries

COPY CSV EXCEL PDF PRINT

No	Pegawai	Biro	Aktifitas	Tanggal
1	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sat, 14 December 2019, 9:54:00 pm
3	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sat, 14 December 2019, 9:57:01 pm
7	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sun, 15 December 2019, 9:42:30 am
8	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sun, 15 December 2019, 8:03:37 pm
9	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Mon, 16 December 2019, 12:24:27 pm
10	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Mon, 16 December 2019, 5:23:30 pm
11	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Tue, 17 December 2019, 8:28:34 pm
15	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Wed, 18 December 2019, 8:14:48 am
21	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Wed, 18 December 2019, 7:43:47 pm
32	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Thu, 19 December 2019, 7:13:24 pm

Showing 1 to 10 of 110 entries (filtered from 303 total entries)

admin

Wika Industri Energi Helpdesk

Dashboard & Chart's

Admin Biro

Biro

Jenis Kategori

Tickets

Pengaturan

Logs

Logs

Show 10 entries

COPY CSV EXCEL PDF PRINT

Search: Login

No	Pegawai	Biro	Aktifitas	Tanggal
1	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sat, 14 December 2019, 9:54:00 pm
3	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sat, 14 December 2019, 9:57:01 pm
7	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sun, 15 December 2019, 9:42:30 am
8	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sun, 15 December 2019, 8:03:37 pm
9	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Mon, 16 December 2019, 12:24:27 pm
10	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Mon, 16 December 2019, 5:23:30 pm
11	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Tue, 17 December 2019, 8:28:34 pm
15	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Wed, 18 December 2019, 8:14:48 am
21	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Wed, 18 December 2019, 7:43:47 pm
32	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Thu, 19 December 2019, 7:13:24 pm

Helpdesk Wika Ind...pdf ^ Helpdesk Wika Ind...xl... ^ Helpdesk Wika Ind...csv ^

Show all

admin

The screenshot shows a list of user logs from the Helpdesk Wika Industri Energi system. The logs are organized by date and include columns for User, Action, and Date. A print dialog box is overlaid on the screen, showing options for destination (Save as PDF), pages (All), pages per sheet (1), margins (Default), and options (Headers and footers, Background graphics). The print dialog also includes a 'Save' and 'Cancel' button.

No	Pegawai	Action	Date
1	AVRIYASENDY	GSEHE Logon Website	Sat, 14 December 2019, 9:40:00 pm
3	AVRIYASENDY	GSEHE Logon Website	Sat, 14 December 2019, 9:42:10 pm
7	AVRIYASENDY	GSEHE Logon Website	Sat, 14 December 2019, 9:42:10 pm
8	AVRIYASENDY	GSEHE Logon Website	Sat, 14 December 2019, 9:42:10 pm
9	AVRIYASENDY	GSEHE Logon Website	Sat, 14 December 2019, 9:42:10 pm
10	AVRIYASENDY	GSEHE Logon Website	Sat, 14 December 2019, 9:42:10 pm
11	AVRIYASENDY	GSEHE Logon Website	Sat, 14 December 2019, 9:42:10 pm
15	AVRIYASENDY	GSEHE Logon Website	Sat, 14 December 2019, 9:42:10 pm
21	AVRIYASENDY	GSEHE Logon Website	Sat, 14 December 2019, 9:42:10 pm
32	AVRIYASENDY	GSEHE Logon Website	Sat, 14 December 2019, 9:42:10 pm
40	AVRIYASENDY	GSEHE Logon Website	Sat, 14 December 2019, 9:42:10 pm
41	AVRIYASENDY	GSEHE Logon Website	Sat, 14 December 2019, 9:42:10 pm
47	AVRIYASENDY	GSEHE Logon Website	Sat, 14 December 2019, 9:42:10 pm
49	AVRIYASENDY	GSEHE Logon Website	Sat, 14 December 2019, 9:42:10 pm
50	FAUZAN HERLAMBIANG MULADI	GSEHE Logon Website	Sat, 14 December 2019, 9:42:10 pm
54	AVRIYASENDY	GSEHE Logon Website	Sat, 14 December 2019, 9:42:10 pm
55	FAUZAN HERL	GSEHE Logon Website	Sat, 14 December 2019, 9:42:10 pm
56	FAUZAN HERLAMBIANG MULADI	GSEHE Logon Website	Sat, 14 December 2019, 9:42:10 pm

USHE Login Website

Wed, 23 December 2019, 7:52:15 pm

29. Menu Update Profil

Superadmin dapat merubah profil dan akun nya pada menu profil dengan menekan button dengan icon "user" di pojok kanan atas

The screenshot shows a user profile update modal window. The window has fields for 'Nama Lengkap' (Full Name) and 'Email'. It also contains a 'Simpan' (Save) button and a 'Batal' (Cancel) button. The background shows a navigation bar with 'Logs' and a user icon.

Setelah di klik, maka akan muncul halaman update profil sebagai berikut.

User Profile

Edit Profile
Complete your profile

NIP	010101	Password	Email address	admin@admin.com
Nama	admin			Handphone	085648435363
Kode Depos	1	Telepon	001	Nama Jabatan	admin
Kode Jabatan	1	Kode Unit Org	admin	Nama Unit Org	admin
Biro	QSHE			Jenis Kelamin	PRIA
Alamat					

Setelah mengisi data yang akan di update, superadmin dapat menekan tombol “Update profil” dibawah

admin

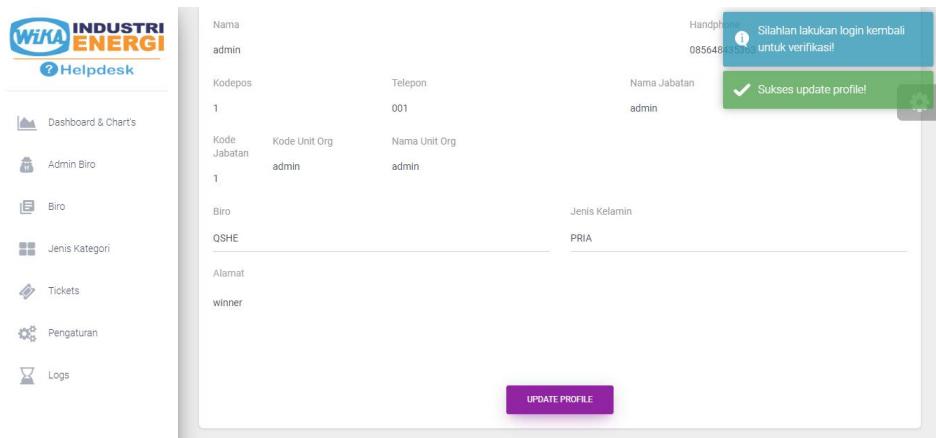
085648435363

Kodepos	1	Telepon	001	Nama Jabatan	admin
Kode Jabatan	1	Kode Unit Org	admin	Nama Unit Org	admin
Biro	QSHE			Jenis Kelamin	PRIA
Alamat	winner				

UPDATE PROFILE

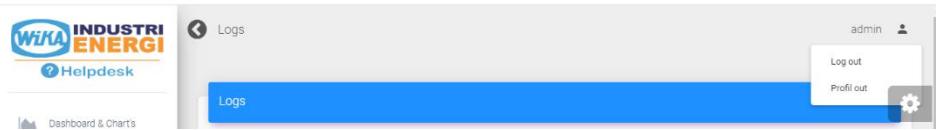
CREATIVE TIM ABOUT US BLOG LICENSES © 2020, made with ❤ by Wika Industri Energi Template by Creative Tim for a better web.

Jika sukses maka akan muncul notifikasi sebagai berikut dan user akan di arahkan kembali ke halaman login untuk melakukan verifikasi.

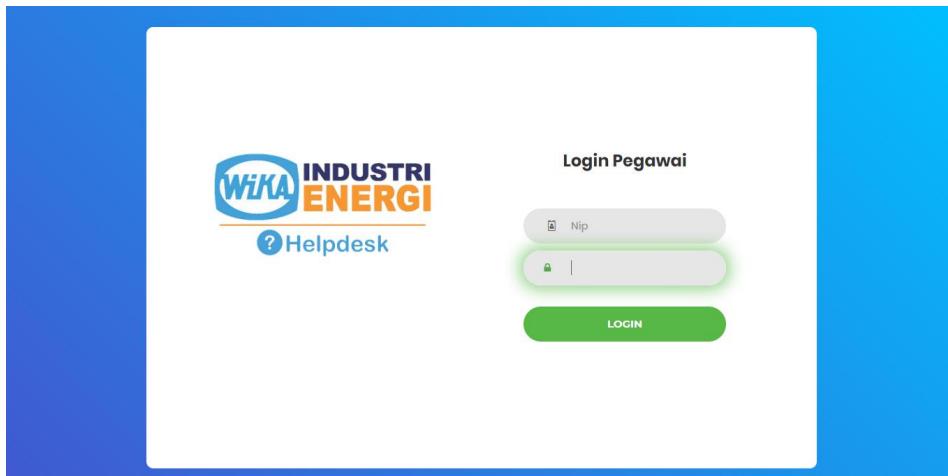


30. Logout

Superadmin dapat melakukan logout dengan menekan tombol “user” dengan icon orang di pojok kanan atas, lalu memilih menu “Log out”



Setiap kali user logout, maka akan masuk ke data logs, setelah logout, user akan di redirect kembali ke halaman login.



Berikut adalah panduan menu yang pada role Superadmin, selanjutnya penulis akan melanjutkan ke panduan menu yang ada pada role Admin Biro.

1. Dashboard Admin Biro

Admin biro memiliki dashboard menu sebagai berikut:

1. Dashboard & Chart's : untuk melihat status dan jumlah ticket yang ada pada biro nya, realisasi SLA sub bagian SI, jumlah biro yang sering di complain dan kategori yang sering di keluhkan serta rata rata penyelesaian ticket pada biro nya masing masing.
2. Staff biro : Untuk memange staff biro nya masing masing.

3. Sub kategori : Untuk memanage sub kategori pada jenis kategori yang ditanggung oleh biro tersebut.
4. Ticket masuk : Untuk memanage ticket yang masuk ke biro nya masing masing
5. Ticket saya : Untuk memanage ticket yang disubmit oleh admin biro.
6. Kritik : Untuk melihat kritikan pegawai lain terhadap biro nya masing masing dan untuk mengirim kritik terhadap biro lain.
7. Sarana : Untuk memanage sarana dan prasarana yang tersedia di perusahaan (diperuntukan kepada admin biro HC&GA)
8. Lokasi : Untuk memanage lokasi / ruangan yang ada pada perusahaan (diperuntukan kepada admin biro HC&GA)
9. Inventaris : Untuk memanage data inventaris perusahaan (diperuntukan kepada admin biro HC&GA).



Dashboard & Chart's



Staff Biro



Sub Kategori



Tickets



 Ticket Masuk 1



 Ticket Saya 5



Kritik



Sarana



Lokasi

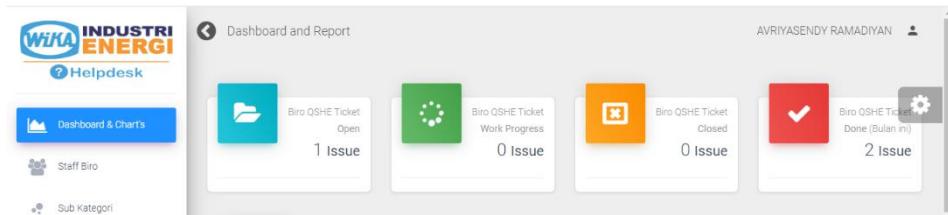


Inventaris

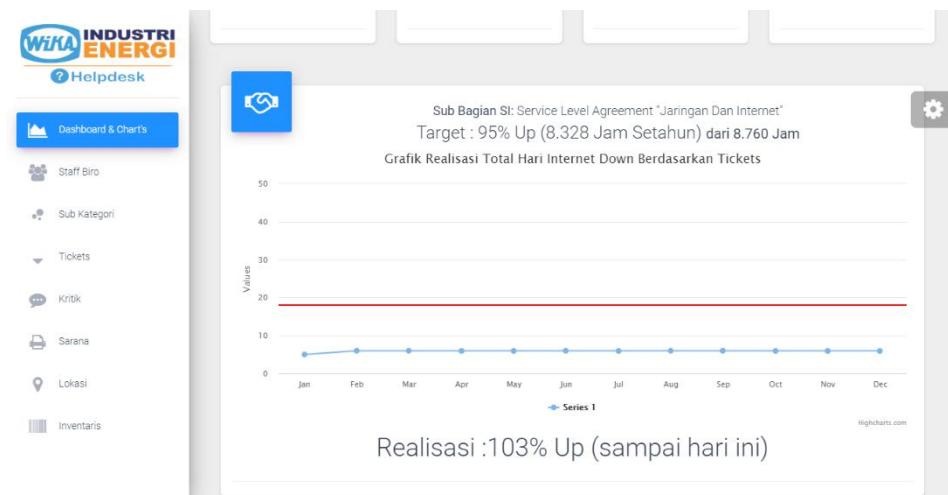
2. Menu Dashboard & Chart's

Di menu ini, admin biro dapat melihat beberapa grafik, diantaranya:

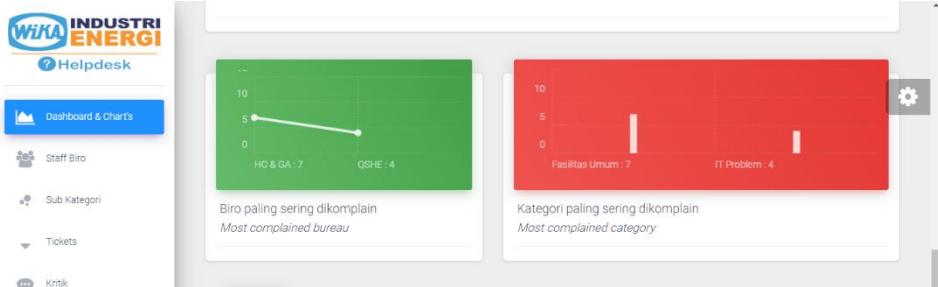
1. Grafik jumlah dan status ticket di biro nya.



2. Grafik realisasi SLA yang diberikan oleh sub bagian SI



3. Grafik biro yang paling sering di complain, dan grafik kategori yang paling sering di keluhkan.



4. Realisasi rata rata penyelesaian ticket



3. Menu Staff Biro (Tampil data)

Pada menu ini, admin biro dapat mengatur siapa saja anggota atau staff biro nya.

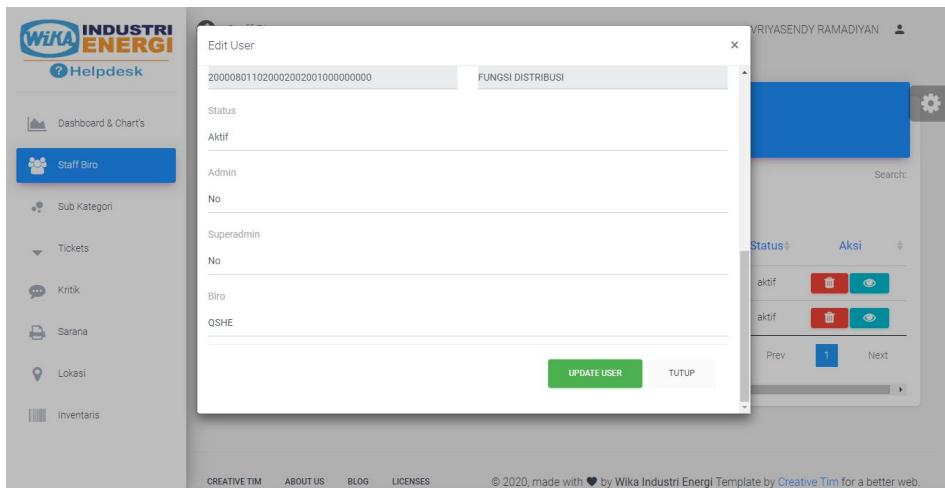
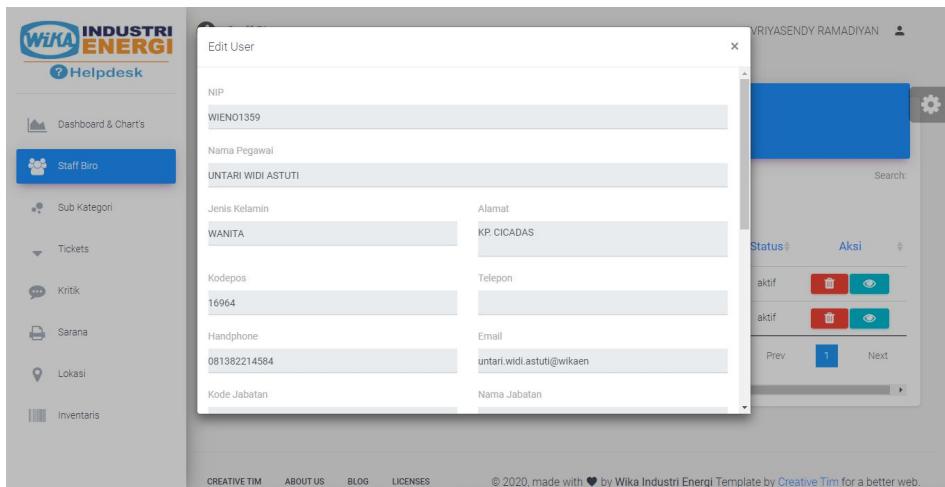
The screenshot shows a web-based application interface for 'Wika INDUSTRI ENERGI Helpdesk'. The top navigation bar includes the company logo, user profile (AVRIYASENDY RAMADIYAN), and a settings icon. The main content area is titled 'Staff Biro' and displays a table of staff members. The table columns are: №, NIP, Nama Pegawai, Jenis Kelamin, Email, Nama Jabatan, Status, and Aksi (Actions). Two entries are listed:

№	NIP	Nama Pegawai	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Status	Aksi
1	WEIOR1703	SATRIO PANDU PUTRO	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	STAF DEPARTEMEN	aktif	
2	WIENO1359	UNTARI WIDI ASTUTI	WANITA	untari.widi.astuti@wikaen	STAF DEPARTEMEN	aktif	

Below the table, it says 'Showing 1 to 2 of 2 entries'. Navigation buttons for 'Prev' and 'Next' are visible. The left sidebar contains links for Dashboard & Chart's, Staff Biro (selected), Sub Kategori, Tickets, Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The bottom of the page includes links for CREATIVE TIM, ABOUT US, BLOG, and LICENSES, along with a copyright notice: '© 2020, made with ❤ by Wika Industri Energi Template by Creative Tim for a better web.'

4. Menu Staff Biro (Detail dan edit)

Di menu ini, admin biro dapat melihat detail dan dapat mengedit data staff biro nya, dengan men klik button biro dengan icon mata di sebelah kanan. Maka akan muncul modal sebagai berikut



Bila sudah selesai mengedit, admin biro dapat mengupdate data staff biro nya dengan men klik button hijau dengan tulisan "Update user", jika berhasil maka akan muncul notifikasi sebagai berikut

Daftar Staff Biro

No	NIP	Nama Pegawai	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Status	Aksi
1	WIEOR1703	SATRIO PANDU PUTRO	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	STAF DEPARTEMEN	aktif	
2	WIENO1359	UNTARI WIDI ASTUTI	WANITA	untari.widi.astuti@wikaen	STAF DEPARTEMEN	aktif	

5. Menu Staff Biro (Hapus data)

Pada menu ini, admin biro juga dapat menghapus data staff biro nya, dengan men klik button berwarna merah dengan icon tong sampah di sebelah kanan. Maka akan muncul alert konfirmasi sebagai berikut

localhost says
Data akan dihapus, anda yakin?

OK Cancel

Daftar Staff Biro

No	NIP	Nama Pegawai	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Status	Aksi
1	WIEOR1703	SATRIO PANDU PUTRO	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	STAF DEPARTEMEN	aktif	
2	WIENO1359	UNTARI WIDI ASTUTI	WANITA	untari.widi.astuti@wikaen	STAF DEPARTEMEN	aktif	

Jika diklik OK maka data akan terhapus dan akan muncul notifikasi sebagai berikut

The screenshot shows a web application interface for managing staff. On the left is a sidebar with the Wika Industri Energi logo and Helpdesk link, followed by a list of menu items: Dashboard & Chart's, Staff Biro (which is selected and highlighted in blue), Sub Kategori, Tickets, Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The main content area has a header 'Daftar Staff Biro' with a 'TAMBAH STAFF BIRO' button. Below it is a table with columns: Nö, NIP, Nama Pegawai, Jenis Kelamin, Email, Nama Jabatan, Status, and Aksi. A single row is shown: Nö 1, NIP WIEOR1703, Nama Pegawai SATRIO PANDU PUTRO, Jenis Kelamin PRIA, Email poisonjoker6@gmail.com, Nama Jabatan STAF DEPARTEMEN, Status aktif, and Aksi with delete and edit icons. At the bottom of the table is a message 'Showing 1 to 1 of 1 entries'. Above the table are buttons for Show (set to 10), COPY, CSV, EXCEL, PDF, and PRINT. To the right is a search bar and a gear icon. A green notification bar at the top right says 'Delete Data Success! RYAN'. The footer includes links to www.creative-tim.com, CREATIVE-TIM, ABOUT US, BLOG, and LICENSES, and a copyright notice: © 2020. made with ❤ by Wika Industri Energi Template by Creative Tim for a better web.

6. Menu Staff Biro (Search dan ekspor data)

Pada menu ini, admin biro juga dapat mencari data staff biro dengan memasukan kata kunci berupa nama, email atau apapun di kolom pencarian sebelah kanan atas tabel. Selain itu admin biro juga dapat mengekspor data yang ada pada tabel dengan memanfaatkan tombol ekspor diatas tabel sebelah kiri. Data dapat di ekspor ke dalam bentuk excel, pdf dan csv. Selain itu admin biro juga dapat mencetak data dengan men klik button print.

Staff Biro

Daftar Staff Biro

+ TAMBAH STAFF BIRO

Show 10 entries COPY CSV EXCEL PDF PRINT

Search: wind

No	NIP	Nama Pegawai	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Status	Aksi
No matching records found							

Showing 0 to 0 of 0 entries (filtered from 1 total entries) Prev Next

CREATIVE TIM ABOUT US BLOG LICENSES © 2020, made with ❤ by Wika Industri Energi Template by Creative Tim for a better web.

Staff Biro

Daftar Staff Biro

+ TAMBAH STAFF BIRO

Show 10 entries COPY CSV EXCEL PDF PRINT

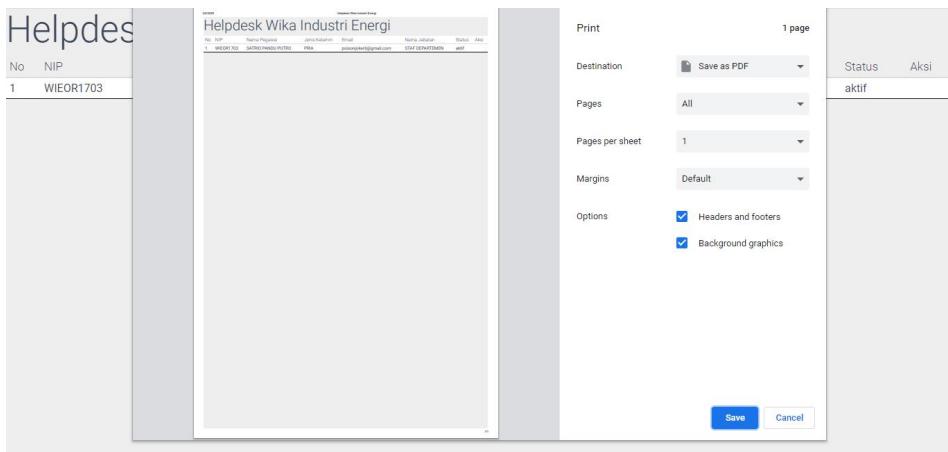
Search:

No	NIP	Nama Pegawai	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Status	Aksi
1	WIEOR1703	SATRIO PANDU PUTRO	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	STAF DEPARTEMEN	aktif	

Showing 1 to 1 of 1 entries Prev Next

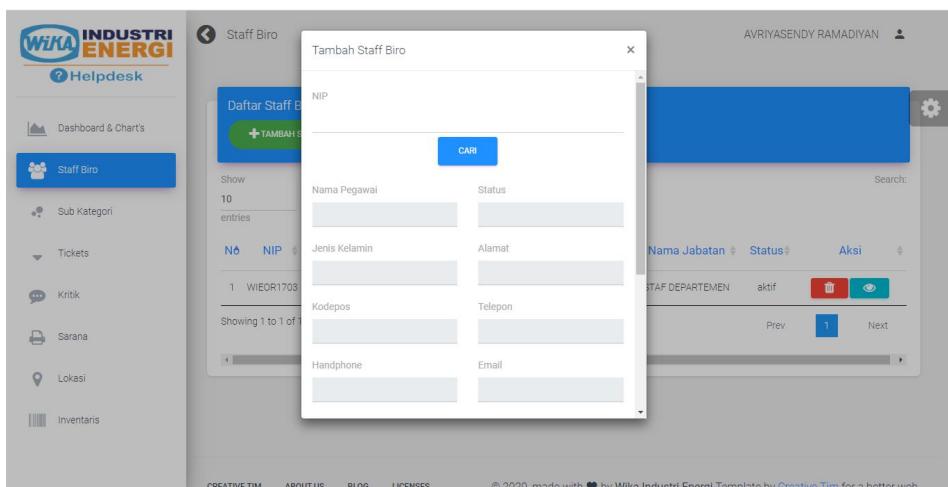
CREATIVE TIM ABOUT US BLOG LICENSES © 2020, made with ❤ by Wika Industri Energi Template by Creative Tim for a better web.

Helpdesk Wika Ind...csv ^ Helpdesk Wika Ind...xl... ^ Show all X

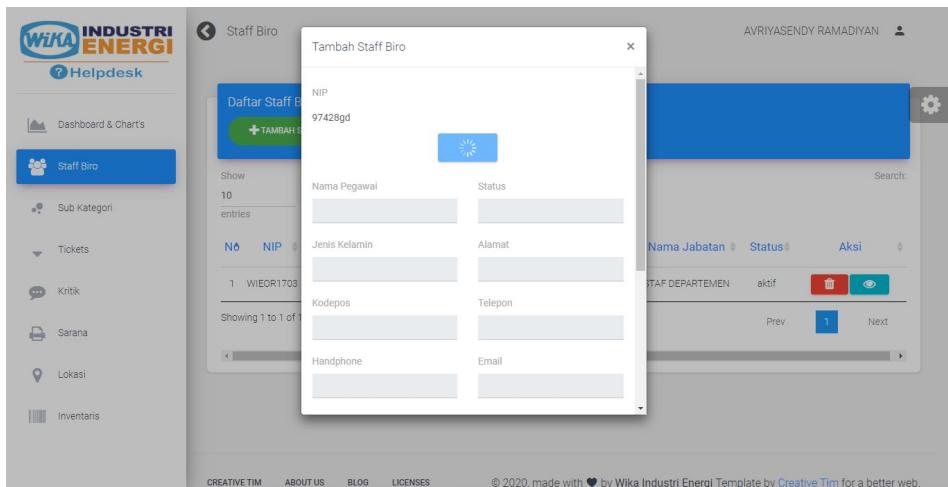


7. Menu Staff Biro (Tambah data)

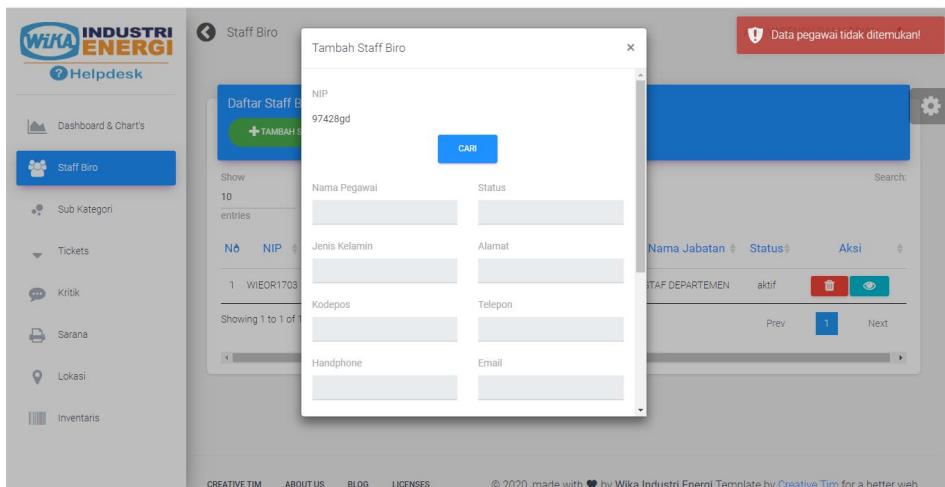
Pada menu ini, admin biro dapat menambah data staff biro nya dengan menklik button hijau dengan tulisan "Tambah staff biro", maka akan muncul modal sebagai berikut.



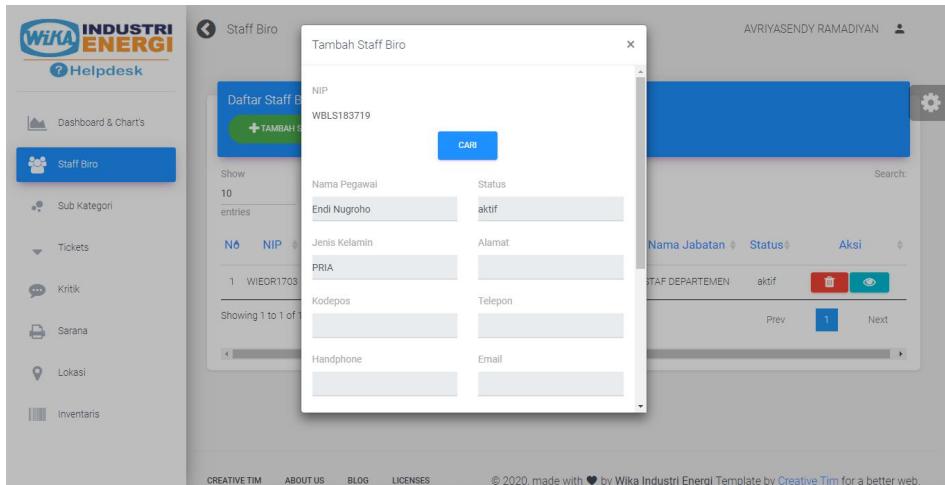
Selanjutnya admin biro memasukan NIP pegawai yang akan ditambahkan menjadi staff biro pada inputan NIP, sistem akan mencari data pegawai tersebut dengan mengakses API HCIS WIKA, tanda sistem sedang mencari akan muncul dengan spinner yang berputar pada tombol cari.



Jika NIP yang dimasukan tidak sesuai maka akan muncul notifikasi sebagai berikut



Jika NIP yang dimasukan sesuai, maka kolom inputan dibawah akan terisi sesuai dengan NIP yang dimasukan



The screenshot shows the Wika Industri Energi Helpdesk interface. On the left sidebar, under the 'Staff Biro' section, there is a 'Tambah Staff Biro' button. A modal window titled 'Tambah Staff Biro' is open, prompting for staff information: Handphone, Email, Kode Jabatan (709, STAF PROYEK), Kode Unit Org (Biro, QSHE), and a 'TAMBAH STAFF BIRO' button. The main dashboard shows a table of staff members with columns for Nama Jabatan, Status, and Aksi.

Setelah itu admin biro men klik button hijau “Tambah staff biro”, maka data akan tersimpan dan akan muncul notifikasi sebagai berikut

The screenshot shows the 'Daftar Staff Biro' page. A green success message 'Insert Data Success' is visible at the top right. The table lists staff members with the following data:

No	NIP	Nama Pegawai	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Status	Aksi
1	WIEOR1703	SATRIO PANDU PUTRO	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	STAF DEPARTEMEN	aktif	[Delete] [View]
2	WBLIS183719	Endi Nugroho	PRIA		STAF PROYEK	aktif	[Delete] [View]

8. Menu Sub Kategori (Tampil data)

Pada menu ini, admin biro dapat melihat sub kategori yang ada pada kategori masalah tiap biro, misalnya login sebagai admin biro QSHE maka kategori nya salah satunya IT problem dan salah satu sub kategori nya Koneksi dan Jaringan.

The screenshot shows a web-based helpdesk interface for 'WiKA INDUSTRI ENERGI'. The left sidebar includes links for Dashboard & Chart's, Staff Biro, Sub Kategori (which is highlighted in blue), Tickets, Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The main content area is titled 'Sub Kategori' and contains a sub-section titled 'Daftar Sub Kategori'. It features a green button labeled '+ TAMBAH SUB KATEGORI'. Below this is a table with columns for 'No', 'Nama Sub Kategori', 'Kategori', and 'Aksi'. A single entry is listed: '1' under 'No', 'Koneksi Jaringan Internet' under 'Nama Sub Kategori', 'IT Problem' under 'Kategori', and two small red and green action buttons under 'Aksi'. At the bottom of the table, it says 'Showing 1 to 1 of 1 entries'. The top right corner shows the user 'AVRIYASENDY RAMADIYAN' and a profile icon. The footer includes links for CREATIVE TIM, ABOUT US, BLOG, and LICENSES, along with a copyright notice: '© 2020, made with ❤ by WiKA Industri Energi Template by Creative Tim for a better web.'

9. Menu Sub Kategori (Tambah data)

Pada menu ini admin biro dapat juga menambah sub kategori yang tersedia pada kategori masalah yang ada pada biro nya. Admin biro dapat menambah data dengan men klik button hijau dengan tulisan "Tambah sub kategori" di atas tabel dan akan muncul modal sebagai berikut.

The screenshot shows the Wika Industri Energi Helpdesk interface. On the left, there's a sidebar with various menu items like Dashboard & Chart's, Staff Biro, Sub Kategori (which is highlighted in blue), Tickets, Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The main content area has a title 'Sub Kategori' and a sub-section 'Daftar Sub Kategori'. It shows a table with one row: 'IT Problem'. Below the table, there's a modal window titled 'Tambah Sub Kategori' with fields for 'Kategori' (set to 'IT Problem') and 'Nama Sub Kategori'. At the bottom of the modal are 'TAMBAH SUB KATEGORI' and 'TUTUP' buttons. The footer of the page includes links to Creative Tim, About Us, Blog, and Licenses, along with a copyright notice: '© 2020, made with ❤ by Wika Industri Energi Template by Creative Tim for a better web.'

Jika admin biro tidak memasukan nama sub kategori dan men klik button Tambah Sub Kategori maka akan muncul notifikasi sebagai berikut

Kategori
IT Problem

Nama Sub Kategori

TAMBAH SUB KATEGORI

TUTUP

Daftar Sub Kategori

+ TAMBAH SUB KATEGORI

Sub Kategori

Dashboard & Charts

Staff Biro

Tickets

Kritik

Sarana

Lokasi

Inventaris

Sub Kategori

Daftar Sub Kategori

+ TAMBAH SUB KATEGORI

Search:

Kategori Aksi

IT Problem

Prev 1 Next

CREATIVE TIM ABOUT US BLOG LICENSES © 2020, made with ❤ by Wika Industri Energi Template by Creative Tim for a better web.

Jika data nya lengkap alias nama sub kategori di isi, maka data akan berhasil di tambahkan dengan notifikasi sebagai berikut

Daftar Sub Kategori

+ TAMBAH SUB KATEGORI

COPY CSV EXCEL PDF PRINT

No	Nama Sub Kategori	Kategori	Aksi	
1	Koneksi Jaringan Internet	IT Problem		
2	Printer macet	IT Problem		

Showing 1 to 2 of 2 entries

Prev 1 Next

Sub Kategori

Daftar Sub Kategori

+ TAMBAH SUB KATEGORI

Search:

Kategori Aksi

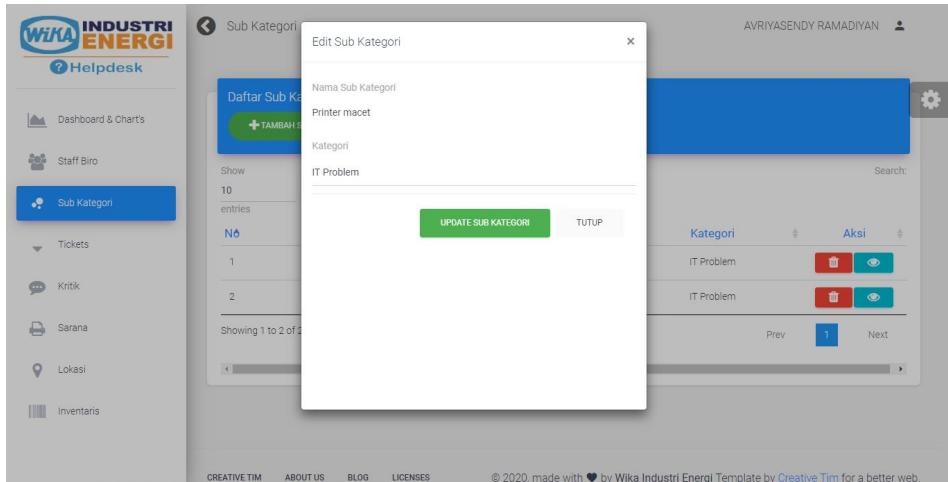
IT Problem

IT Problem

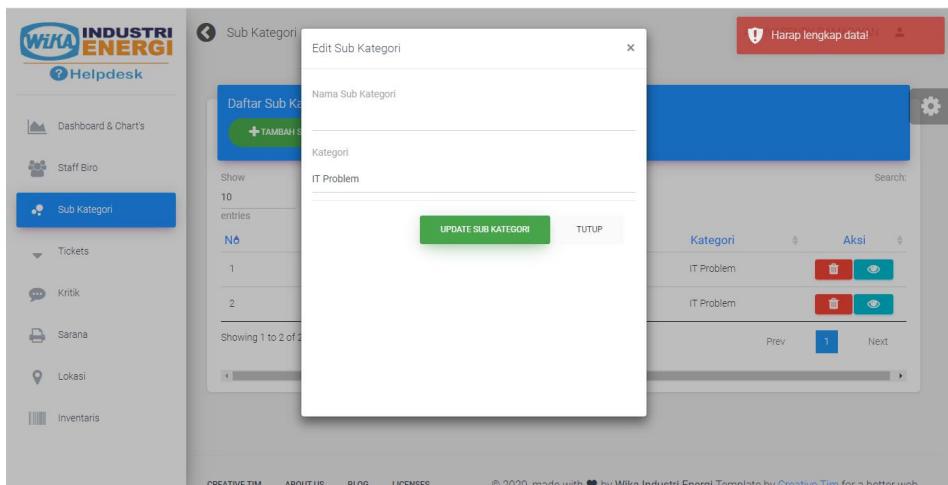
CREATIVE TIM ABOUT US BLOG LICENSES © 2020, made with ❤ by Wika Industri Energi Template by Creative Tim for a better web.

10. Menu Sub Kategori (Detail dan edit data)

Pada menu ini, admin biro juga dapat mengedit nama sub kategori dengan men klik button biro dengan icon mata dis ebelah kanan tabel, maka akan muncul modal sebagai berikut



Jika nama sub kategori nya di kosongkan dan admin biro men klik button Update Sub Kategori, maka akan muncul notifikasi sebagai berikut



Namun jika nama sub kategori nya diisi dan admin biro men klik button Update Sub Kategori maka data akan ter update dan muncul notifikasi sebagai berikut

The screenshot shows a web-based helpdesk system for 'Wika INDUSTRI ENERGI'. The left sidebar includes links for Dashboard & Chart's, Staff Biro, Sub Kategori (which is highlighted in blue), Tickets, Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The main content area is titled 'Sub Kategori' and contains a sub-section titled 'Daftar Sub Kategori'. It features a green button '+ TAMBAH SUB KATEGORI'. Below this are buttons for Show (set to 10 entries), COPY, CSV, EXCEL, PDF, and PRINT. A search bar is also present. The table lists two sub-categories:

No	Nama Sub Kategori	Kategori	Aksi
1	Koneksi Jaringan Internet	IT Problem	
2	Printer macet dan tinta habis	IT Problem	

At the bottom, it says 'Showing 1 to 2 of 2 entries' and has Prev and Next buttons. A green success message '✓ Update Data Success!' is displayed at the top right of the main content area.

11. Menu Sub Kategori (Hapus data)

Pada menu ini admin biro juga dapat menghapus data sub kategori yang dipilih dengan menklik button merah dengan icon tong sampah di sebelah kanan. Akan muncul alert konfirmasi sebagai

berikut

localhost says
Data akan dihapus, anda yakin?

OK Cancel

AVRIYASENDY RAMADIYAN

Sub Kategori

Daftar Sub Kategori

+ TAMBAH SUB KATEGORI

Show	COPY	CSV	EXCEL	PDF	PRINT
10 entries					
No	Nama Sub Kategori	Kategori	Aksi		
1	Koneksi Jaringan Internet	IT Problem	Delete Edit		
2	Printer macet dan tinta abis	IT Problem	Delete Edit		

Showing 1 to 2 of 2 entries

Prev 1 Next

CREATIVE TIM ABOUT US BLOG LICENSES © 2020, made with ❤ by Wika Industri Energi Template by Creative Tim for a better web.

Jika admin biro menekan button OK maka data akan terhapus dan akan muncul notifikasi sebagai berikut

Sub Kategori

Daftar Sub Kategori

+ TAMBAH SUB KATEGORI

Show	COPY	CSV	EXCEL	PDF	PRINT
10 entries					
No	Nama Sub Kategori	Kategori	Aksi		
1	Koneksi Jaringan Internet	IT Problem	Delete Edit		

Showing 1 to 1 of 1 entries

Prev 1 Next

CREATIVE TIM ABOUT US BLOG LICENSES © 2020, made with ❤ by Wika Industri Energi Template by Creative Tim for a better web.

12. Menu Sub Kategori (Search dan ekspor data)

Pada menu ini admin biro dapat mencari data dengan memasukan keyword di kolom pencarian sebelah kanan atas tabel, selain itu admin biro juga dapat men ekspor data yang ada pada tabel dengan ekstensi csv, excel dan pdf dengan memanfaatkan button ekspor di atas tabel. Admin biro juga dapat mencetak data yang ada pada tabel dengan menekan button print.

The screenshot displays the 'Sub Kategori' (Sub Category) list page. At the top, there is a blue header bar with the title 'Daftar Sub Kategori' and a green button labeled '+ TAMBAH SUB KATEGORI'. Below the header, there are several action buttons: 'COPY', 'CSV', 'EXCEL', 'PDF', and 'PRINT'. The 'PRINT' button is highlighted with a red box. To the right of these buttons is a 'Search:' input field containing 'Printef'. The main content area is a table with the following columns: 'No', 'Nama Sub Kategori', 'Kategori', and 'Aksi'. The table currently displays the message 'No matching records found'. At the bottom of the page, there are links for 'CREATIVE TIM', 'ABOUT US', 'BLOG', and 'LICENSES', along with a copyright notice: '© 2020, made with ❤ by Wika Industri Energi Template by Creative Tim for a better web.'

The screenshot shows the Helpdesk Wika Industri Energi application. On the left, there's a sidebar with various menu items: Dashboard & Charts, Staff Biro, Sub Kategori (which is highlighted in blue), Tickets, Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The main content area is titled "Sub Kategori" and shows a table titled "Daftar Sub Kategori". The table has columns for "No", "Nama Sub Kategori", "Kategori", and "Aksi". There is one entry: "1" under "No", "Koneksi Jaringan Internet" under "Nama Sub Kategori", "IT Problem" under "Kategori", and "Delete" and "Edit" icons under "Aksi". Below the table, it says "Showing 1 to 1 of 1 entries". At the bottom of the page, there are links for "Helpdesk Wika Ind...pdf", "Helpdesk Wika Ind...xlsx", and "Helpdesk Wika Ind...csv". A red box highlights these three links.

Helpdesk Wika Industri Energi

No	Nama Sub Kategori	Kategori	Aksi
1	Koneksi Jaringan Internet	IT Problem	

Print 1 page

Destination: Save as PDF

Pages: All

Pages per sheet: 1

Margins: Default

Options: Headers and footers (checked), Background graphics (checked)

Save Cancel

13. Menu Ticket Masuk (Tampil data)

Pada menu ini, admin biro dapat melihat ticket yang di submit dari biro lain, admin biro dapat melihat berapa

ticket yang memiliki status open, work progress, closed dan done.

The screenshot shows the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk application. On the left is a sidebar with navigation links: Dashboard & Chart's, Staff Biro, Sub Kategori, Tickets (selected), Ticket Masuk (with a red notification badge '1'), Ticket Saya (with a red notification badge '5'), Kritik, Sarana, and Lokasi. The main area is titled 'Tickets' and contains a 'Daftar Ticket' (Ticket List) section. It features filters for 'Filter Status' (OPEN - 1, WORK PROGRESS - 0, CLOSED - 0, DONE - 9) and 'Filter Priority' (NORMAL, URGENT). Below these are buttons for COPY, CSV, EXCEL, PDF, and PRINT. A search bar labeled 'Search:' is also present. The table lists four tickets:

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	KOTOT KAHAERODIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm	-	DONE	
2	KOTOT KAHAERODIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Sun, 09 February 2020, 10:16:43 pm	Sun, 09 February 2020, 11:26:39 pm	DONE	
3	KOTOT KAHAERODIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	-	OPEN	
4	KOTOT KAHAERODIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	DONE	

14. Menu Ticket Masuk (Filter data)

Pada menu ini admin biro dapat memfilter data ticket berdasarkan status dan priority dengan menggunakan filter di atas tabel.

Daftar Ticket

Open

Filter Priority:

- OPEN = 1
- WORK PROGRESS = 0
- CLOSED = 0
- DONE = 0

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
3	KOTOT	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	-	OPEN	

Showing 1 to 4 of 4 entries

Daftar Ticket

Urgent

Filter Status:

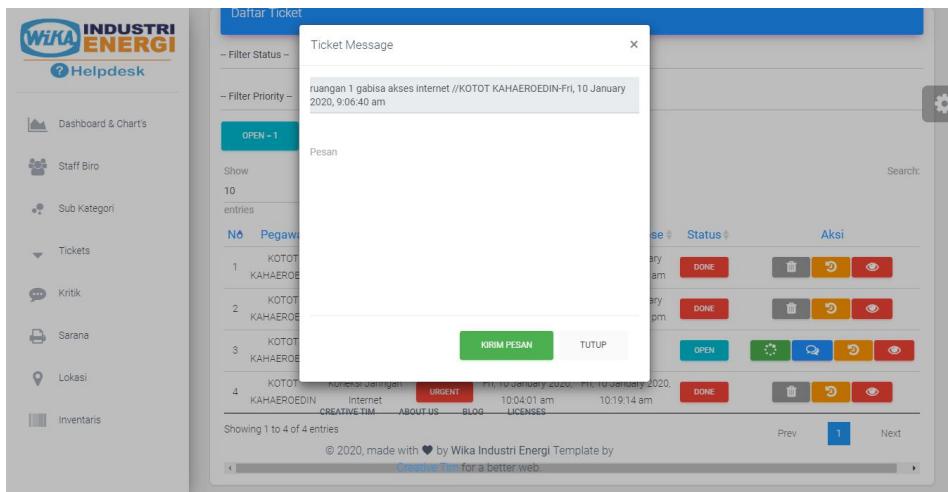
- OPEN = 1
- WORK PROGRESS = 0
- CLOSED = 0
- DONE = 3

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
3	KOTOT	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	-	OPEN	
4	KOTOT	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	DONE	

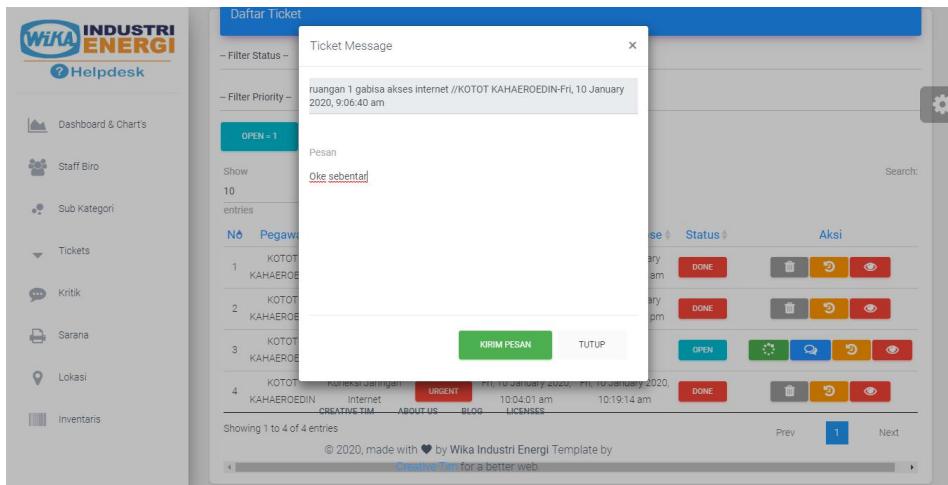
Showing 1 to 4 of 4 entries

15. Menu Ticket Masuk (Daftar pesan)

Pada menu ini, admin biro dapat melihat daftar pesan yang terkait dengan ticket tertentu dengan men klik button biro dengan icon chat di sebelah kanan tabel, maka akan muncul modal sebagai berikut.



Admin biro dapat membalas pesan tersebut dengan menulis pesan pada kolom pesan, dan men klik button Kirim Pesan untuk mengirim pesan nya.



Jika berhasil maka akan muncul notifikasi sebagai berikut

The screenshot shows the 'Daftar Ticket' (Ticket List) page. At the top, there are filter options for 'Status' and 'Priority'. Below these are four buttons: 'OPEN = 1' (green), 'WORK PROGRESS = 0' (green), 'CLOSED = 0' (orange), and 'DONE = 3' (red). The table below lists four tickets:

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm	Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	DONE	trash refresh eye
2	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Sun, 09 February 2020, 10:16:43 pm	Sun, 09 February 2020, 11:26:39 pm	DONE	trash refresh eye
3	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	-	OPEN	refresh comment refresh eye
4	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	DONE	trash refresh eye

16. Menu Ticket Masuk (Stepper / histori ticket)

Pada menu ini, admin biro dapat melihat histori ticket dengan men klik button kuning dengan icon jam dengan panah ke belakang, maka akan muncul modal sebagai berikut.

The screenshot shows the 'Timeline Ticket' modal window. It displays the following events:

- Timeline Ticket**
- Ticket Open**: Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm by KOTOT KAHAEROEDIN
- Ticket On Work Progress**: Wed, 08 January 2020, 11:34:24 pm by AVRIYASENDY RAMADIYAN
- Ticket Closed**: Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am by AVRIYASENDY RAMADIYAN
- Ticket Done**: Wed, 08 January 2020, 3:54:16 pm by KOTOT KAHAEROEDIN

17. Menu Ticket Masuk (Detail ticket)

Pada menu ini admin biro dapat melihat detail ticket dengan menklik button merah dengan icon mata disebelah kanan tabel, maka akan muncul modal sebagai berikut

The screenshot shows a 'Detail Ticket' modal window. At the top left is the WIKA INDUSTRI ENERGI logo and 'Helpdesk'. The main area displays ticket details:

Detail Ticket	
Pegawai Pengadu	Sub Kategori
KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet
No Inventaris	Tanggal Open
Jaringan-Koneksi	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm
Tanggal Work Progress	PIC Work Progress
Wed, 08 January 2020, 11:34:24 pm	AVRIYASENDY RAMADIYAN
Tanggal Close	PIC Close
Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	AVRIYASENDY RAMADIYAN
Tanggal Done	PIC Done
Wed, 08 January 2020, 3:54:16 pm	KOTOT KAHAEROEDIN
Selesai Dalam	Priority
5	normal
4 KOTOT KAHAEROEDIN	Normal
4 KOTOT KAHAEROEDIN	URGENT
4 KOTOT KAHAEROEDIN	Normal
4 KOTOT KAHAEROEDIN	URGENT

Below the table, there are two rows of icons labeled 'Aksi' (Actions) with various options like delete, edit, and view. At the bottom right of the modal are buttons for 'done' and 'TUTUP' (Close). The footer of the modal shows 'Showing 1 to 4 of 4 entries'.

This screenshot shows the same 'Detail Ticket' modal, but the table content has been simplified. It only lists the most recent work progress entry and the ticket's status:

Detail Ticket	
Tanggal Work Progress	PIC Work Progress
Wed, 08 January 2020, 11:34:24 pm	AVRIYASENDY RAMADIYAN
Tanggal Close	PIC Close
Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	AVRIYASENDY RAMADIYAN
Tanggal Done	PIC Done
Wed, 08 January 2020, 3:54:16 pm	KOTOT KAHAEROEDIN
Selesai Dalam	Priority
5	normal
Status	done

The 'Aksi' section and 'done/TUTUP' buttons are identical to the first modal. The footer shows 'Showing 1 to 4 of 4 entries'.

18.Menu Ticket Masuk (Hapus ticket)

Jika status ticket sudah Done, maka admin biro dapat menghapus ticket tersebut dengan men klik button hapus berwarna abu dengan icon tong sampah di sebelah kanan tabel. Akan muncul alert konfirmasi sebagai berikut

The screenshot shows the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk interface. On the left, there's a sidebar with various menu items like Dashboard & Charts, Staff Biro, Sub Kategori, Tickets, Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The Tickets item is currently selected. The main area shows a table of tickets with columns: No, Pegawai, Sub Kategori, Priority, Tanggal Open, Tanggal Close, Status, and Aksi. There are four entries in the table. The fourth entry has a status of 'DONE'. To the right of the 'Aksi' column for this entry is a trash can icon with a red border. A modal dialog box is overlaid on the screen, titled 'localhost says' with the message 'Data akan dihapus, anda yakin?'. It has 'OK' and 'Cancel' buttons. The top right corner of the screen shows the user's name 'AVRIYASENDY RAMADIYAN' and a profile icon.

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm	Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	DONE	
2	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Sun, 09 February 2020, 10:16:43 pm	Sun, 09 February 2020, 11:26:39 pm	DONE	
3	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	-	OPEN	
4	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	DONE	

Jika button OK di klik, maka data akan terhapus dan halaman akan reload.

19.Menu Ticket Masuk (Search dan ekspor data)

Pada menu ini admin biro dapat mencari data ticket secara spesifik dengan cara memasukan keyword pencarian pada kolom pencarian data di atas kanan tabel. Selain itu admin biro juga dapat men ekspor data yang ada pada tabel dengan memanfaatkan tombol ekspor. Data bisa di ekspor ke dalam bentuk excel, pdf dan csv. Selain itu admin biro juga dapat mencetak data yang ada pada tabel dengan memanfaatkan button print.

The screenshot shows the 'Tickets' section of the Wika Industri Energi Helpdesk. The left sidebar has a navigation menu with items like Dashboard & Chart's, Staff Biro, Sub Kategori, Tickets (selected), Ticket Masuk (1), Ticket Saya (5), Kritik, and Sarana. The main area is titled 'Daftar Ticket' and displays a table of three tickets. The table columns are: №, Pegawai, Sub Kategori, Priority, Tanggal Open, Tanggal Close, Status, and Aksi. The first ticket is for 'KOTOT KAHAROEDIN' with 'NORMAL' priority, opened on Wed, 08 January 2020 at 11:27:09 pm, closed on Wed, 08 January 2020 at 10:47:02 am, and marked as 'DONE'. The second ticket is for 'KOTOT KAHAROEDIN' with 'URGENT' priority, opened on Fri, 10 January 2020 at 9:06:40 am, and is currently 'OPEN'. The third ticket is for 'KOTOT KAHAROEDIN' with 'URGENT' priority, opened on Fri, 10 January 2020 at 10:04:01 am, closed on Fri, 10 January 2020 at 10:19:14 am, and marked as 'DONE'. Below the table are buttons for COPY, CSV, EXCEL, PDF, and PRINT. At the bottom, there are links for 'Helpdesk Wika Ind...pdf', 'Helpdesk Wika Ind...xl...', and 'Helpdesk Wika Ind...csv'. The top right corner shows the user 'AVRIYASENDY RAMADIYAN' and a profile icon.

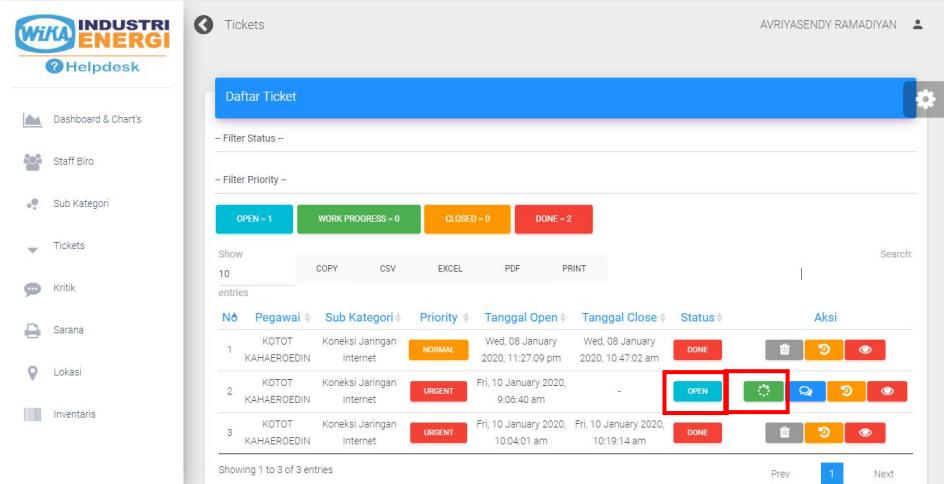
No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	KOTOT KAHAROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm	Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	DONE	
2	KOTOT KAHAROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	-	OPEN	
3	KOTOT KAHAROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	DONE	

20. Menu Ticket Masuk (Update status ticket)

Pada menu ini, admin biro juga dapat meng update status ticket, ada beberapa tahapan status ticket, diantaranya:

1. Open
2. Work Progress
3. Closed
4. Done

Status ticket pertama adalah Open. Open adalah tahap status ticket dimana menandakan bahwa ticket tersebut baru di ajukan oleh pegawai dan belum ditindaklanjuti sama sekali oleh biro yang terkait, maka update status tahap selanjutnya adalah Work Progress, dengan button warna hijau



No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm	Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	DONE	
2	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	-		
3	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	DONE	

Jika button update status tahap ke Work Progress di klik maka akan muncul notifikasi sebagai berikut

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	KOTOT	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm	Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	DONE	
2	KOTOT	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	-	WORK PROGRESS	
3	KOTOT	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	DONE	

Dan halaman akan reload.

Sekarang ticket sudah memasuki tahap Work Progress dimana artinya ticket tersebut sudah memasuki tahap sedang dikerjakan oleh biro terkait, maka update status tahap selanjutnya adalah Closed dengan button berwarna kuning.

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	KOTOT	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm	Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	DONE	
2	KOTOT	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	-	WORK PROGRESS	
3	KOTOT	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	DONE	

Jika button update status ke tahap closed di klik maka akan muncul notifikasi sebagai berikut

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	KOTOT	Koneksi Jaringan	NORMAL	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm	Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	DONE	
2	KOTOT	Koneksi Jaringan	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	Wed, 05 February 2020, 10:02:53 am	CLOSED	
3	KOTOT	Koneksi Jaringan	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	DONE	

Dan halaman akan reload

Sekarang ticket sudah masuk tahap Closed yang artinya ticket sudah selesai dikerjakan oleh biro yang terkait. Selanjutnya tinggal menunggu update status ke tahap Done oleh pegawai yang melaporkan issue / membuat ticket.

Jika pegawai yang membuat ticket tidak kunjung merubah status tahap ke Done, maka sistem akan otomatis merubah nya ke Done dalam kurun waktu 1 jam sejak ticket diubah ke status Closed.

Jika status ticket sudah Done maka status ticket akan berubah jadi Done sebagai berikut

Daftar Ticket

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Wed, 09 January 2020, 11:27:09 pm	Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	DONE	Print Edit Delete View
2	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	Wed, 05 February 2020, 10:02:53 am	DONE	Print Edit Delete View
3	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	DONE	Print Edit Delete View

Namun jika ticket tersebut ber kategori "Fasilitas Umum" dan bukan "IT Problems" maka aka noda button aksi tambahan jika status ticket sudah Done. Button tersebut adalah cetak report yang bisa ditemukan di bagian kanan tabel berwarna biru dengan icon paper

Tickets

KOTOK KAHAEROEDIN

Daftar Ticket

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 8:28:31 pm	Thu, 09 January 2020, 10:33:17 pm	DONE	Print Edit Delete View
2	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah Mesin Fotocopy	URGENT	Thu, 09 January 2020, 8:43:32 pm	-	OPEN	Print Edit Delete View
3	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 9:11:10 pm	-	OPEN	Print Edit Delete View
4	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah Mesin Fotocopy	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 10:05:10 pm	-	OPEN	Print Edit Delete View

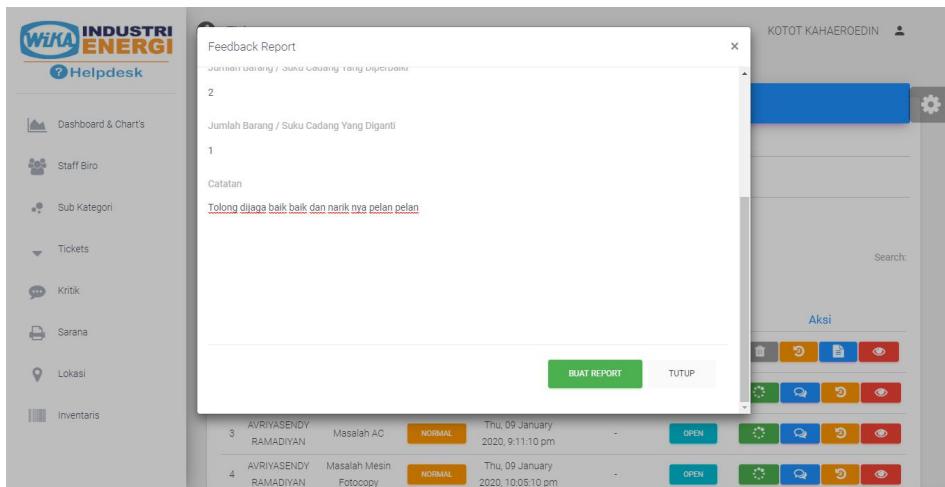
Jika button tersebut di klik maka akan muncul modal untuk diisi. Modal tersebut berisi detail report ticket. Lengkapnya sebagai berikut

The screenshot shows the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk interface. On the left is a sidebar with navigation options: Dashboard & Charts, Staff Biro, Sub Kategori, Tickets (expanded), Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The main area displays a 'Feedback Report' modal. The modal header says 'Feedback Admin Biro Untuk Ticket Ini'. Inside, there are two text fields: 'Feedback Admin Biro Untuk Ticket Ini' containing 'Feedback / Suku Cadang Yang Diganti Diperbaiki' and 'Jumlah Barang / Suku Cadang Yang Diperbaiki' containing 'Jumlah Barang / Suku Cadang Yang Diperbaiki'. Below these are two 'Catatan' sections, both empty. At the bottom is a table with two rows:

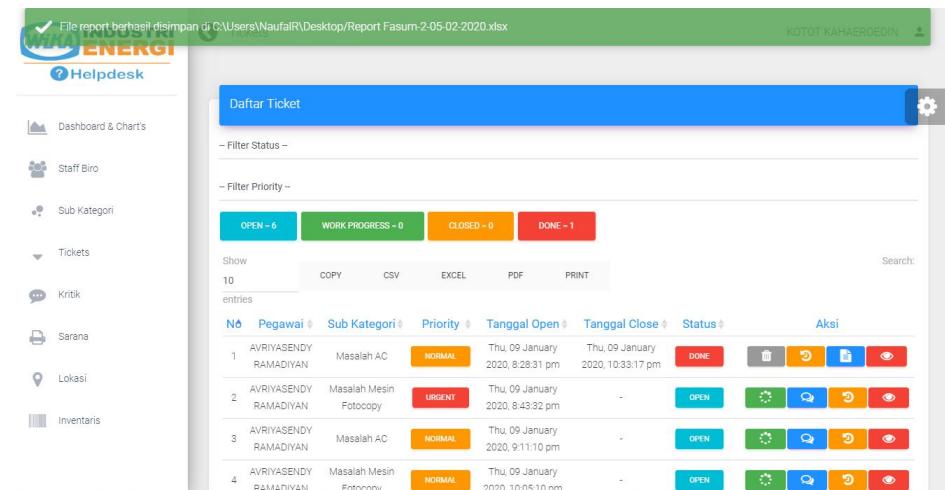
NO	NAMA PEGAWAI	KELUARAN	KATEGORI	TANGGAL	Aksi
3	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 9:11:10 pm	<button>OPEN</button> <button>DETAIL</button> <button>ANSWER</button> <button>REFRESH</button> <button>DELETE</button>
4	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah Mesin Fotocopy	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 10:05:10 pm	<button>OPEN</button> <button>DETAIL</button> <button>ANSWER</button> <button>REFRESH</button> <button>DELETE</button>

Admin biro HC&GA yang bertanggung jawab atas ticket dengan kategori Fasilitas Umum dapat mengisi modal tersebut sebagai berikut dan men klik button Buat Report untuk men generate report.

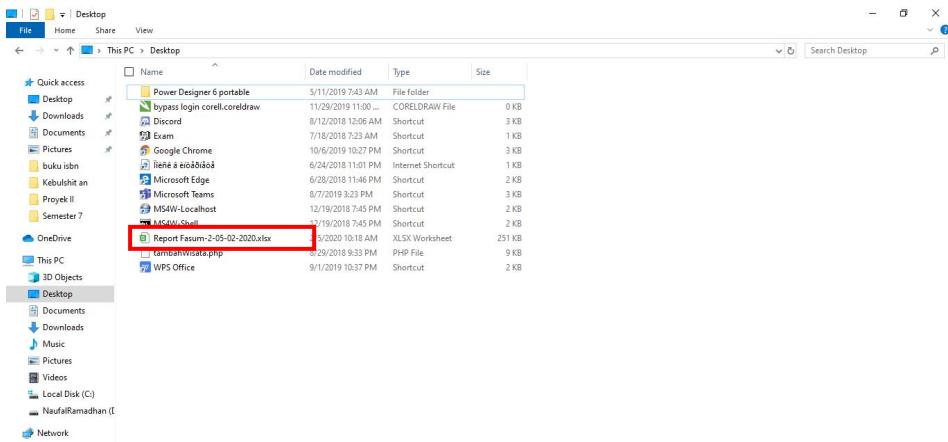
The screenshot shows the same Helpdesk interface as the previous one, but the 'Feedback Admin Biro Untuk Ticket Ini' field now contains 'Sekrup'. The rest of the modal and the ticket table below it are identical to the first screenshot.



Jika button Buat Report di klik maka report akan ter generate dan akan muncul notifikasi sebagai berikut dengan detail lokasi direktori file report itu disimpan



Sekarang kita akan coba buka direktori file tersebut



Tersimpan dengan nama file "Report Fasum-2-05-02-2020". Angka 2 diawal adalah id kategori, selanjutnya adalah tanggal di generate nya report.

Hasil report yang degenerate sebagai berikut

The screenshot shows a Microsoft Excel-like application window titled "Report Fasum-2-05-02-2020.xlsx". The "Home" tab is selected in the ribbon. The spreadsheet contains several rows of data:

- Row 1:** Logo of "Wika INDUSTRI ENERGI" and the title "FORMULIR PERBAIKAN SARANA & PRASARANA".
- Row 2:** "No. Dok" and "Rev" (values: 000 and 0.00).
- Row 3:** "Prosedur Pemeliharaan Sarana & Prasarana Perusahaan".
- Row 4:** "No. Inventaris" (value: WIE/1/1/2020-01-08), "Jenis Kerusakan / Keluhan" (value: gerab banget), and "Pemohon" (value: AVRIYASENDY RAMADIYAN).
- Row 5:** "Tanggal" (value: 2020-01-09 20:28:31).
- Row 6:** A section titled "DIISI OLEH STAFF UMUM" containing:

Perbaikan :	Suku Cadang Yang Diganti	Jumlah
Diperbaiki : (2)		
Diganti : (1)	Sekrup	3
- Row 18:** "Catatan : Tolong dijaga baik baik, narik nya pelan pelan".
- Row 22:** "Ticket Close" (value: 2020-01-09 22:33:17).
- Row 24:** "Di generate dari aplikasi".
- Row 25:** "Oleh" (value: KOTOT KAHAROEDI).
- Row 26:** "Tanggal" (value: 2020-02-05).

21.Ticket Saya (Tampil data)

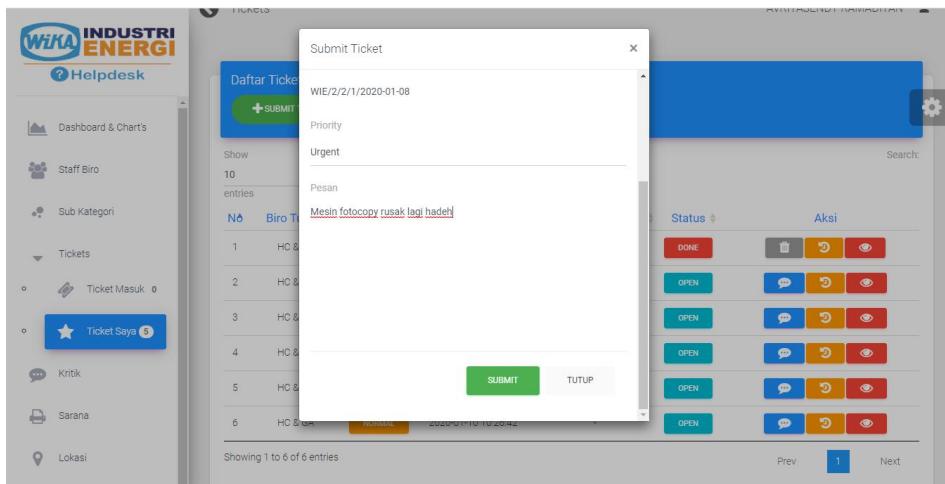
Pada menu ini admin biro dapat melihat ticket yang dia submit ke biro lain, dalam kasus ini saya login sebagai admin biro QSHE yang artinya ticket yang muncul adalah ticket menuju biro selain QSHE. Data ditampilkan dalam bentuk tabel. Angka 5 pada menu "Ticket saya" berarti ada 5 ticket yang sedang open

The screenshot shows the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk interface. On the left, there's a sidebar with various menu items like Dashboard & Charts, Staff Biro, Sub Kategori, Tickets, Ticket Masuk (0), Ticket Saya (5), Kritik, Sarana, and Lokasi. The main area is titled 'Tickets' and shows a table titled 'Daftar Ticket Saya'. The table has columns for No, Biro Tujuan, Priority, Tanggal Open, Tanggal Close, Status, and Aksi. There are 6 entries listed. At the top of the table is a green button labeled '+SUBMIT TICKET'. Below the table, it says 'Showing 1 to 6 of 6 entries'. On the right side of the screen, there's a blue header bar with the user's name 'AVRIYASENDY RAMADIYAN' and a profile icon. A gear icon is also visible in the top right corner of the main content area.

22. Ticket Saya (Submit ticket)

Pada menu ini, admin biro dapat menambahkan atau mensubmit ticket baru dengan menekan tombol hijau dengan tulisan "Submit Ticket". Maka akan muncul modal sebagai berikut.

This screenshot shows the same Helpdesk interface as above, but with a modal window open over the 'Tickets' page. The modal is titled 'Submit Ticket' and contains several input fields: 'Kategori Masalah' (Facilities General), 'Fasilitas Umum' (Facilities General), 'Sub Kategori' (Category), 'Masalah Mesin Fotocopy' (Photocopy Machine Problem), 'No Inventaris' (Inventory Number) with the value 'WIE/2/2/1/2020-01-08', 'Priority' (Priority) with the value 'Urgent', 'Pesan' (Message) with the value 'Mesin fotocopy rusak lagi hadeh!', and an 'Aksi' (Action) section which is currently empty. The background of the Helpdesk interface is visible, showing the list of tickets and the user's profile at the top.



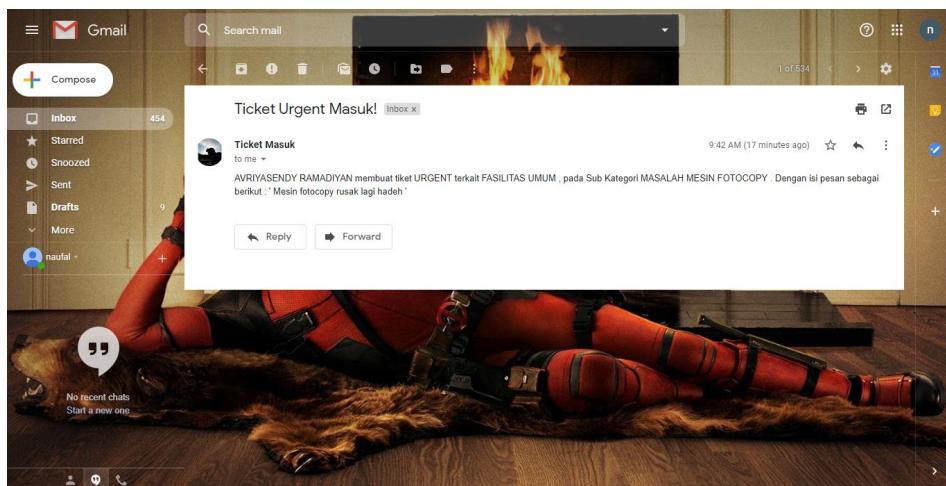
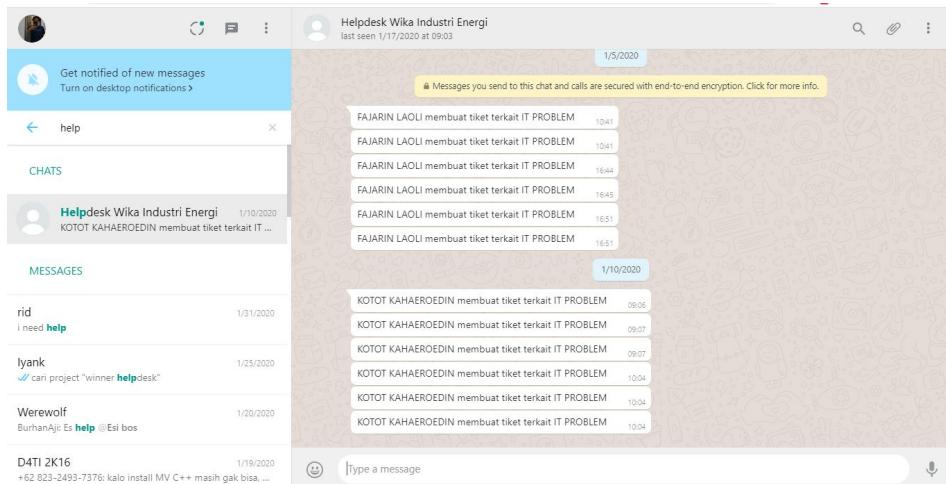
Jika data ticket sudah diisi lengkap, admin biro dapat menekan tombol hijau dengan tulisan Submit, maka halaman akan reload dan muncul data ticket yang baru di submit di tabel data.

Pada saat submit ticket, user diberikan pilihan priority ticket, priority tersebut akan mempengaruhi jumlah notifikasi ticket pada admin biro yang dituju.

- **Low** : Notifikasi di push ke aplikasi mobile lewat FCM token firebase
- **Normal** : Notifikasi di push ke aplikasi mobile lewat FCM token firebase dan di push ke whatsapp.

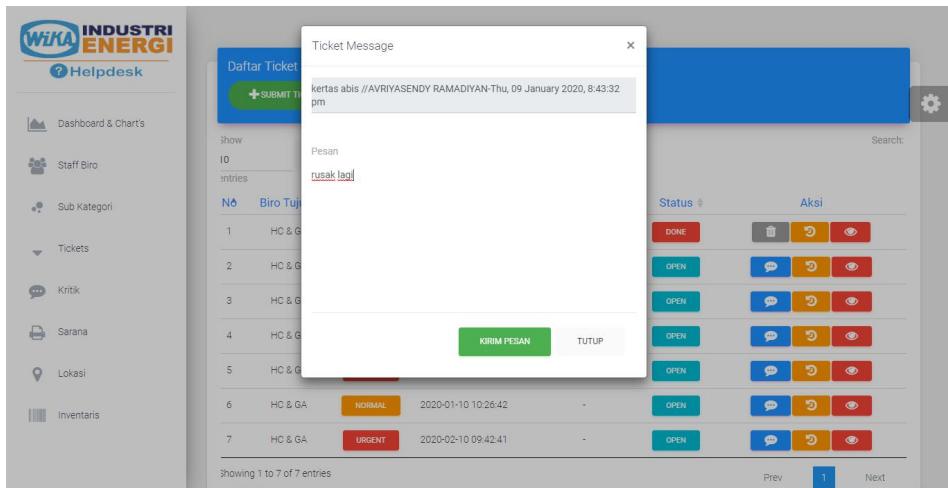
- **Urgent** : Notifikasi di push ke aplikasi mobile lewat FCM token firebase, di push ke whatsapp dan di push ke email.

Berhubung ticket yang baru saja disubmit memilih priority Urgent, maka notifikasi di push ke 3 jalur.



23. Ticket Saya (Lihat pesan)

Di menu ini, admin biro dapat melihat pesan yang ada pada ticket, dengan menekan tombol biru dengan icon chat di sebelah kanan tabel. Maka akan muncul modal sebagai berikut. Admin biro juga dapat menambahkan pesan baru pada admin biro yang dituju.



Jika sudah, maka admin biro dapat menekan tombol Kirim Pesan, maka akan muncul notifikasi sebagai berikut

The screenshot shows the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk interface. On the left is a sidebar with navigation links: Dashboard & Charts, Staff Biro, Sub Kategori, Tickets (selected), Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The main area is titled 'Tickets' and contains a sub-section 'Daftar Ticket Saya'. It features a blue header bar with a 'SUBMIT TICKET' button. Below is a table with the following data:

No	Biro Tujuan	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 20:28:31	2020-01-09 22:33:17	DONE	trash refresh eye
2	HC & GA	URGENT	2020-01-09 20:43:32	-	OPEN	comment refresh eye
3	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 21:11:10	-	OPEN	comment refresh eye
4	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 22:05:10	-	OPEN	comment refresh eye
5	HC & GA	URGENT	2020-01-10 07:27:11	-	OPEN	comment refresh eye
6	HC & GA	NORMAL	2020-01-10 10:26:42	-	OPEN	comment refresh eye
7	HC & GA	URGENT	2020-02-10 09:42:41	-	OPEN	comment refresh eye

24. Ticket Saya (Histori/timeline/stepper ticket)

Pada menu ini admin biro dapat melihat histori/timeline/stepper ticket dengan menekan tombol kuning maka akan muncul modal sebagai berikut.

The screenshot shows the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk interface. On the left, there's a sidebar with various menu items like Dashboard & Charts, Staff Biro, Sub Kategori, Tickets, Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The Tickets section is currently selected. In the main area, there's a list of tickets with columns for ID, Biro Tujuan, Status, Prioritas, Tanggal, and Aksi. A modal window titled "Timeline Ticket" is open over the list, showing a history of ticket states:

- Ticket Open (Thu, 09 January 2020, 8:28:31 pm) - AVRIYASENDY RAMADIYAN
- Ticket On Work Progress (Thu, 09 January 2020, 10:32:59 pm) - KOTOT KAHAAEROEDIN
- Ticket Closed (Thu, 09 January 2020, 10:33:17 pm) - KOTOT KAHAAEROEDIN
- Ticket Done (Thu, 09 January 2020, 10:33:37 pm) - AVRIYASENDY RAMADIYAN

The "Aksi" column contains buttons for Delete, Edit, and View.

25. Ticket Saya (Detail ticket)

Pada menu ini admin biro dapat melihat detail ticket dengan menekan tombol berwarna merah di kanan tabel, maka akan muncul modal sebagai berikut

The screenshot shows the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk interface, similar to the previous one but with a different modal open. The "Detail Ticket" modal displays the following information:

Pegawai Pengadu	Sub Kategori
AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC
No Inventaris	Tanggal Open
WIE/1/1/1/2020-01-08	Thu, 09 January 2020, 8:28:31 pm
Tanggal Work Progress	PIC Work Progress
Thu, 09 January 2020, 10:32:59 pm	KOTOT KAHAAEROEDIN
Tanggal Close	PIC Close
Thu, 09 January 2020, 10:33:17 pm	KOTOT KAHAAEROEDIN
Tanggal Done	PIC Done
Thu, 09 January 2020, 10:33:37 pm	AVRIYASENDY RAMADIYAN
Slesai Dalam	Priority
2	normal

The "Aksi" column contains buttons for Delete, Edit, and View.

The screenshot shows the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk application. On the left is a sidebar with navigation links: Dashboard & Charts, Staff Biro, Sub Kategori, Tickets (selected), Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The main area has a title 'Detail Ticket' and displays ticket information for ticket number 7. The details are as follows:

Field	Value
Tanggal Work Progress	Thu, 09 January 2020, 10:32:59 pm
PIC Work Progress	KOTOT KAHAROEDIN
Tanggal Close	Thu, 09 January 2020, 10:33:17 pm
PIC Close	KOTOT KAHAROEDIN
Tanggal Done	Thu, 09 January 2020, 10:33:37 pm
PIC Done	AVRIYASENDY RAMADIYAN
Selesai Dalam	Priority
2	normal
Status	done

At the bottom right of the detail view is a 'TUTUP' button. Below the detail view is a table listing two tickets:

Number	Description	Status	Date	Action
6	HC & GA	NORMAL	2020-01-10 10:26:42	OPEN
7	HC & GA	URGENT	2020-02-10 09:42:41	OPEN

To the right of the detail view is a sidebar titled 'Aksi' containing several icons for actions like edit, delete, and search.

26. Ticket Saya (Search dan ekspor data)

Pada menu ini, Admin biro dapat mencari data secara spesifik dengan memanfaatkan inputan cari di kanan atas tabel, dan juga dapat men ekspor data kedalam bentuk excel, pdf dan csv dengan memanfaatkan tombol ekspor di atas tabel. Selain itu admin biro dapat mencetak data tabel dengan memanfaatkan tombol print diatas tabel.

WiKA INDUSTRI ENERGI
Helpdesk

Dashboard & Charts
Staff Biro
Sub Kategori
Tickets
Kritik
Sarana
Lokasi
Inventaris

Tickets

Daftar Ticket Saya

+SUBMIT TICKET

Show: 10 | COPY | CSV | EXCEL | PDF | PRINT | Search: Show all

No	Biro Tujuan	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 20:28:31	2020-01-09 22:33:17	DONE	
2	HC & GA	URGENT	2020-01-09 20:43:32	-	OPEN	
3	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 21:11:10	-	OPEN	
4	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 22:05:10	-	OPEN	
5	HC & GA	URGENT	2020-01-10 07:27:11	-	OPEN	
6	HC & GA	PRIORITY	2020-01-10 10:26:42	-	OPEN	

Helpdesk Wika Ind...pdf Helpdesk Wika Ind...xl... Helpdesk Wika Ind...csv The.Outside...zip

WiKA INDUSTRI ENERGI
Helpdesk

Dashboard & Charts
Staff Biro
Sub Kategori
Tickets
Kritik
Sarana
Lokasi
Inventaris

Tickets

Daftar Ticket Saya

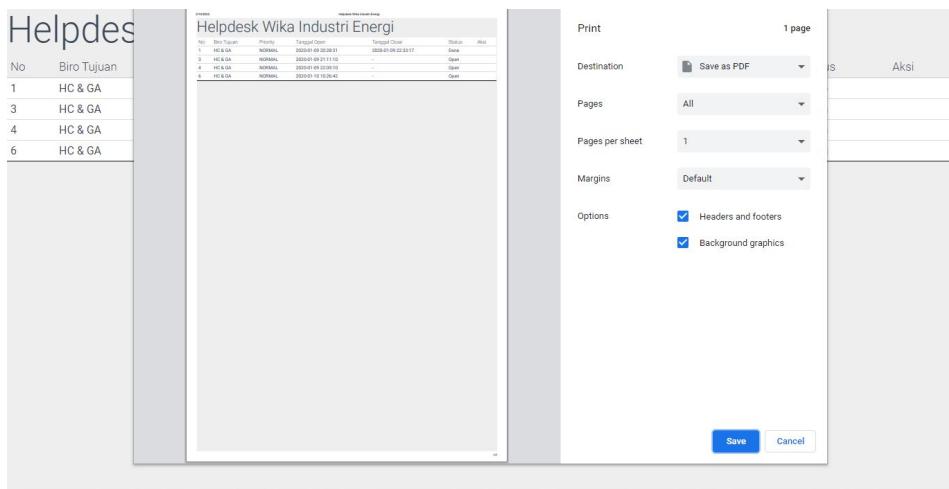
+SUBMIT TICKET

Show: 10 | COPY | CSV | EXCEL | PDF | PRINT | Search: normal | Show all

No	Biro Tujuan	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	HC & GA	PRIORITY	2020-01-09 20:28:31	2020-01-09 22:33:17	DONE	
3	HC & GA	PRIORITY	2020-01-09 21:11:10	-	OPEN	
4	HC & GA	PRIORITY	2020-01-09 22:05:10	-	OPEN	
6	HC & GA	PRIORITY	2020-01-10 10:26:42	-	OPEN	

Showing 1 to 4 of 4 entries (filtered from 7 total entries)

Prev 1 Next



27. Ticket Masuk (Hapus ticket)

Pada menu ini, admin biro dapat menghapus ticket yang sudah done status nya dengan menekan tombol berwarna abu dengan icon tong sampah di sebelah kanan tabel, jika di klik maka akan muncul alert konfirmasi sebagai berikut.

A screenshot of a web-based helpdesk system. On the left is a sidebar with various menu items: Dashboard & Charts, Staff Biro, Sub Kategori, Tickets (selected), Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The main content area shows a table titled "Daftar Ticket Saya" with columns: N±, Biro Tujuan, Priority, Tanggal Open, Tanggal Close, Status, and Aksi. There are 7 entries listed. At the top right of the main area, there is a message box from "localhost says": "Data akan dihapus, anda yakin?". Below the message box are "OK" and "Cancel" buttons. The top right corner of the screen shows the user's name: AVRIYASENDY RAMADIYAN and a profile icon.

N±	Biro Tujuan	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 20:28:31	2020-01-09 22:33:17	DONE	[trash, edit, view]
2	HC & GA	URGENT	2020-01-09 20:43:32	-	OPEN	[comment, edit, view]
3	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 21:11:10	-	OPEN	[comment, edit, view]
4	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 22:05:10	-	OPEN	[comment, edit, view]
5	HC & GA	URGENT	2020-01-10 07:27:11	-	OPEN	[comment, edit, view]
6	HC & GA	NORMAL	2020-01-10 10:26:42	-	OPEN	[comment, edit, view]
7	HC & GA	URGENT	2020-02-10 09:42:41	-	OPEN	[comment, edit, view]

Jika ditekan tombol OK maka data akan terhapus dan akan muncul notifikasi sebagai berikut

A screenshot of the same helpdesk application after a ticket has been deleted. The confirmation message "Delete ticket success!" is displayed at the top right. The table data remains the same as in the previous screenshot, showing 7 entries. The "Status" column for the first entry (N± 1) now shows "OPEN" instead of "DONE". The "Aksi" column for the first entry contains three icons: comment, edit, and view.

N±	Biro Tujuan	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	HC & GA	URGENT	2020-01-09 20:43:32	-	OPEN	[comment, edit, view]
2	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 21:11:10	-	OPEN	[comment, edit, view]
3	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 22:05:10	-	OPEN	[comment, edit, view]
4	HC & GA	URGENT	2020-01-10 07:27:11	-	OPEN	[comment, edit, view]
5	HC & GA	NORMAL	2020-01-10 10:26:42	-	OPEN	[comment, edit, view]
6	HC & GA	URGENT	2020-02-10 09:42:41	-	OPEN	[comment, edit, view]

BAB I : DASAR PEMBUATAN APLIKASI

Sebuah aplikasi pastinya memiliki tujuan, latar belakang dan alasan mengapa aplikasi tersebut dibuat, sama hal nya dengan aplikasi "*Ticketing Helpdesk Internal Sebagai Center Point of Issues Berbasis Website dan Mobile* (Studi Kasus : PT. Wika Industri Energi)" ini. Berikut dasar dan latar belakang dibuat nya aplikasi tersebut.

4. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kepada pelanggan atau pegawai internal merupakan salah satu tugas terpenting bagi perusahaan. Pelayanan kepada pelanggan atau pegawai internal diberikan untuk menjawab pertanyaan dan menerima keluhan. Pelayanan ini dilakukan oleh satu atau dua orang *customer service* jika untuk keluhan pelanggan. *Helpdesk* merupakan bantuan informasi yang menangani permasalahan atau *troubleshooting*. Fasilitas *helpdesk* banyak digunakan oleh perusahaan atau instansi untuk memberikan solusi secara cepat dan memberikan kemudahan bagi pelanggan atau internal perusahaan.

Pada era informasi ini, *helpdesk* memiliki peranan yang sangat penting dalam menjamin ketersediaan dan kualitas layanan teknologi informasi (TI) pada suatu organisasi.

Helpdesk adalah bagian TI yang pertama kali dihubungi *user* saat mempunyai pertanyaan atau masalah yang berhubungan dengan TI. *Helpdesk* merupakan *center point* sebuah organisasi yang membantu menangani kebutuhan pelanggan atau *user* terkait dengan pertanyaan, pelayanan, dukungan teknis, atau keluhan terhadap produk dan jasa tertentu dengan memanfaatkan sistem penomoran (*request ticket*) untuk memudahkan penelusuran terhadap tindakan penyelesaian yang dikoordinasi oleh suatu tim. *Helpdesk* yang baik juga berfungsi untuk mencatat dan mengklasifikasikan permasalahan yang terjadi serta solusinya, sehingga dapat dipergunakan dan menjadi *asset knowledge* bagi perusahaan. *Helpdesk* sebaiknya dibantu oleh perangkat lunak tertentu untuk memfasilitasi rekap data, *monitoring* kegiatan, dan pelaporan. Perangkat lunak harus mampu melakukan pengkategorian masalah, menyimpan pengetahuan dari solusi yang diperoleh, dan melakukan prioritas penggerjaan. Hal ini juga membantu staf TI ketika menghadapi sebuah masalah di perusahaan dengan *user* yang banyak.

PT. Wijaya Karya Industri Energi (WINNER) merupakan anak perusahaan dari PT Wijaya Karya yang fokus pada penyedian energy baru dan terbarukan. PT. Wijaya Karya Industri Energi memiliki beberapa biro didalamnya yang salah satu nya biro QSHE (*Quality Safety Healty*

Environment) yang didalamnya memiliki sub bagian SI (Sistem Informasi), dimana biro tersebut hadir untuk menjadi *support system* dari biro-biro lainnya. Salah satu bentuk nyata *support* yang diberikan biro SI adalah dengan pembangunan aplikasi *Helpdesk* untuk *center point of issues*, dimana pada SOP yang berjalan sekarang, pengaduan masalah atau keluhan pegawai terhadap infrastruktur fasilitas umum dilakukan lewat form aduan, sedangkan keluhan terkait jaringan koneksi masih dilakukan secara lisan dan via aplikasi *chatting whatsapp*. Masalah yang timbul jika pengaduan jaringan internat dilakukan via lisan adalah, sulitnya data keluhan tersebut untuk ter *record* sedangkan sub bagian SI butuh tau apakah SLA (*Service Level Agreement*) koneksi jaringan internet tercapai atau tidak. Aplikasi *helpdesk* juga diharapkan dapat menghasilkan data *record* dari *ticket-ticket* yang *disubmit* pegawai seperti status *ticket*, biro yang paling di komplain, jumlah hari untuk menyelesaikan suatu *ticket* dan informasi lainnya yang lahir dari data *record ticket issue*, sehingga dapat dijadikan landasan untuk membuat sebuah aturan, prosedur atau kebijakan baru agar tidak terjadi *issue* serupa.

5. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka identifikasi masalah nya adalah:

4. Bagaimana cara agar data setiap keluhan (fasilitas umum dan jaringan internet) bisa ter *record* dengan baik pada suatu wadah yang terpusat dan ter struktur sehingga mudah diakses dan dibaca jika dibutuhkan suatu saat.
5. Bagaimana cara agar bisa mendapatkan nilai realisasi SLA terkait jaringan koneksi berdasarkan keluhan keluhan staff pegawai.
6. Bagaimana cara agar keluhan yang dihadapi staff pegawai bisa tersampaikan ke pihak biro yang tepat dan cepat ditanggapi, sehingga permasalahan tersebut tidak akan memberikan efek negatif yang terlalu besar pada pekerjaan pegawai.

6. Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dibuat nya penelitian ini adalah:

5. Untuk membangun aplikasi yang berperan sebagai pusat pengaduan maslaah dan dapat melakukan

record data mengenai keluhan-keluhan pegawai PT. Wika Industri Energi sehingga dapat menjadi *knowledge* baru yang dapat dijadikan sebagai landasan untuk membuat aturan, prosedur atau kebijakan baru.

6. Untuk membangun aplikasi yang dapat menghasilkan nilai realisasi SLA jaringan dan internet pabrik sehingga dapat menjadi *supply* data KPI (*Key Performance Indicator*).
7. Untuk membangun suatu aplikasi yang dapat melaporkan *issue* secara *mobile* agar lebih cepat dan dapat mengirimkan notifikasi pada admin biro terkait masalah yang dilaporkan oleh pegawai, sehingga penanganan *issues* bisa ditangani oleh pihak atau admin biro yang tepat

8. Ruang Lingkup Aplikasi

5. Aplikasi berlaku untuk internal perusahaan , yaitu antar biro pada PT. Wika Industri Energi dan belum menjangkau pelanggan.
6. Aplikasi berbasis website digunakan untuk pusat atau inti dari sistem dimana data master untuk mendukung aplikasi helpdesk tersebut dibuat dan

dikelola.

7. Aplikasi berbasis mobile digunakan untuk men *submit ticket* baru dan untuk memonitoring dan merubah status *ticket*, tidak untuk membuat dan mengelola data master.
8. Proses bisnis dan *scooping* aplikasi mencakup *submit ticket – update status ticket – monitoring ticket* dan *get data realisasi SLA*

BAB II : TEKNOLOGI YANG DIGUNAKAN

Dalam merancang dan membangun aplikasi ini, penulis tentunya dibantu dengan teknologi teknologi maupun bahasa pemrograman yang ada, diantaranya.

14. RDBMS MySQL

MySQL merupakan sebuah *database* developer yang juga bersifat *free*, MySQL banyak digunakan sebagai *database* karena mudah digunakan dan juga sangat banyak tersedia. MySQL sendiri menggunakan bahasa SQL yang saat ini sudah banyak digunakan. MySQL merupakan *software database* yang termasuk paling populer di lingkungan Linux atau Unix,



kepopuleran ini ditunjang karena *query* dari basis data yang saat itu bisa dikatakan paling cepat dan juga memiliki sedikit permasalahan.

15. Microsoft Visual Studio Code



Visual Studio Code (VS Code) ini adalah sebuah teks editor ringan dan handal yang dibuat oleh Microsoft untuk sistem operasi multiplatform, artinya tersedia juga untuk versi Linux, Mac, dan Windows. Teks editor ini secara langsung mendukung bahasa pemrograman JavaScript, Typescript, dan Node.js, serta bahasa pemrograman lainnya dengan bantuan plugin yang dapat dipasang via marketplace Visual Studio Code (seperti C++, C#, Python, Go, Java, dst).

Banyak sekali fitur-fitur yang disediakan oleh Visual Studio Code, diantaranya Intellisense, Git Integration, Debugging, dan fitur ekstensi yang menambah kemampuan teks editor. Fitur-fitur tersebut akan terus bertambah seiring dengan bertambahnya versi Visual Studio Code. Pembaruan versi Visual Studio Code ini juga dilakukan berkala setiap bulan, dan inilah yang

membedakan VS Code dengan teks editor-teks editor yang lain.

Teks editor VS Code juga bersifat open source, yang mana kode sumbernya dapat kalian lihat dan kalian dapat berkontribusi untuk pengembangannya. Kode sumber dari VS Code ini pun dapat dilihat di *link Github*. Hal ini juga yang membuat VS Code menjadi favorit para pengembang aplikasi, karena para pengembang aplikasi bisa ikut serta dalam proses pengembangan VS Code ke depannya.

16.PHP

PHP adalah bahasa pemrograman tujuan umum yang awalnya dirancang untuk pengembangan web. Awalnya dibuat oleh Rasmus Lerdorf pada tahun 1994; implementasi referensi PHP sekarang diproduksi oleh The PHP Group. PHP awalnya merupakan singkatan dari Personal Home Page, tetapi sekarang singkatan dari initialism rekursif PHP: Hypertext Preprocessor.



Kode PHP dapat dijalankan dengan antarmuka baris perintah (CLI), disematkan ke dalam kode HTML, atau digunakan dalam kombinasi dengan berbagai sistem templat web, sistem manajemen konten web, dan kerangka kerja web. Kode PHP biasanya diproses oleh penerjemah PHP yang diimplementasikan sebagai modul di server web atau sebagai executable Common Gateway Interface (CGI). Server web mengeluarkan hasil dari kode PHP yang ditafsirkan dan dijalankan, yang dapat berupa jenis data apa pun, seperti kode HTML yang dihasilkan atau data gambar biner. PHP dapat digunakan untuk banyak tugas pemrograman di luar konteks web, seperti aplikasi grafis mandiri dan kontrol robot drone.

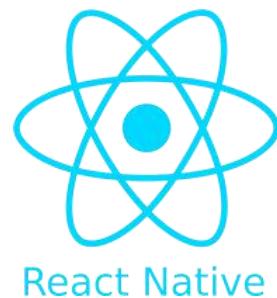
17. Codeigniter



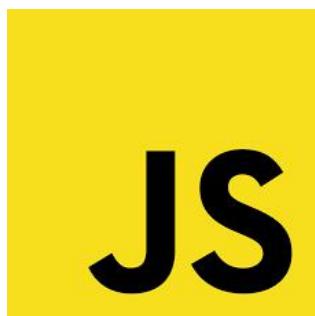
Codeigniter adalah aplikasi *open source* berupa *Framework* dengan model *MVC (Model, View, Controller)* untuk membangun website dinamis menggunakan bahasa pemrograman PHP. MVC merupakan sebuah konsep pemrograman dimana logika dan layout dipisahkan, sehingga sang *programmer* dan *designer* bisa mengerjakan pekerjaan masing-masing secara focus.

18.React Native

React Native adalah *framework open source* besutan facebook yang dibuat setelah facebook sebelumnya membuat react.js, React.JS sendiri merupakan sebuah *library* dari facebook yang dapat digunakan untuk membangun antarmuka pengguna (UI). Jadi, react native adalah *framework open source* untuk membuat aplikasi *multi-plaatform* (android, ios dan windows platform "dalam tahap pengembangan") dengan bahasa javascript, sesuai dengan deskripsi di situs resminya "*Learn once, write anywhere*"



19.JavaScript



JavaScript sering disingkat JS, adalah bahasa pemrograman multi-paradigma tingkat tinggi yang dikompilasi just-in-time, yang sesuai dengan spesifikasi ECMAScript. JavaScript memiliki curly-bracket

sintaks, pengetikan dinamis, orientasi objek berbasis prototipe, dan fungsi kelas satu.

Selain HTML dan CSS, JavaScript adalah salah satu teknologi inti dari World Wide Web. [11] JavaScript memungkinkan halaman web interaktif dan merupakan bagian penting dari aplikasi web. Sebagian besar situs web menggunakannya, dan browser web utama memiliki mesin JavaScript khusus untuk menjalankannya.

Sebagai bahasa multi-paradigma, JavaScript mendukung gaya pemrograman berbasis aktivitas, fungsional, dan imperatif (termasuk berorientasi objek dan prototipe). Ini memiliki API untuk bekerja dengan teks, array, tanggal, ekspresi reguler, dan DOM, tetapi bahasa itu sendiri tidak termasuk I / O, seperti jaringan, penyimpanan, atau fasilitas grafik. Itu bergantung pada lingkungan host di mana ia tertanam untuk menyediakan fitur-fitur ini.

Awalnya hanya menerapkan sisi klien di browser web, mesin JavaScript sekarang tertanam di banyak jenis perangkat lunak host lainnya, termasuk sisi server di server web dan database, dan dalam program non-web seperti pengolah kata dan perangkat lunak PDF, dan dalam runtime lingkungan yang membuat JavaScript tersedia untuk menulis aplikasi seluler dan desktop, termasuk widget desktop.

20. JQuery

jQuery adalah perpustakaan JavaScript yang dirancang untuk menyederhanakan traversal dan manipulasi pohon HTML DOM, serta penanganan acara, animasi CSS, dan Ajax. Ini gratis, perangkat lunak sumber terbuka menggunakan Lisensi MIT permisif. Pada Mei 2019, jQuery digunakan oleh 73% dari 10 juta situs web paling populer. Analisis web menunjukkan bahwa itu adalah perpustakaan JavaScript yang paling banyak digunakan oleh margin yang besar, memiliki penggunaan 3 hingga 4 kali lebih banyak daripada perpustakaan JavaScript lainnya.



Sintaks jQuery dirancang untuk memudahkan menavigasi dokumen, memilih elemen DOM, membuat animasi, menangani acara, dan mengembangkan aplikasi Ajax. jQuery juga menyediakan kemampuan bagi pengembang untuk membuat plug-in di atas pustaka JavaScript. Ini memungkinkan pengembang untuk

membuat abstraksi untuk interaksi dan animasi tingkat rendah, efek canggih dan widget bertema tingkat tinggi. Pendekatan modular ke perpustakaan jQuery memungkinkan pembuatan halaman web dinamis yang kuat dan aplikasi Web.

21.AJAX



Ajax (kependekan dari "Asynchronous JavaScript + XML") adalah seperangkat teknik pengembangan web yang menggunakan banyak teknologi web di sisi klien untuk membuat aplikasi web asinkron. Dengan Ajax, aplikasi web dapat mengirim dan mengambil data dari server secara tidak sinkron (di latar belakang) tanpa mengganggu tampilan dan perilaku halaman yang ada. Dengan memisahkan lapisan pertukaran data dari lapisan presentasi, Ajax memungkinkan halaman web dan, dengan ekstensi, aplikasi web, untuk mengubah konten secara dinamis tanpa perlu memuat ulang seluruh halaman. Dalam praktiknya, implementasi modern biasanya menggunakan JSON, bukan XML.

Ajax bukan teknologi tunggal, melainkan sekelompok teknologi. HTML dan CSS dapat digunakan dalam kombinasi untuk menandai dan menata informasi.

Halaman web kemudian dapat dimodifikasi oleh JavaScript untuk menampilkan secara dinamis — dan memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan — informasi baru. Objek XMLHttpRequest bawaan, atau sejak 2017 fungsi "fetch ()" baru dalam JavaScript, biasanya digunakan untuk mengeksekusi Ajax pada halaman web yang memungkinkan situs web memuat konten ke layar tanpa menyegarkan halaman. Ajax bukan teknologi baru, atau bahasa yang berbeda, hanya teknologi yang ada yang digunakan dengan cara baru.

22. HTML

Hypertext Markup Language (HTML) adalah bahasa markup standar untuk dokumen yang dirancang untuk ditampilkan di browser web. Ini dapat dibantu oleh teknologi seperti Cascading Style Sheets (CSS) dan bahasa scripting seperti JavaScript.

Browser web menerima dokumen HTML dari server web atau dari penyimpanan lokal dan merender dokumen ke halaman web multimedia. HTML menggambarkan struktur halaman web secara semantik dan isyarat awal yang disertakan untuk penampilan dokumen.

Elemen HTML adalah blok bangunan halaman HTML. Dengan konstruksi HTML, gambar dan objek lain seperti formulir interaktif dapat disematkan ke halaman yang diberikan. HTML menyediakan sarana untuk membuat dokumen terstruktur dengan menunjukkan semantik struktural untuk teks seperti pos, paragraf, daftar, tautan, kutipan, dan item lainnya. Elemen HTML digambarkan oleh tag, ditulis menggunakan kurung sudut. Tag seperti `` dan `<input />` secara langsung memperkenalkan konten ke halaman. Tag lain seperti surround `<p>` dan memberikan informasi tentang teks dokumen dan mungkin menyertakan tag lain sebagai sub-elemen. Browser tidak menampilkan tag HTML, tetapi menggunakannya untuk menafsirkan konten halaman.



HTML dapat menyematkan program yang ditulis dalam bahasa scripting seperti JavaScript, yang memengaruhi perilaku dan konten halaman web. Dimasukkannya CSS mendefinisikan tampilan dan tata letak konten. World Wide Web Consortium (W3C), mantan pengelola HTML dan pemelihara standar CSS saat ini, telah mendorong penggunaan CSS pada HTML presentasi eksplisit sejak 1997

23. CSS



Cascading Style Sheets (CSS) adalah bahasa style sheet yang digunakan untuk menggambarkan penyajian dokumen yang ditulis dalam bahasa markup seperti HTML. CSS adalah teknologi landasan World Wide Web, bersama HTML dan JavaScript.

CSS dirancang untuk memungkinkan pemisahan presentasi dan konten, termasuk tata letak, warna, dan font. Pemisahan ini dapat meningkatkan aksesibilitas konten, memberikan lebih banyak fleksibilitas dan kontrol dalam spesifikasi karakteristik presentasi, memungkinkan beberapa halaman web untuk berbagi format dengan menentukan CSS yang relevan dalam file .css yang terpisah, dan mengurangi kompleksitas dan pengulangan dalam konten struktural.

Pemisahan pemformatan dan konten juga memungkinkan untuk menyajikan halaman markup yang sama dalam gaya yang berbeda untuk metode rendering yang berbeda, seperti pada layar, dalam cetakan, dengan suara (melalui browser berbasis ucapan atau pembaca layar), dan pada berbasis Braille perangkat taktil. CSS juga memiliki aturan untuk pemformatan alternatif jika konten diakses pada perangkat seluler.

Nama cascading berasal dari skema prioritas yang ditentukan untuk menentukan aturan gaya mana yang berlaku jika lebih dari satu aturan cocok dengan elemen tertentu. Skema prioritas berjenjang ini dapat diprediksi.

Spesifikasi CSS dikelola oleh World Wide Web Consortium (W3C). Jenis media internet (tipe MIME) teks / css terdaftar untuk digunakan dengan CSS oleh RFC 2318 (Maret 1998). W3C mengoperasikan layanan validasi CSS gratis untuk dokumen CSS. [5]

Selain HTML, bahasa markup lainnya mendukung penggunaan CSS termasuk XHTML, XML polos, SVG, dan XUL

24. Bootstrap

Bootstrap adalah kerangka kerja CSS sumber bebas dan terbuka yang diarahkan pada pengembangan web front-end yang responsif dan mobile-first. Ini berisi templat desain berbasis-JavaScript (dan opsional) JavaScript untuk tipografi, formulir, tombol, navigasi, dan komponen antarmuka lainnya.

Bootstrap adalah proyek keenam yang paling banyak dibintangi di GitHub, dengan lebih dari 135.000 bintang, di belakang



freeCodeCamp (hampir 307.000 bintang) dan sedikit di belakang kerangka Vue.js. Menurut Alexa Rank, Bootstrap getbootstrap.com berada di atas-2000 di AS sementara vuejs.org berada di atas-7000 di AS.

25. Firebase

Firebase adalah suatu layanan dari [Google](#) yang digunakan untuk mempermudah para pengembang aplikasi dalam mengembangkan aplikasi. Dengan adanya Firebase,



pengembang aplikasi bisa fokus mengembangkan aplikasi tanpa harus memberikan usaha yang besar. Dua fitur yang menarik dari Firebase yaitu Firebase Remote Config dan Firebase Realtime Database. Selain itu terdapat fitur pendukung untuk aplikasi yang membutuhkan pemberitahuan yaitu Firebase Notification.

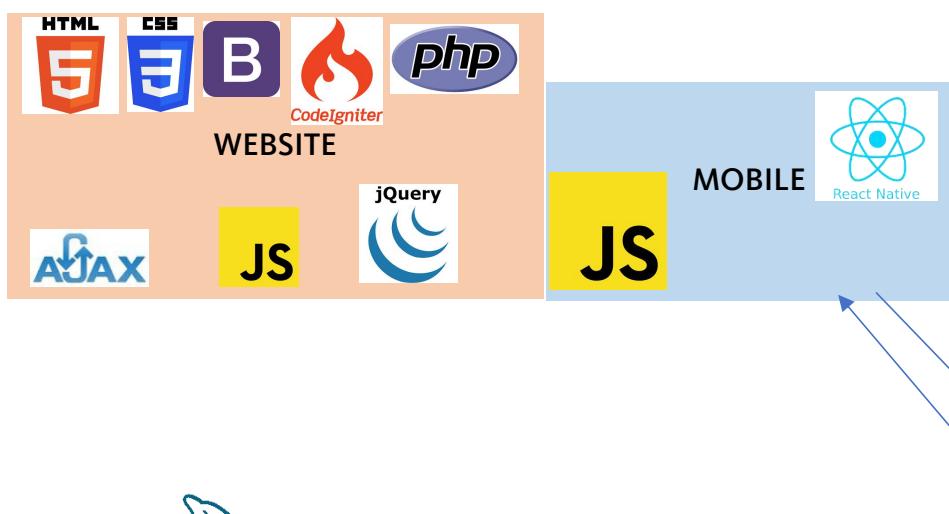
26. REST API

Representational state transfer (REST) adalah gaya arsitektur perangkat lunak yang menetapkan serangkaian kendala yang akan digunakan untuk membuat



layanan Web. Layanan web yang sesuai dengan gaya arsitektur REST, yang disebut layanan Web RESTful, menyediakan interoperabilitas antara sistem komputer di Internet. RESTful layanan Web memungkinkan sistem yang meminta mengakses dan memanipulasi representasi teksual dari sumber daya Web dengan menggunakan serangkaian operasi stateless yang seragam dan telah ditentukan sebelumnya. Jenis layanan Web lainnya, seperti layanan Web SOAP, mengekspos serangkaian operasi mereka sendiri yang sewenang-wenang.

Dari banyaknya teknologi yang dipakai dan disebutkan diatas, berikut adalah pemetaan teknologi tersebut dalam pemakaian nya pada aplikasi helpdesk ini.

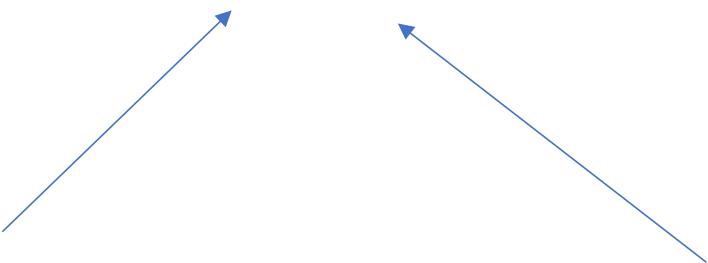


{ REST:API }



Firebase

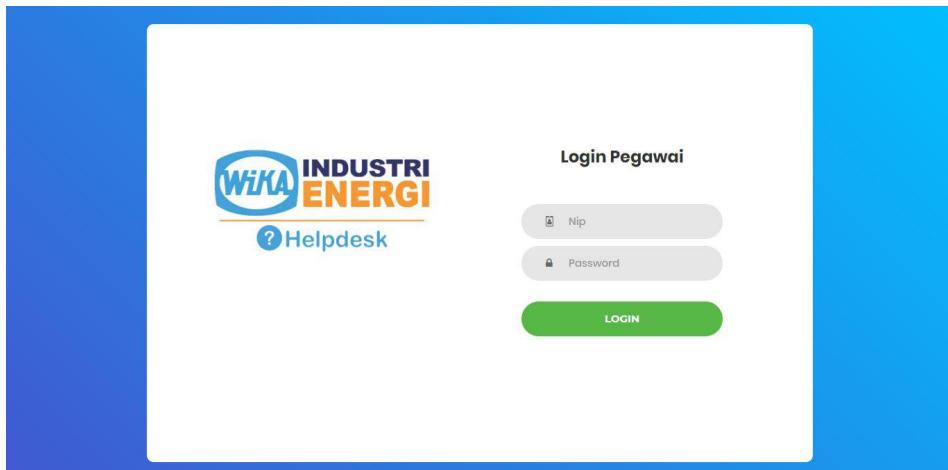
API



BAB III : TUTORIAL PENGGUNAAN (WEBSITE)

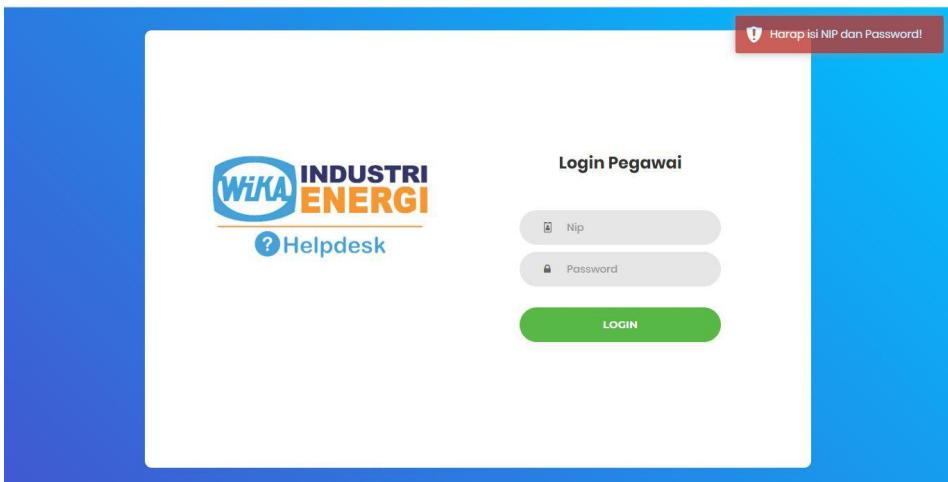
25. Halaman Login

Ini adalah halaman pertama yang user lihat saat mengakses aplikasi, yaitu halaman login. Di halaman ini user harus memasukan kombinasi NIP dan Password untuk bisa melanjutkan / masuk kedalam aplikasi.



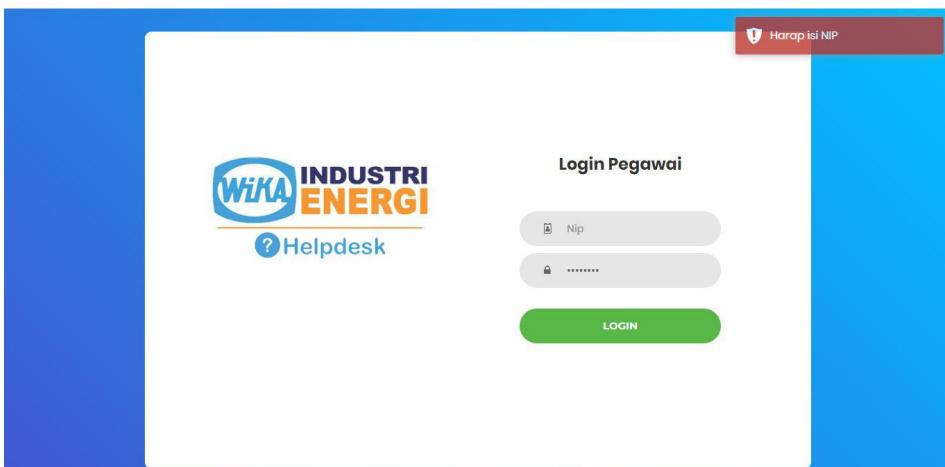
26. Halaman Login (Kondisi tidak memasukan NIP dan Password)

Berikut adalah halaman login jika user tidak memasukan NIP dan Password namun tetap menekan tombol login, akan muncul notif seperti berikut



27. Halaman Login (Kondisi tidak memasukan NIP)

Berikut adalah halaman login jika user tidak memasukan NIP namun tetap menekan tombol Login, maka akan muncul notif sebagai berikut



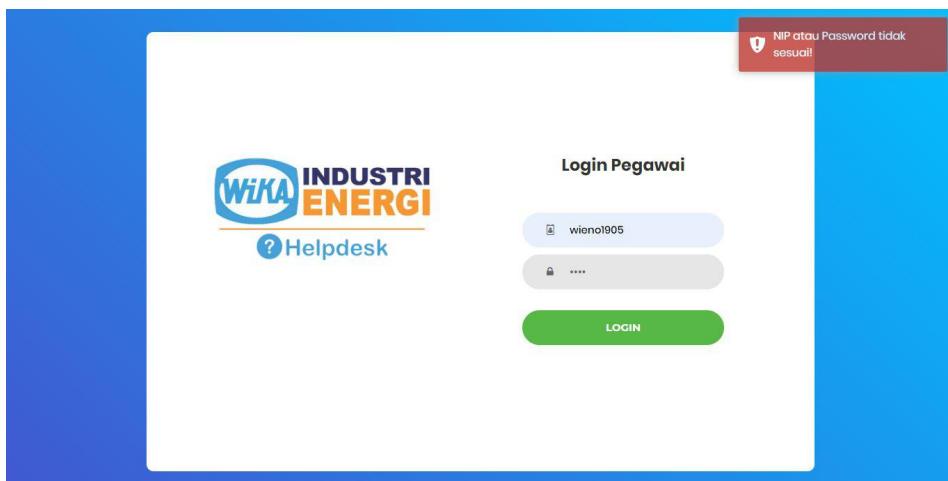
28. Halaman Login (Kondisi tidak memasukan Password)

Berikut adalah Halaman login jika user tidak memasukan Password namun tetap menekan tombol login, akan muncul notif sebagai berikut



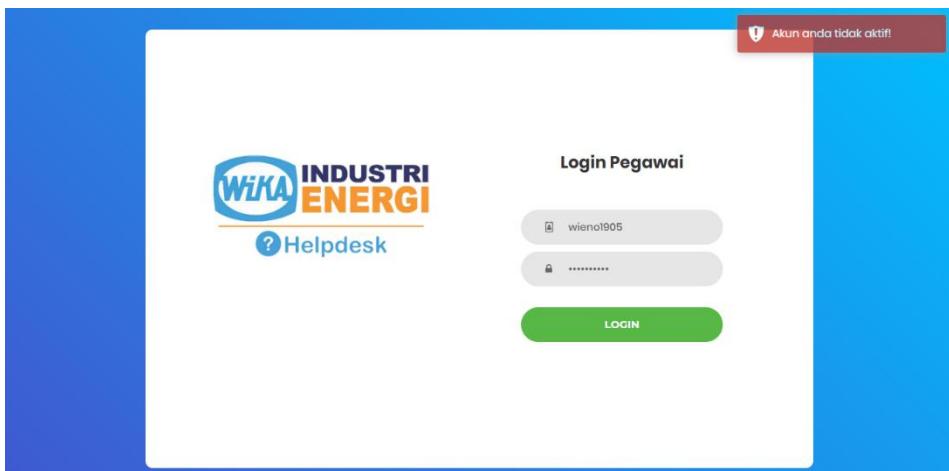
29. Halaman Login (Kondisi kombinasi NIP dan Password Salah)

Berikut adalah Halaman login jika kombinasi NIP dan Password yang user masukan salah / tidak sesuai yang ada di di database



30. Halaman Login (Kondisi akun tidak aktif)

Jika akun pegawai/user tidak aktif, maka akan muncul notifikasi sebagai berikut



31. Halaman Login (Kondisi kombinasi NIP dan Password sesuai)

Berikut adalah Halaman login jika kombinasi NIP dan Password yang user masukan sesuai / benar dengan yang ada di database.



Selanjutnya setelah melakukan login, user akan diarahkan ke halaman dashboard berdasarkan role nya masing masing, ada 3 role diantaranya:

4. Superadmin
5. Admin Biro
6. Staff Biro

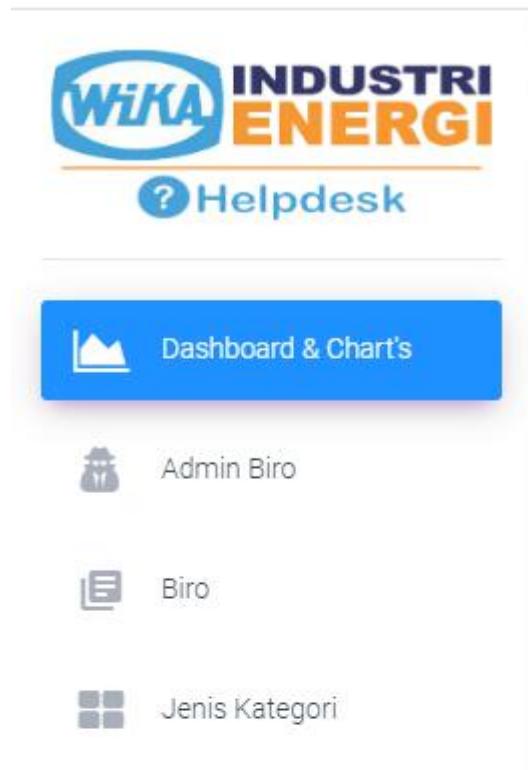
Penulis akan menjelaskan untuk role pertama terlebih dahulu yaitu Superadmin.

32. Dashboard Menu Superadmin

Berikut adalah dashboard menu role superadmin, diantaranya:

8. Dashboard & Charts : Untuk melihat grafik dan informasi umum

9. Admin Biro : Untuk memanage data admin biro
10. Biro : Untuk memanage data biro
11. Jenis Kategori : Untuk memanage jenis kategori
12. Tickets : Untuk melihat data tiket dengan lama penyelesaian nya
13. Pengaturan : Untuk mengatur informasi perusahaan dan email serta no telpon untuk broadcast info
14. Logs : Berisi log dan histori mengenai aktifitas yang dilakukan user lainnya.



33. **Menu** **Dashboard & Chart's**

Pada menu ini super admin dapat melihat data berupa grafik mengenai capaian realisasi SLA Jaringan dan Koneksi Internet dari sub bagian SI untuk pabrik WINNER. Selain itu ada juga grafik mengenai biro mana yang paling di complain dan kategori apa yang paling sering dikeluhkan oleh para pegawai





34.

Menu Admin

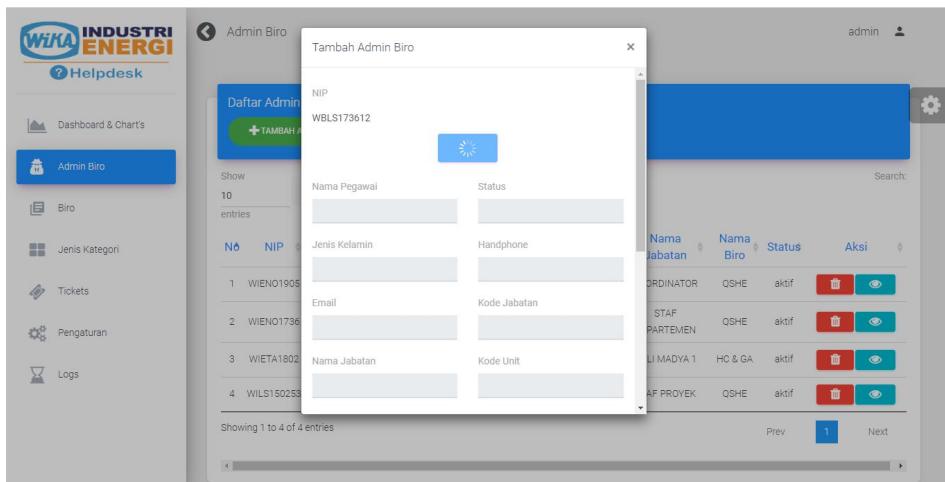
Biro (Tabel Data Admin Biro)

Pada menu ini superadmin bisa melihat data siapa saja yang menjadi admin biro dalam bentuk tabel.

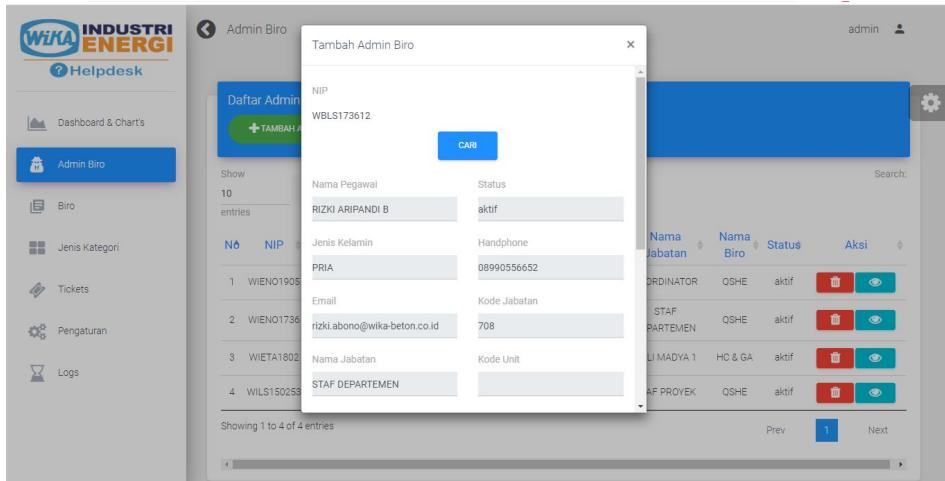
NIP	Nama Pegawai	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Nama Biro	Status	Aksi
WIENO1905	AVRIYASENDY RAMADIYAN	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	KOORDINATOR	QSHE	aktif	[Delete] [View]
WIENO1736	FAUZAN HERLAMBANG MULADI	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	STAF DEPARTEMEN	QSHE	aktif	[Delete] [View]
WIETA1802	KOTOT KAHAROEDIN	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	AHLI MADYA I	HC & GA	aktif	[Delete] [View]
WILS150253	AHMAD TRIMANI	PRIA	putra.b13@gmail.com	STAF PROYEK	QSHE	aktif	[Delete] [View]

35. Menu Admin Biro (Tambah Admin Biro)

Pada menu admin biro, superadmin juga dapat menambahkan admin biro baru dengan menekan tombol "Tambah Admin Biro" dan akan muncul sebuah modal. Setelah muncul modal, superadmin harus memasukan NIP pegawai yang akan dijadikan admin biro pada inputan yang sudah disediakan, dan sistem akan mencari data pegawai tersebut dengan mengakses API HCISWIKA, tanda sistem sedang mencari adalah dengan muncul spinner pada button cari.



Jika data pegawai ditemukan sesuai NIP yang diinputkan maka data nya akan muncul di kolom bawah nya, seperti berikut



Setelah itu superadmin harus menginputkan pilihan biro untuk pegawia tersebut, dan menekan button "Tambah Admin Biro" dibawah modal.

No	NIP	Nama Pegawai	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Nama Biro	Status	Aksi
1	WIENO1905	AVRIYASENDY RAMADIYAN	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	KOORDINATOR	QSHE	aktif	
2	WIENO1736	FAUZAN HERLAMBANG MULADI	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	STAF DEPARTEMEN	QSHE	aktif	
3	WIETA1802	KOTOT KAHADEREDIN	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	AHLI MADYA 1	HC & GA	aktif	
4	WILS150253	AHMAD TRIMANI	PRIA	putra.b13@gmail.com	STAF PROYEK	QSHE	aktif	
5	WBLIS173612	RIZKI ARI PANDI B	PRIA	rizki.abono@wika-beton.co	STAF DEPARTEMEN	QSHE	aktif	

Maka akan muncul notifikasi berikut "Insert data success"

No	NIP	Nama Pegawai	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Nama Biro	Status	Aksi
1	WIENO1905	AVRIYASENDY RAMADIYAN	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	KOORDINATOR	QSHE	aktif	
2	WIENO1736	FAUZAN HERLAMBANG MULADI	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	STAF DEPARTEMEN	QSHE	aktif	
3	WIETA1802	KOTOT KAHADEREDIN	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	AHLI MADYA 1	HC & GA	aktif	
4	WILS150253	AHMAD TRIMANI	PRIA	putra.b13@gmail.com	STAF PROYEK	QSHE	aktif	
5	WBLIS173612	RIZKI ARI PANDI B	PRIA	rizki.abono@wika-beton.co	STAF DEPARTEMEN	QSHE	aktif	

36.

Menu Admin

Biro (Detail, edit dan update data)

Selain itu di menu Admin Biro, superadmin juga dapat melihat detail dan mengedit dari tiap data yang ada di tabel dengan menekan tombol detail dengan logo mata warna biru, maka akan muncul modal seperti berikut.

The screenshot shows the 'Edit Admin Biro' modal window. The modal contains the following fields:

- NIP:** WIENO1905
- Nama Pegawai:** AVRIYASENDY RAMADIYAN
- Jenis Kelamin:** PRIA
- Handphone:** +6285648435363
- Email:** poisonjoker6@gmail.com
- Kode Jabatan:** 609
- Nama Jabatan:** KOORDINATOR
- Kode Unit:** 20000800900500300000000000000000
- Nama Unit Org:** BAGIAN PENGEMBANGAN SISTEM
- Status:** Aktif
- Aksi:** Buttons for Delete and View (eye icon).

The background shows a table of other employees with columns: Nama, Jabatan, Nama Biro, Status, and Aksi.

The screenshot shows the 'Edit Admin Biro' modal window with updated information:

- NIP:** 20000800900500300000000000000000
- BAGIAN PENGEMBANGAN SISTEM:** BAGIAN PENGEMBANGAN SISTEM
- Status:** Aktif
- Biro:** QSHE
- Admin:** Yes
- Superadmin:** No

At the bottom right of the modal are two buttons: **UPDATE ADMIN BIRO** and **TUTUP**.

Jika superadmin melakukan edit perubahan data maka akan muncul notifikasi sebagai berikut "Update data success"

The screenshot shows a web-based application interface for managing administrative staff. The top navigation bar includes the Wika Industri Energi logo, Helpdesk link, and Admin Biro link. The main content area is titled 'Daftar Admin Biro' (List of Admin Staff) with a 'TAMBAH ADMIN BIRO' (Add Admin Staff) button. Below this is a table listing five staff members with columns for No, NIP, Name, Gender, Email, Position, Department, Status, and Actions. A green notification bar at the top right says 'Update Data Success!'. The left sidebar contains links for Dashboard & Chart's, Admin Biro (selected), Biro, Jenis Kategori, Tickets, Pengaturan, and Logs.

No	NIP	Nama Pegawai	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Nama Biro	Status	Aksi
1	WIENO1905	AVRIYASENDY RAMADIYAN	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	KOORDINATOR	OSHE	nonaktif	
2	WIENO1736	FAUZAN HERLAMBANG MULADI	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	STAF DEPARTEMEN	OSHE	aktif	
3	WIETA1802	KOTOT KAHAEROEDIN	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	AHLI MADYA 1	HC & GA	aktif	
4	WILS150253	AHMAD TRIMANI	PRIA	putra.b13@gmail.com	STAF PROYEK	OSHE	aktif	
5	WBLS173612	RIZKI ARIPANDI B	PRIA	rizki.abono@wika-beton.co	STAF DEPARTEMEN	OSHE	aktif	

37. Menu Admin Biro (Hapus data)

Selain itu superadmin juga dapat menghapus data admin biro dengan menekan tombol hapus dengan logo tong sampah berwarna merah, jika tombol tersebut maka akan muncul dialog notifikasi peringatan sebagai berikut "Data akan dihapus, anda yakin?"

No	NIP	Nama Pegawai	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Nama Biro	Status	Aksi	
1	WIENO1905	AVRIYASENDY RAMADIYAN	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	KOORDINATOR	QSHE	nonaktif		
2	WIENO1736	FAUZAN HERLAMBANG MULADI	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	STAF DEPARTEMEN	QSHE	aktif		
3	WIETA1802	KOTOT KAHAROEDIN	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	AHLI MADYA 1	HC & GA	aktif		
4	WILS150253	AHMAD TRIMANI	PRIA	putra.b13@gmail.com	STAF PROYEK	QSHE	aktif		Hapus Admin Biro Ini
5	WBLS173612	RIZKI ARIPANDI B	PRIA	rizki.abono@wika-beton.co	STAF DEPARTEMEN	QSHE	aktif		

Dan jika superadmin menekan tombol OK maka data akan terhapus dan muncul notifikasi sebagai berikut "Delete data success"

38. Menu Admin Biro (Search data dan ekspor data)

Dalam tabel tersebut, superadmin juga dapat melakukan pencarian data dengan menginputkan katakunci di kanan tabel, serta dapat melakukan ekspor data ke excel, pdf dan csv pada button ekspor yang tersedia. Selain itu bisa juga melakukan print data dengan source data dari tabel tersebut.

The screenshot shows the 'Daftar Admin Biro' (List of Office Administrators) page. The table has the following columns: No, NIP, Jenis Kelamin, Email, Nama Jabatan, Nama Biro, Status, and Aksi (Actions). There is one entry visible:

No	NIP	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Nama Biro	Status	Aksi
2	WIENO1736	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	STAF DEPARTEMEN	QSHE	aktif	

Below the table, it says 'Showing 1 to 1 of 1 entries (filtered from 4 total entries)'. The search bar at the top right contains 'fauzan'.

The screenshot shows the same 'Daftar Admin Biro' page with four entries listed:

No	NIP	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Nama Biro	Status	Aksi
1	WIENO1905	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	KOORDINATOR	QSHE	nonaktif	
2	WIENO1736	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	STAF DEPARTEMEN	QSHE	aktif	
3	WIETA1802	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	AHLI MADYA 1	HC & GA	aktif	
4	WILS150253	PRIA	putra.b13@gmail.com	STAF PROVEK	QSHE	aktif	

Below the table, it says 'Showing 1 to 4 of 4 entries'. The bottom navigation bar is highlighted with a red box. It contains three tabs: 'Helpdesk Wika Ind...pdf', 'Helpdesk Wika Ind...xls', and 'Helpdesk Wika Ind...csv'.

The screenshot shows a helpdesk interface for 'Wika Industri Energi'. On the left, there's a sidebar with 'Helpdesk' and a list of tickets:

No	NIP
1	WIENO1905
2	WIENO1736
3	WIETA1802
4	WILS150253

The main area displays a table of ticket details:

No	Prioritas	Tujuan	Kategori	Tujuan	Status	Aksi
1	WENATOS AWARDED	PER	PER	PER	OPEN	
2	WENATOS FAIZAN HERMANAH MULIAH	PER	PER	PER	OPEN	
3	WENATOS FAIZAN HERMANAH MULIAH	PER	PER	PER	OPEN	
4	WENATOS AWARDED	PER	PER	PER	OPEN	

A 'Print' dialog box is open on the right, showing settings for 'Save as PDF', 'All pages', '1 page', 'Default margins', and 'Headers and footers' checked. Buttons for 'Save' and 'Cancel' are at the bottom.

39. Menu Biro (Lihat tabel data)

Di menu ini, super admin dapat melihat data data biro apa saja yang sudah terdaftar dengan tampilan tabel

The screenshot shows the 'Biro' management page. The sidebar includes links for 'Dashboard & Chart's', 'Admin Biro', 'Biro' (which is highlighted in blue), 'Jenis Kategori', 'Tickets', 'Pengaturan', and 'Logs'.

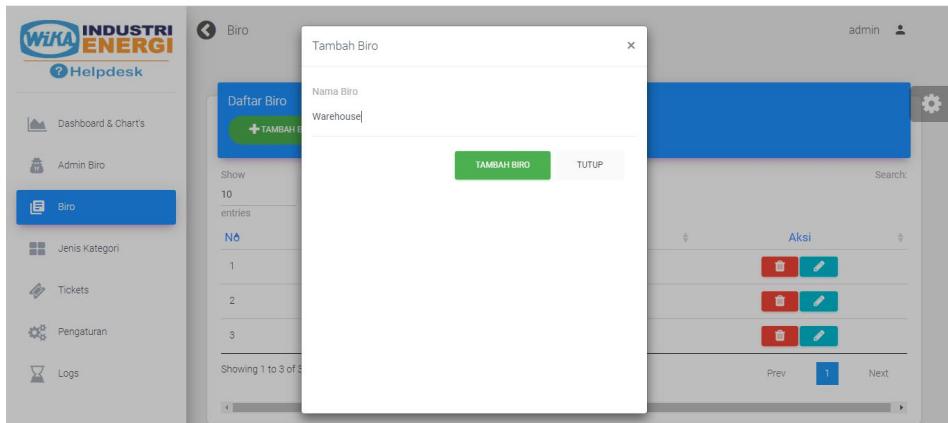
The main area is titled 'Daftar Biro' and shows a table of departments:

No	Nama Biro	Aksi
1	OSHE	[Edit]
2	HC & GA	[Edit]
3	Keuangan	[Edit]

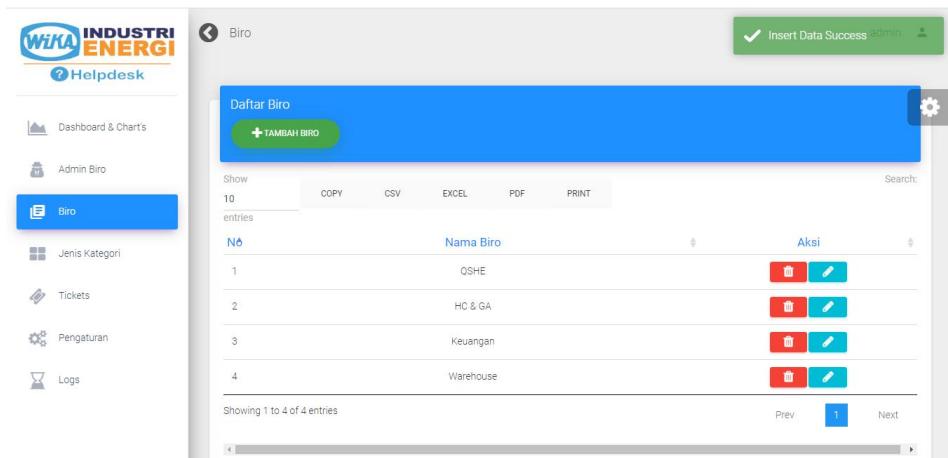
Buttons for 'TAMBAH BIRO', 'COPY', 'CSV', 'EXCEL', 'PDF', and 'PRINT' are at the top of the table. A search bar and navigation buttons ('Prev', 'Next') are at the bottom.

40. Menu Biro (Tambah biro)

Superadmin juga dapat menambah biro baru dengan menekan tombol “Tambah Biro”, maka akan muncul modal sebagai berikut.

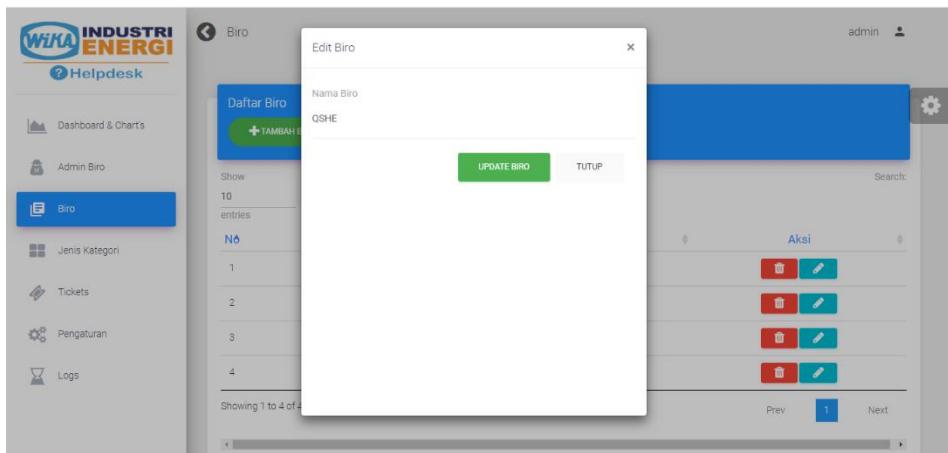


Setelah memasukan nama biro baru, superadmin menekan tombol “Tambah Biro” , jika berhasil maka akan muncul notifikasi sebagai berikut “Inser Data Success”

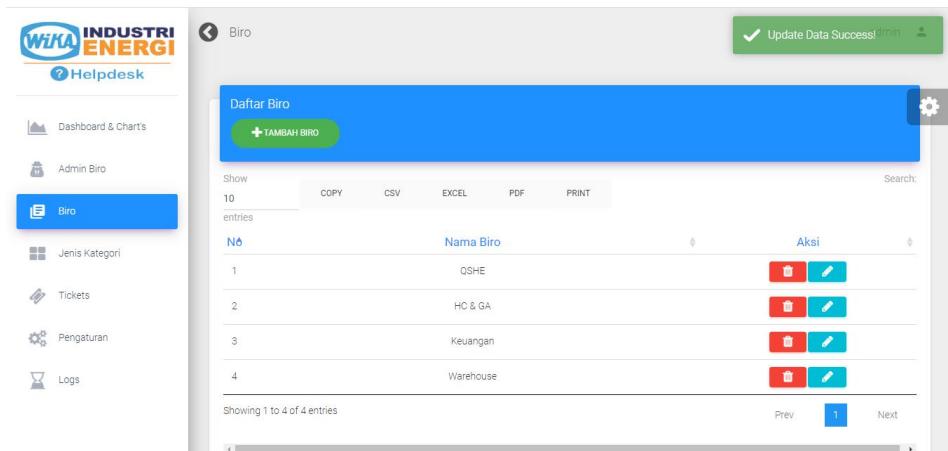


41. Menu Biro (Detail dan edit data)

Superadmin dapat mengedit data nama biro dengan menekan tombol berwarna biru dengan icon pensil, maka akan muncul modal berikut.



Superadmin selanjutnya dapat mengubah nama biro yang dipilih, setelah itu menekan tombol “Update Biro” dan jika berhasil maka akan muncul notifikasi sebagai berikut “Update data success”



42.

Menu Biro (Hapus data)

Superadmin dapat menghapus biro jika dirasa biro tersebut sudah tidak terpakai atau sudah tidak ada, dengan menekan tombol merah dengan icon tong sampah, maka akan muncul dialog konfirmasi sebagai berikut.

The screenshot shows the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk interface. On the left, there's a sidebar with various menu items like Dashboard & Chart's, Admin Biro, Tickets, Pengaturan, and Logs. The main area is titled 'Biro' and shows a list of departments ('Daftar Biro'). A modal window is open, asking for confirmation to delete data. The table below lists the departments:

No	Nama Biro	Aksi
1	QSHE	[Edit] [Delete]
2	HC & GA	[Edit] [Delete]
3	Keuangan	[Edit] [Delete]
4	Warehouse	[Edit] [Delete]

Jika superadmin menekan tombol "OK" maka data akan terhapus dan akan muncul notifikasi sebagai berikut "Delete data success"

The screenshot displays the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk application. On the left, a sidebar menu lists various modules: Dashboard & Charts, Admin Biro, Biro (which is currently selected and highlighted in blue), Jenis Kategori, Tickets, Pengaturan, and Logs. The main content area is titled 'Daftar Biro' (List of Departments) and contains a table with three entries:

No	Nama Biro	Aksi
1	QSHE	[Edit] [Delete]
2	HC & GA	[Edit] [Delete]
3	Keuangan	[Edit] [Delete]

At the top right of the main window, there is a green notification bar with the text 'Delete Data Success!' and a small icon. The bottom of the screen shows standard navigation buttons: Prev, Next, and a page number indicator.

43. Menu Biro (Search dan eksport data)

Superadmin dapat mencari biro dengan cepat menggunakan search box di sisi kanan atas dengan mengetikan nama biro, selain itu superadmin biro juga dapat mengekspor data biro tersebut dalam bentuk excel, csv atau pdf menggunakan tombol eksport yang sudah disediakan di sisi kiri atas tabel data. Superadmin juga dapat mencetak data tersebut dengan menggunakan tombol "Print".

The screenshot shows the Wika Industri Energi Helpdesk application interface. On the left is a sidebar with navigation links: Dashboard & Charts, Admin Biro (selected), Jenis Kategori, Tickets, Pengaturan, and Logs. The main content area is titled 'Daftar Biro' and shows a table with three entries:

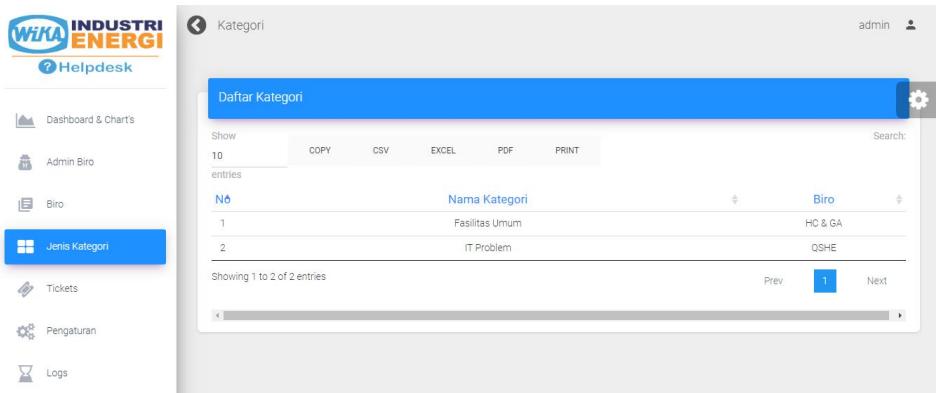
No	Nama Biro	Aksi
1	QSHE	[Edit] [Delete]
2	HC & GA	[Edit] [Delete]
3	Keuangan	[Edit] [Delete]

Below the table, it says 'Showing 1 to 3 of 3 entries'. At the bottom right are 'Prev', 'Next', and a search bar. The browser tabs at the top show 'Helpdesk Wika Ind...pdf', 'Helpdesk Wika Ind...xl...', and 'Helpdesk Wika Ind...csv'. A print dialog box is open on the right, titled 'Helpdesk Wika Industri Energi', showing settings for 'Print' (1 page, Save as PDF), 'Pages' (All), 'Pages per sheet' (1), 'Margins' (Default), and 'Options' (Headers and footers, Background graphics). Buttons for 'Save' and 'Cancel' are at the bottom.

44. Menu Jenis Kategori (Tampil data tabel)

Superadmin dapat melihat jenis kategori masalah yang ada pada aplikasi helpdesk ini dalam bentuk tabel. Untuk saat ini hanya ada 2 jenis kategori masalah yaitu; IT problem yang ditanggung oleh sub bagian SI dan kategori Fasilitas Umum yang ditanggung oleh biro HC & GA,

superadmin tidak dapat menambah, mengubah maupun menghapus 2 data jenis kategori tersebut.



The screenshot shows the 'Daftar Kategori' (Category List) page. The left sidebar has a blue header 'Jenis Kategori'. The main area has a blue header 'Daftar Kategori' with a gear icon. Below it is a table with columns: No, Nama Kategori, and Biro. The table contains two entries: '1 Fasilitas Umum HC & GA' and '2 IT Problem QSHE'. At the bottom, there's a search bar, a page number '1', and navigation buttons 'Prev' and 'Next'.

No	Nama Kategori	Biro
1	Fasilitas Umum	HC & GA
2	IT Problem	QSHE

45. Menu Jenis Kategori (Search data dan ekspor data)

Superadmin dapat mencari data jenis kategori dengan menggunakan inputan cari di bagian kanan atas tabel, selain itu superadmin juga dapat mengekspor data yang ada pada tabel ke bentuk excel, csv dan pdf. Superadmin juga dapat mencetak data dengan menggunakan button "Print". Penulis sangat tahu bahwa fungsi tersebut kurang cocok karna data nya hanya ada 2, namun dikemudian hari data nya bisa bertambah, memungkinkan untuk adanya jenis kategori baru jadi penulis tetap memasukan fungsi search dan ekspor.

The screenshot shows the 'Daftar Kategori' (Category List) page. The left sidebar includes links for Dashboard & Charts, Admin Biro, Biro, Jenis Kategori (which is highlighted in blue), Tickets, Pengaturan, and Logs. The main content area has a header 'Kategori' with a back arrow. Below it is a table titled 'Daftar Kategori' with columns 'No', 'Nama Kategori', 'Biro', and 'Fas'. One entry is visible: No 1, Nama Kategori 'Fasilitas Umum', Biro 'HC & GA', and Fas 'Biro'. Navigation buttons for Prev, Next, and a page number '1' are at the bottom.

This screenshot is identical to the one above, showing the 'Daftar Kategori' page. A red box highlights the browser tabs at the bottom, which include 'Helpdesk Wika Ind...pdf', 'Helpdesk Wika Ind...xl...', and 'Helpdesk Wika Ind...csv'.

The screenshot shows a 'Print' dialog box overlaid on the application. The dialog has a title 'Helpdesk Wika Industri Energi' and a sub-section 'Helpdesk Wika Industri Energi'. It contains fields for 'Print' (1 page), 'Destination' (Save as PDF), 'Pages' (All), 'Pages per sheet' (1), 'Margins' (Default), and 'Options' (Headers and footers, Background graphics). At the bottom are 'Save' and 'Cancel' buttons. On the left, there's a sidebar with a 'Helpdes' header, a 'No' list containing 1 and 2, and three circular icons (+, -, and a refresh symbol).

46. Menu Tickets (Tampil data tabel)

Di menu ini, superadmin dapat melihat keseluruhan data tickets yang ada, beserta lama penanganan nya.

The screenshot shows the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk interface. On the left is a sidebar with navigation links: Dashboard & Chart's, Admin Biro, Biro, Jenis Kategori, Tickets (which is highlighted in blue), Pengaturan, and Logs. The main area is titled 'Tickets' and contains a 'Daftar Ticket' section. It includes filters for 'Filter Status' and 'Filter Priority'. Below these are buttons for 'Show' (set to 10), 'COPY', 'CSV', 'EXCEL', 'PDF', and 'PRINT'. A search bar labeled 'Search:' is also present. The main content is a table with the following data:

Nº	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Lama Jam Penanganan
1	ARIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 8:28:31 pm	Thu, 09 January 2020, 10:33:17 pm	DONE	2 Jam
2	ARIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 9:11:10 pm	-	OPEN	-
3	ARIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Fri, 10 January 2020, 10:26:42 am	-	OPEN	-
4	FAUZAN HERLAMBANG MULADI	Masalah AC	URGENT	Thu, 16 January 2020, 8:54:20 am	-	OPEN	-

47. Menu Tickets (Filter data)

Selain itu superadmin juga dapat melakukan filterisasi berdasarkan Status dan Priority ticket menggunakan option filter di atas tabel.

Tickets

Daftar Ticket

Open

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Lama Jam Penanganan
2	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 9:11:10 pm	-	OPEN	-
3	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Fri, 10 January 2020, 10:26:42 am	-	OPEN	-
4	FAUZAN HERLAMBANG MULADI	Masalah AC	URGENT	Thu, 16 January 2020, 8:54:20 am	-	OPEN	-
5	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah Mesin Fotocopy	URGENT	Thu, 09 January 2020, 8:43:32 pm	-	OPEN	-

Tickets

Daftar Ticket

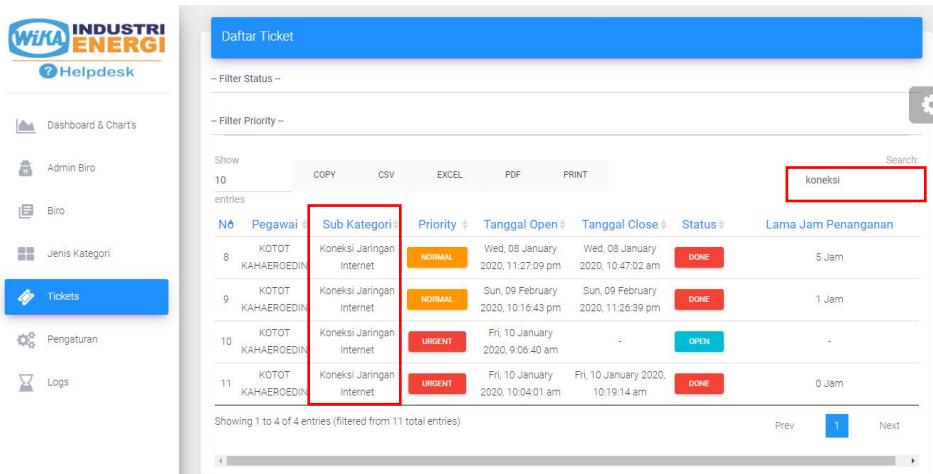
Normal

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Lama Jam Penanganan
1	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 8:28:31 pm	Thu, 09 January 2020, 10:33:17 pm	DONE	2 Jam
2	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 9:11:10 pm	-	OPEN	-
3	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Fri, 10 January 2020, 10:26:42 am	-	OPEN	-
6	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah Mesin Fotocopy	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 10:05:10 pm	-	OPEN	-
8	KOTOT KAHADERODIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm	Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	DONE	5 Jam
9	KOTOT KAHADERODIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Sun, 09 February 2020, 10:16:43 pm	Sun, 09 February 2020, 11:26:39 pm	DONE	1 Jam

48. Menu Tickets (Search dan eksport data)

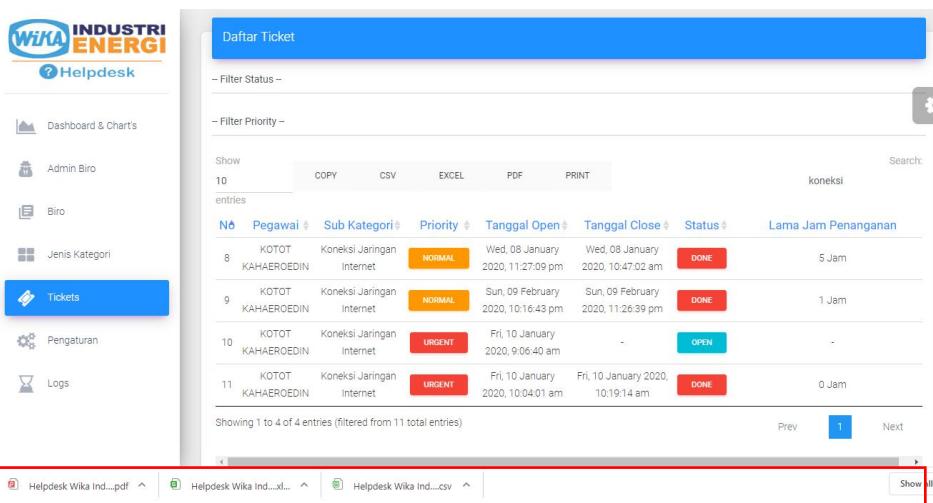
Superadmin dapat mencari ticket spesifik dengan memasukan nama pegawai, prioritas, nama sub kategori

ataupun tanggal open ticket pada inputan box search di bagian kanan atas tabel. Selain itu superadmin juga dapat mengekspor data ke bentuk excel, csv atau pdf dengan menekan tombol ekspor yang ada di kanan atas tabel. Superadmin juga bisa mencetak data dengan menggunakan button "Print".

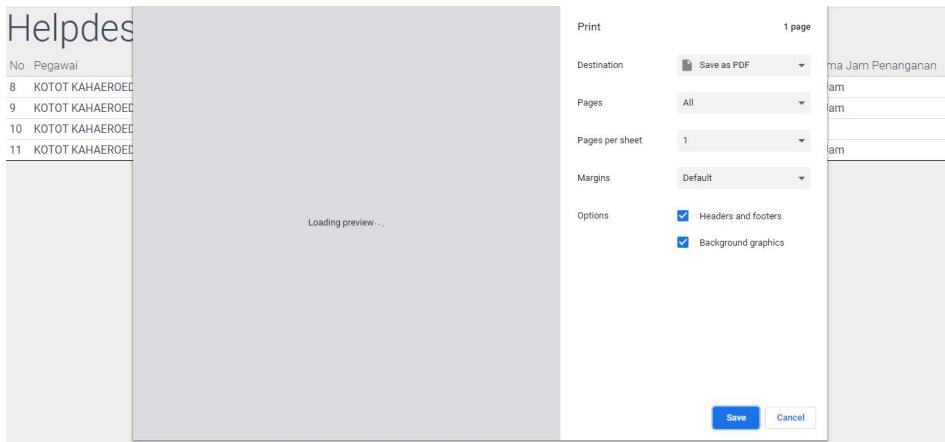


The screenshot shows a list of tickets from the 'Tickets' section. A search bar at the top right contains the text 'koneksi'. A red box highlights the 'Sub Kategori' column, which lists 'Koneksi Jaringan Internet' for all four visible entries. Another red box highlights the 'Search:' field above the table.

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Lama Jam Penanganan
8	KOTOT KAHAROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm	Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	DONE	5 Jam
9	KOTOT KAHAROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Sun, 09 February 2020, 10:16:43 pm	Sun, 09 February 2020, 11:26:39 pm	DONE	1 Jam
10	KOTOT KAHAROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	-	OPEN	-
11	KOTOT KAHAROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	DONE	0 Jam



The screenshot shows a list of tickets with a red box highlighting the bottom navigation bar. The bar includes links for 'Helpdesk Wika Ind...pdf', 'Helpdesk Wika Ind...xl...', and 'Helpdesk Wika Ind...csv'. A 'Show all' link is also present on the far right.



26. Menu Pengaturan (Tampil data pengaturan)

Pada menu ini, superadmin dapat melihat info perusahaan seperti, nomer whatsapp, email perusahaan dan alamat perusahaan. Nomer whatsapp dan email perusahaan digunakan untuk broadcast pesan pada user aplikasi.

Settings

COPY CSV EXCEL PDF PRINT

No Telp: (021) 86663293 | No Broadcast: 085640435363 | Email Perusahaan: info@wikaenergi.com | Alamat Perusahaan: Bogor Kompleks Industri Wika, Jl. Raya Narogong No.Km. 26, Kemang Kuning, Kec. Klapunggal, Bogor, Jawa Barat 16810 | Aksi

Showing 1 to 1 of 1 entries

Prev 1 Next

Dashboard & Chart's

Admin Biro

Biro

Jenis Kategori

Tickets

Pengaturan

Logs

27. Menu Pengaturan (Edit data info)

The screenshot shows the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk application interface. On the left sidebar, under the 'Pengaturan' section, the 'Settings' option is selected. A modal window titled 'Edit Settings' is open, displaying the following data:

No Telp Perusahaan	No Broadcast
(021) 86863293	085648435363

Below this, there are fields for 'Email Perusahaan' (info@wikaenergi.com) and 'Alamat Perusahaan' (Bogor, Kompleks Industri WIKA, Jl. Raya Narogong No.Km. 26, Kembang Kuning, Kec. Klapanunggal, Bogor, Jawa Barat 16810). At the bottom of the modal are two buttons: 'UPDATE SETTINGS' (in green) and 'TUTUP'.

On the right side of the screen, a table titled 'Alamat Perusahaan' is visible, showing the same data with a blue edit icon next to it. The table has columns for 'Alamat Perusahaan' and 'Aksi'.

Setelah menginputkan data nya, superadmin menekan tombol “Update Settings” jika sukses maka akan muncul notifikasi sebagai berikut “Update data success”

The screenshot shows the same application interface as the previous one, but now with a green notification bar at the top right that says '✓ Update Data Success!'. The rest of the interface is identical to the previous screenshot, showing the 'Settings' page with the updated company information.

28. Menu Logs (Tampil data)

Pada menu ini, superadmin dapat melihat data logs / histori aktifitas yang dilakukan oleh user lain dalam bentuk tabel.

No	Pegawai	Biro	Aktifitas	Tanggal
1	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sat, 14 December 2019, 9:54:00 pm
2	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Logout Website	Sat, 14 December 2019, 9:55:55 pm
3	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sat, 14 December 2019, 9:57:01 pm
4	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Menambahkan Biro Baru, biro Warehouse	Sat, 14 December 2019, 9:58:19 pm
5	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Membuat Ticket Via Website	Sat, 14 December 2019, 10:16:16 pm
6	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Memperbarui Status Ticket	Sat, 14 December 2019, 10:16:30 pm
7	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sun, 15 December 2019, 9:42:30 am
8	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sun, 15 December 2019, 9:53:37 pm
9	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Mon, 16 December 2019, 12:24:27 pm
10	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Mon, 16 December 2019, 5:23:30 pm

29.

Menu Logs (Search data logs)

Superadmin dapat mencari data log secara spesifik dengan memasukan inputan berupa nama, birom aktifitas ataupun tanggal aktifitas tersebut di kolom pencarian pada kanan atas tabel. Selain itu superadmin juga dapat mengekspor data ke dalam bentuk excel, pdf ataupun csv dengan memanfaatkan tombol ekspor diatas tabel. Superadmin juga dapat mencetak data dengan menggunakan tombol print.

Wika Industri Energi Helpdesk

Dashboard & Chart's

Admin Biro

Biro

Jenis Kategori

Tickets

Pengaturan

Logs

Logs

Show 10 COPY CSV EXCEL PDF PRINT

No	Pegawai	Biro	Aktifitas	Tanggal
1	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sat, 14 December 2019, 9:54:00 pm
3	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sat, 14 December 2019, 9:57:01 pm
7	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sun, 15 December 2019, 9:42:30 am
8	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sun, 15 December 2019, 8:03:37 pm
9	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Mon, 16 December 2019, 12:24:27 pm
10	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Mon, 16 December 2019, 5:23:30 pm
11	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Tue, 17 December 2019, 8:28:34 pm
15	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Wed, 18 December 2019, 8:14:48 am
21	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Wed, 18 December 2019, 7:43:47 pm
32	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Thu, 19 December 2019, 7:13:24 pm

Showing 1 to 10 of 110 entries (filtered from 303 total entries)

admin

Wika Industri Energi Helpdesk

Dashboard & Chart's

Admin Biro

Biro

Jenis Kategori

Tickets

Pengaturan

Logs

Logs

Show 10 COPY CSV EXCEL PDF PRINT

Search: Login

No	Pegawai	Biro	Aktifitas	Tanggal
1	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sat, 14 December 2019, 9:54:00 pm
3	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sat, 14 December 2019, 9:57:01 pm
7	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sun, 15 December 2019, 9:42:30 am
8	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Sun, 15 December 2019, 8:03:37 pm
9	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Mon, 16 December 2019, 12:24:27 pm
10	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Mon, 16 December 2019, 5:23:30 pm
11	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Tue, 17 December 2019, 8:28:34 pm
15	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Wed, 18 December 2019, 8:14:48 am
21	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Wed, 18 December 2019, 7:43:47 pm
32	AVRIYASENDY RAMADIYAN	QSHE	Login Website	Thu, 19 December 2019, 7:13:24 pm

Helpdesk Wika Ind...pdf ^ Helpdesk Wika Ind...xl... ^ Helpdesk Wika Ind...csv ^

Show all

admin

The screenshot shows a software interface for a helpdesk system. On the left, there is a table titled "Helpdesk" with columns "No" and "Pegawai". The table lists various users and their log entries. On the right, a detailed log entry for "AVRIYASENDY" is shown. At the top right, a "Print" dialog box is open, showing options for "Destination" (Save as PDF), "Pages" (All), "Pages per sheet" (1), "Margins" (Default), and "Options" (Headers and footers, Background graphics). Below the print dialog, there are "Save" and "Cancel" buttons.

No	Pegawai
1	AVRIYASENDY
3	AVRIYASENDY
7	AVRIYASENDY
8	AVRIYASENDY
9	AVRIYASENDY
10	AVRIYASENDY
11	AVRIYASENDY
15	AVRIYASENDY
21	AVRIYASENDY
32	AVRIYASENDY
40	AVRIYASENDY
41	AVRIYASENDY
47	AVRIYASENDY
49	AVRIYASENDY
50	FAUZAN HERLAMBIANG MULADI
54	AVRIYASENDY
55	FAUZAN HERL
56	FAUZAN HERLAMBIANG MULADI

Helpdesk Wika Industri Energi

Print

Destination: Save as PDF

Pages: All

Pages per sheet: 1

Margins: Default

Options: Headers and footers, Background graphics

Save Cancel

31. Menu Update Profil

Superadmin dapat merubah profil dan akun nya pada menu profil dengan menekan button dengan icon "user" di pojok kanan atas

The screenshot shows a user profile update page. At the top, there is a logo for "Wika INDUSTRI ENERGI Helpdesk". Below the logo, there is a blue header bar with the word "Logs" repeated twice. In the top right corner, there is a user profile icon with the name "admin" and a "Log out" link. A "Profil out" link is also visible. The main content area contains a form for updating a profile, with a "Dashboard & Charts" link at the bottom left.

Setelah di klik, maka akan muncul halaman update profil sebagai berikut.

User Profile

admin

Edit Profile
Complete your profile

NIP	010101	Password	Email address	admin@admin.com
Nama	admin			Handphone	085648435363
Kode Depos	1	Telepon	001	Nama Jabatan	admin
Kode Jabatan	1	Kode Unit Org	admin	Nama Unit Org	admin
Biro				Jenis Kelamin	PRIA
QSHE				Alamat	winner

Setelah mengisi data yang akan di update, superadmin dapat menekan tombol "Update profil" dibawah

admin

085648435363

Kode Depos

1

Telepon

001

Nama Jabatan

admin

Kode Jabatan

1

Kode Unit Org

admin

Nama Unit Org

admin

Biro

Jenis Kelamin

PRIA

QSHE

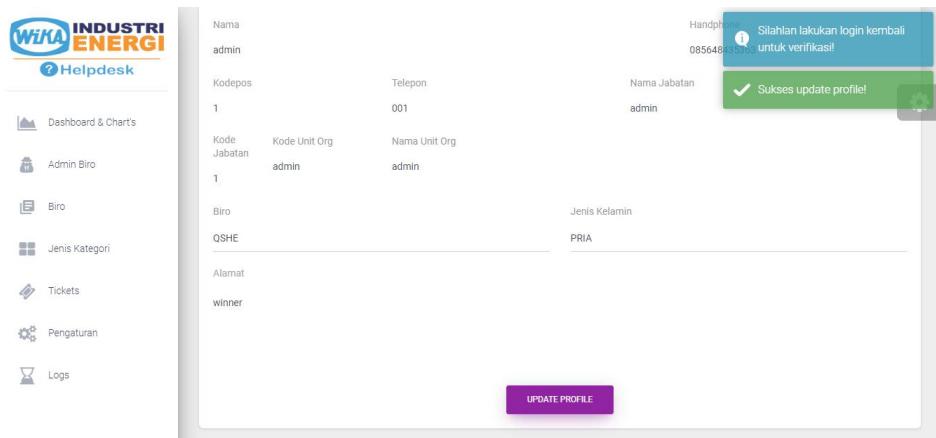
Alamat

winner

UPDATE PROFILE

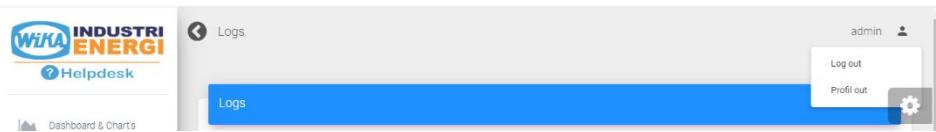
CREATIVE TIM ABOUT US BLOG LICENSES © 2020, made with ❤ by Wika Industri Energi Template by Creative Tim for a better web.

Jika sukses maka akan muncul notifikasi sebagai berikut dan user akan di arahkan kembali ke halaman login untuk melakukan verifikasi.

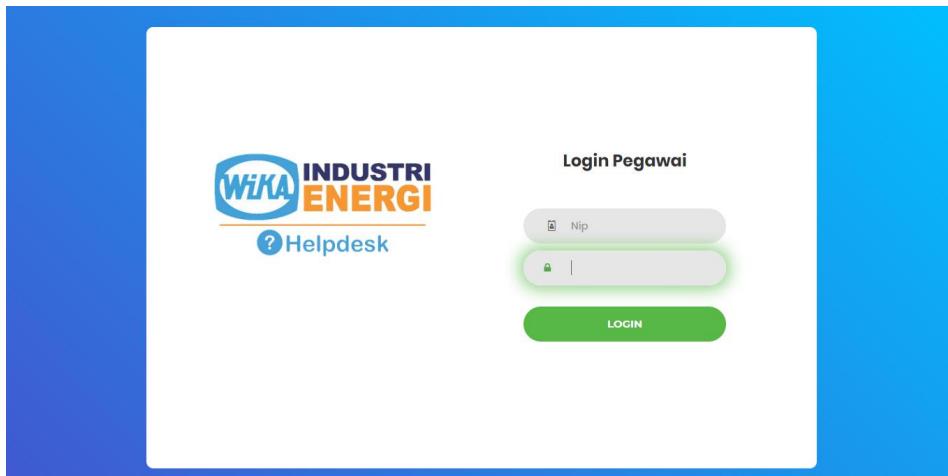


32. Logout

Superadmin dapat melakukan logout dengan menekan tombol “user” dengan icon orang di pojok kanan atas, lalu memilih menu “Log out”



Setiap kali user logout, maka akan masuk ke data logs, setelah logout, user akan di redirect kembali ke halaman login.



Berikut adalah panduan menu yang pada role Superadmin, selanjutnya penulis akan melanjutkan ke panduan menu yang ada pada role Admin Biro.

28. Dashboard Admin Biro

Admin biro memiliki dashboard menu sebagai berikut:

10. Dashboard & Chart's : untuk melihat status dan jumlah ticket yang ada pada biro nya, realisasi SLA sub bagian SI, jumlah biro yang sering di complain dan kategori yang sering di keluhkan serta rata rata penyelesaian ticket pada biro nya masing masing.
11. Staff biro : Untuk memange staff biro nya masing masing.

12. Sub kategori : Untuk memanage sub kategori pada jenis kategori yang ditanggung oleh biro tersebut.
13. Ticket masuk : Untuk memanage ticket yang masuk ke biro nya masing masing
14. Ticket saya : Untuk memanage ticket yang disubmit oleh admin biro.
15. Kritik : Untuk melihat kritikan pegawai lain terhadap biro nya masing masing dan untuk mengirim kritik terhadap biro lain.
16. Sarana : Untuk memanage sarana dan prasarana yang tersedia di perusahaan (diperuntukan kepada admin biro HC&GA)
17. Lokasi : Untuk memanage lokasi / ruangan yang ada pada perusahaan (diperuntukan kepada admin biro HC&GA)
18. Inventaris : Untuk memanage data inventaris perusahaan (diperuntukan kepada admin biro HC&GA).



Dashboard & Chart's



Staff Biro



Sub Kategori



Tickets



 Ticket Masuk 1



 Ticket Saya 5



Kritik



Sarana



Lokasi

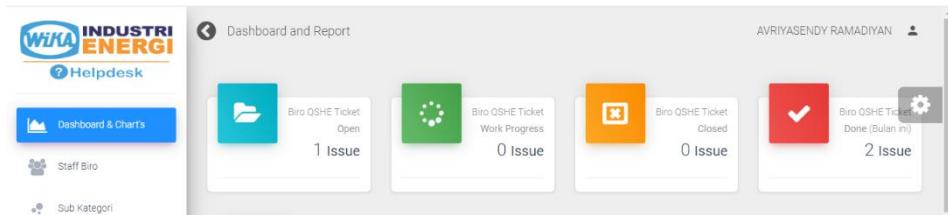


Inventaris

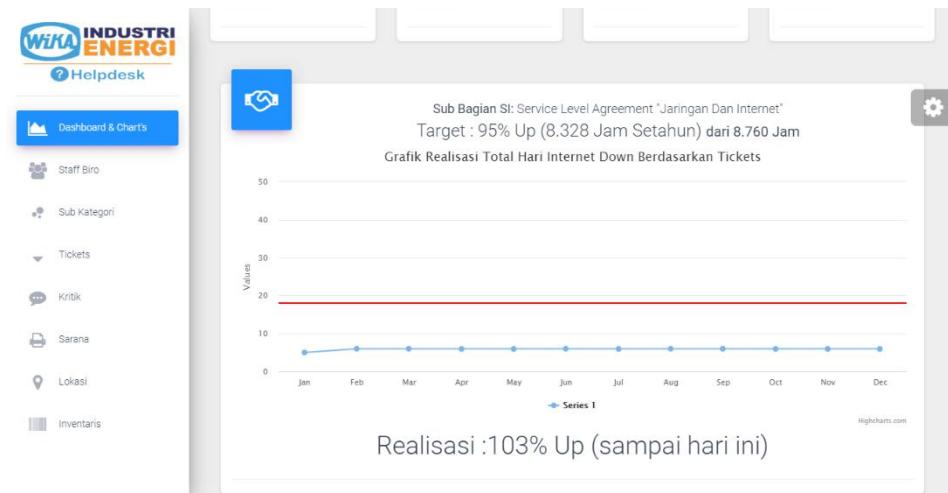
29. Menu Dashboard & Chart's

Di menu ini, admin biro dapat melihat beberapa grafik, diantaranya:

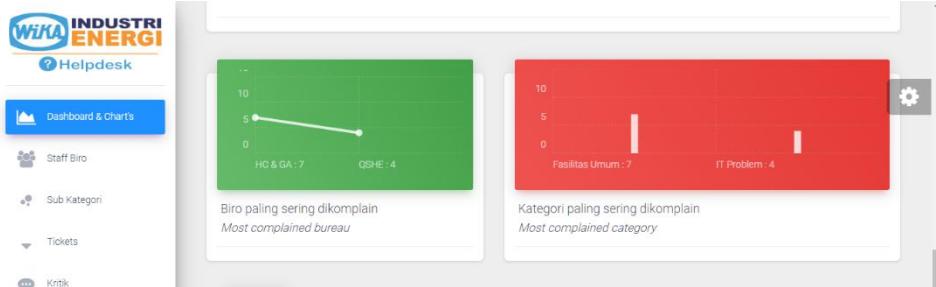
5. Grafik jumlah dan status ticket di biro nya.



6. Grafik realisasi SLA yang diberikan oleh sub bagian SI



7. Grafik biro yang paling sering di complain, dan grafik kategori yang paling sering di keluhkan.



8. Realisasi rata rata penyelesaian ticket



30. Menu Staff Biro (Tampil data)

Pada menu ini, admin biro dapat mengatur siapa saja anggota atau staff biro nya.

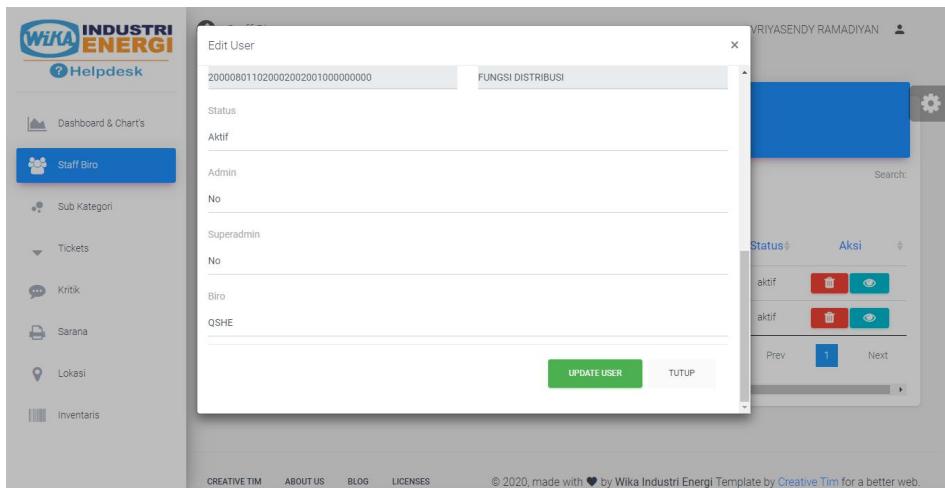
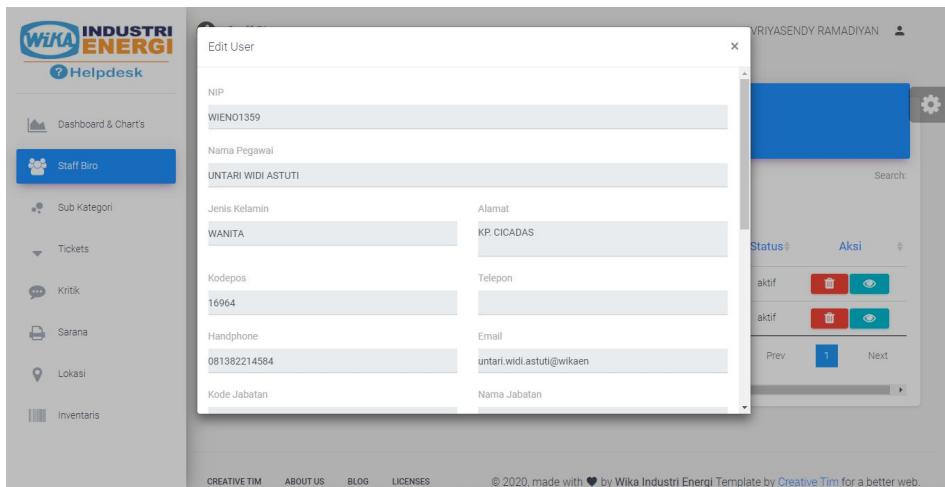
The screenshot shows the 'Staff Biro' section of the Wika Industri Energi Helpdesk application. At the top, there's a header with the Wika Industri Energi logo and a user profile for 'AVRIYASENDY RAMADIYAN'. Below the header is a blue navigation bar with a 'Dashboard & Chart's' link. The main content area has a title 'Daftar Staff Biro' with a green button labeled '+ TAMBAH STAFF BIRO'. It includes a search bar and a table with columns: No, NIP, Nama Pegawai, Jenis Kelamin, Email, Nama Jabatan, Status, and Aksi. Two entries are listed:

No	NIP	Nama Pegawai	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Status	Aksi
1	WIEOR1703	SATRIO PANDU PUTRO	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	STAF DEPARTEMEN	aktif	
2	WIENO1359	UNTARI WIDI ASTUTI	WANITA	untari.widi.astuti@wikaen	STAF DEPARTEMEN	aktif	

At the bottom of the table, it says 'Showing 1 to 2 of 2 entries'. There are 'Prev' and 'Next' buttons. The footer contains links for 'CREATIVE TIM', 'ABOUT US', 'BLOG', and 'LICENSES', along with a copyright notice: '© 2020, made with ❤ by Wika Industri Energi Template by Creative Tim for a better web.'

31. Menu Staff Biro (Detail dan edit)

Di menu ini, admin biro dapat melihat detail dan dapat mengedit data staff biro nya, dengan men klik button biro dengan icon mata di sebelah kanan. Maka akan muncul modal sebagai berikut



Bila sudah selesai mengedit, admin biro dapat mengupdate data staff biro nya dengan men klik button hijau dengan tulisan "Update user", jika berhasil maka akan muncul notifikasi sebagai berikut

The screenshot shows a web-based application interface for managing staff. On the left, there's a sidebar with various menu items like Dashboard & Charts, Staff Biro (which is selected and highlighted in blue), Tickets, Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The main content area is titled 'Staff Biro' and contains a sub-section 'Daftar Staff Biro'. It displays two rows of staff information:

No	NIP	Nama Pegawai	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Status	Aksi
1	WIEOR1703	SATRIO PANDU PUTRO	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	STAF DEPARTEMEN	aktif	trash edit
2	WIENO1359	UNTARI WIDI ASTUTI	WANITA	untari.widi.astuti@wikaen	STAF DEPARTEMEN	aktif	trash edit

At the bottom right of the table, there are 'Prev' and 'Next' buttons. A green banner at the top right says 'Update Data Success!' with a checkmark icon.

32. Menu Staff Biro (Hapus data)

Pada menu ini, admin biro juga dapat menghapus data staff biro nya, dengan men klik button berwarna merah dengan icon tong sampah di sebelah kanan. Maka akan muncul alert konfirmasi sebagai berikut

This screenshot is similar to the previous one, showing the 'Daftar Staff Biro' page. However, a modal dialog box is overlaid on the screen, prompting the user with the message: 'localhost says Data akan dihapus, anda yakin?'. There are 'OK' and 'Cancel' buttons at the bottom of this dialog. In the 'Aksi' column of the table, the red trash can icon has been replaced by a blue button with the text 'Hapus Staff Ini'.

Jika diklik OK maka data akan terhapus dan akan muncul notifikasi sebagai berikut

The screenshot shows a web-based application for managing staff. On the left is a sidebar with the Wika Industri Energi logo and a Helpdesk link. Below it are links for Dashboard & Chart's, Staff Biro (which is highlighted in blue), Sub Kategori, Tickets, Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The main content area has a header 'Daftar Staff Biro' with a 'TAMBAH STAFF BIRO' button. It includes filters for Show (10 entries), COPY, CSV, EXCEL, PDF, and PRINT. A success message 'Delete Data Success! RYAN' is displayed. The data table lists one entry: NIP WIEOR1703, Name SATRIO PANDU PUTRO, Gender PRIA, Email poisonjoker6@gmail.com, Position STAF DEPARTEMEN, Status aktif. Action buttons for edit and delete are shown. At the bottom, there are Prev and Next buttons, and footer links for www.creative-tim.com, CREATIVE-TIM, ABOUT US, BLOG, and LICENSES.

33. Menu Staff Biro (Search dan ekspor data)

Pada menu ini, admin biro juga dapat mencari data staff biro dengan memasukan kata kunci berupa nama, email atau apapun di kolom pencarian sebelah kanan atas tabel. Selain itu admin biro juga dapat mengekspor data yang ada pada tabel dengan memanfaatkan tombol ekspor diatas tabel sebelah kiri. Data dapat di ekspor ke dalam bentuk excel, pdf dan csv. Selain itu admin biro juga dapat mencetak data dengan men klik button print.

Staff Biro

Daftar Staff Biro

+ TAMBAH STAFF BIRO

Show 10 entries COPY CSV EXCEL PDF PRINT

Search: wind

No	NIP	Nama Pegawai	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Status	Aksi
No matching records found							

Showing 0 to 0 of 0 entries (filtered from 1 total entries) Prev Next

CREATIVE TIM ABOUT US BLOG LICENSES © 2020, made with ❤ by Wika Industri Energi Template by Creative Tim for a better web.

Staff Biro

Daftar Staff Biro

+ TAMBAH STAFF BIRO

Show 10 entries COPY CSV EXCEL PDF PRINT

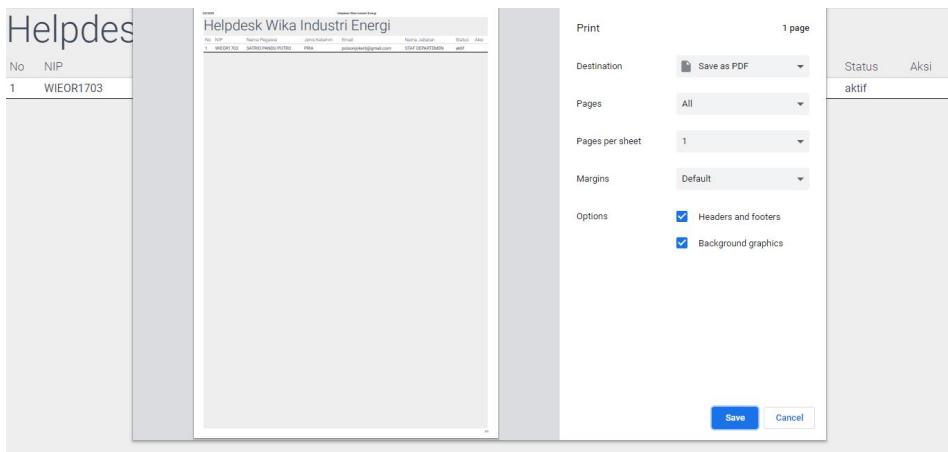
Search:

No	NIP	Nama Pegawai	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Status	Aksi
1	WIEOR1703	SATRIO PANDU PUTRO	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	STAF DEPARTEMEN	aktif	

Showing 1 to 1 of 1 entries Prev Next

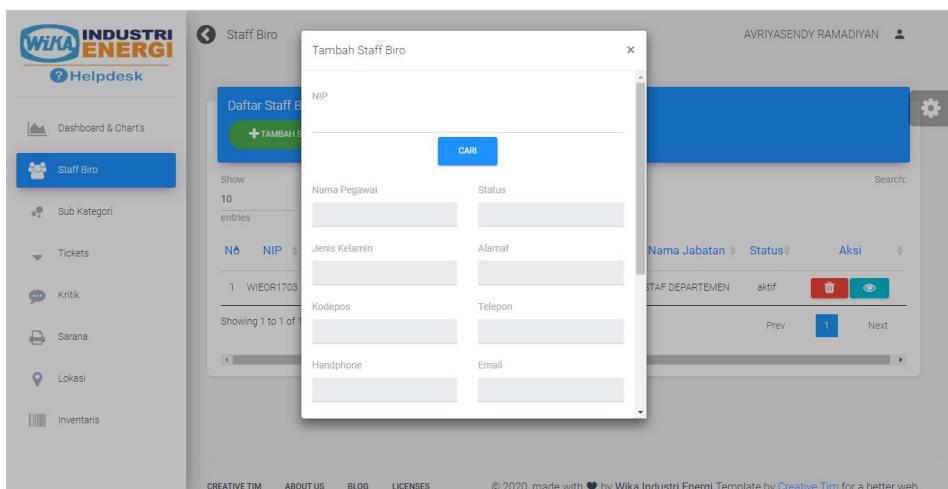
CREATIVE TIM ABOUT US BLOG LICENSES © 2020, made with ❤ by Wika Industri Energi Template by Creative Tim for a better web.

Helpdesk Wika Ind...csv ^ Helpdesk Wika Ind...xl... ^ Show all X

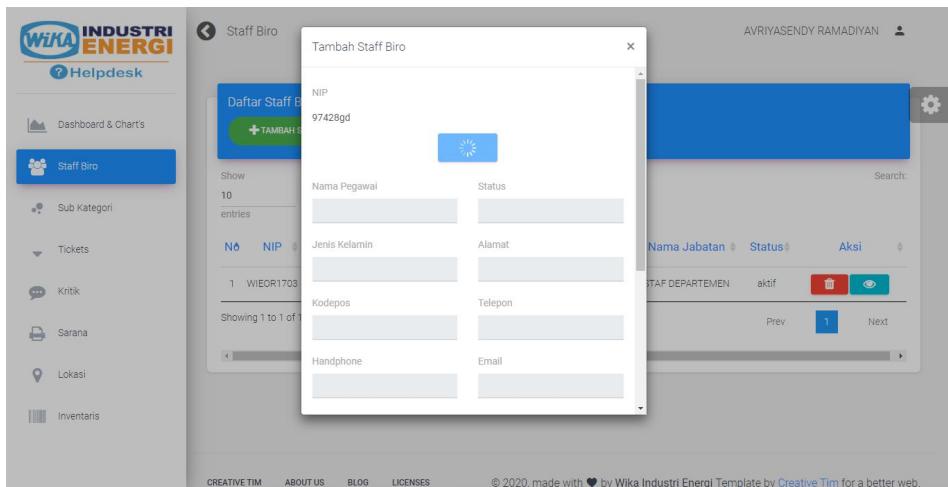


34. Menu Staff Biro (Tambah data)

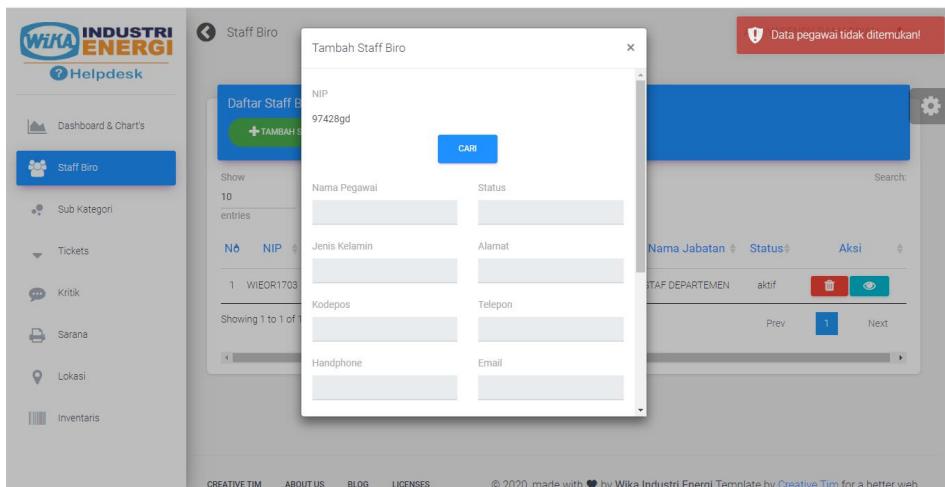
Pada menu ini, admin biro dapat menambah data staff biro nya dengan menklik button hijau dengan tulisan "Tambah staff biro", maka akan muncul modal sebagai berikut.



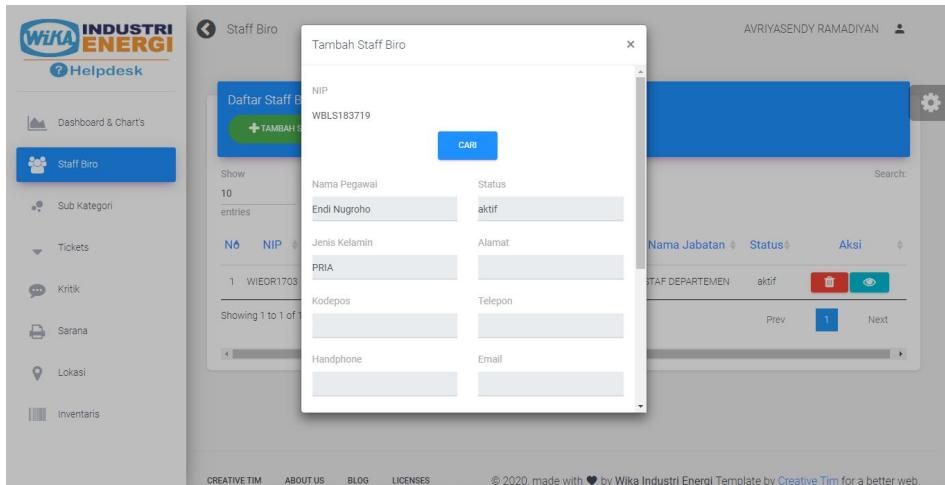
Selanjutnya admin biro memasukan NIP pegawai yang akan ditambahkan menjadi staff biro pada inputan NIP, sistem akan mencari data pegawai tersebut dengan mengakses API HCIS WIKA, tanda sistem sedang mencari akan muncul dengan spinner yang berputar pada tombol cari.



Jika NIP yang dimasukan tidak sesuai maka akan muncul notifikasi sebagai berikut



Jika NIP yang dimasukkan sesuai, maka kolom inputan dibawah akan terisi sesuai dengan NIP yang dimasukkan



The screenshot shows the 'Staff Biro' section of the Wika Industri Energi application. A modal window titled 'Tambah Staff Biro' is displayed, allowing the addition of new staff members. The form fields include Handphone, Email, Kode Jabatan (709, STAF PROYEK), Kode Unit Org (QSHE), and Biro. At the bottom of the modal are 'TAMBAH STAFF BIRO' and 'TUTUP' buttons. The background shows a table with columns for Nama Jabatan, Status, and Aksi, containing one entry: STAF DEPARTEMEN aktif.

Setelah itu admin biro men klik button hijau “Tambah staff biro”, maka data akan tersimpan dan akan muncul notifikasi sebagai berikut

The screenshot shows the 'Daftar Staff Biro' page after a successful data insertion. A green notification bar at the top right says 'Insert Data Success'. The table below lists two staff entries:

Nú	NIP	Nama Pegawai	Jenis Kelamin	Email	Nama Jabatan	Status	Aksi
1	WIEOR1703	SATRIO PANDU PUTRO	PRIA	poisonjoker6@gmail.com	STAF DEPARTEMEN	aktif	[Delete] [View]
2	WBLIS183719	Endi Nugroho	PRIA		STAF PROYEK	aktif	[Delete] [View]

Showing 1 to 2 of 2 entries

35. Menu Sub Kategori (Tampil data)

Pada menu ini, admin biro dapat melihat sub kategori yang ada pada kategori masalah tiap biro, misalnya login sebagai admin biro QSHE maka kategori nya salah satunya IT problem dan salah satu sub kategori nya Koneksi dan Jaringan.

The screenshot shows a web-based helpdesk interface for 'WiKA INDUSTRI ENERGI'. The left sidebar has a blue header 'Sub Kategori' and includes links for Dashboard & Chart's, Staff Biro, Tickets, Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The main content area is titled 'Sub Kategori' and shows a table titled 'Daftar Sub Kategori' with one entry: 'Koneksi Jaringan Internet' under 'IT Problem'. There are buttons for 'TAMBAH SUB KATEGORI', 'COPY', 'CSV', 'EXCEL', 'PDF', 'PRINT', and 'Aksi' (Delete/View).

No	Nama Sub Kategori	Kategori	Aksi
1	Koneksi Jaringan Internet	IT Problem	

36. Menu Sub Kategori (Tambah data)

Pada menu ini admin biro dapat juga menambah sub kategori yang tersedia pada kategori masalah yang ada pada biro nya. Admin biro dapat menambah data dengan men klik button hijau dengan tulisan "Tambah sub kategori" di atas tabel dan akan muncul modal sebagai berikut.

A screenshot of a web-based helpdesk system. On the left, there's a sidebar with various menu items like Dashboard & Chart's, Staff Biro, Sub Kategori (which is highlighted in blue), Tickets, Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The main content area shows a table titled 'Daftar Sub Kategori' (List of Sub Categories) with one row. The row contains 'IT Problem' under 'Kategori', and two buttons: a trash can icon and an eye icon. At the top of the page, there's a header with the Wika Industri Energi logo and a user profile for 'AVRIYASENDY RAMADIYAN'. A central modal window is open, titled 'Tambah Sub Kategori' (Add Sub Category). It has a dropdown menu for 'Kategori' (Category) with 'IT Problem' selected. Below it is a text input field for 'Nama Sub Kategori' (Sub Category Name). At the bottom of the modal are two buttons: a green 'TAMBAH SUB KATEGORI' (Add Sub Category) button and a white 'TUTUP' (Close) button. A red error message at the bottom right of the modal says 'Mohon masukkan nama sub kategori' (Please enter sub category name).

Jika admin biro tidak memasukan nama sub kategori dan men klik button Tambah Sub Kategori maka akan muncul notifikasi sebagai berikut

Kategori
IT Problem

Nama Sub Kategori

TAMBAH SUB KATEGORI

TUTUP

Daftar Sub Kategori

+ TAMBAH SUB KATEGORI

Show 10 entries No 1 Showing 1 to 1 of 1

Kategori Aksi

IT Problem

Prev 1 Next

Harap lengkapi data!

Jika data nya lengkap alias nama sub kategori di isi, maka data akan berhasil di tambahkan dengan notifikasi sebagai berikut

Daftar Sub Kategori

+ TAMBAH SUB KATEGORI

Show 10 entries COPY CSV EXCEL PDF PRINT Search:

N <small>o</small>	Nama Sub Kategori	Kategori	Aksi
1	Koneksi Jaringan Internet	IT Problem	
2	Printer macet	IT Problem	

Showing 1 to 2 of 2 entries Prev 1 Next

Insert Data Success DIYAN

Sub Kategori

Dashboard & Charts

Staff Biro

Tickets

Kritik

Sarana

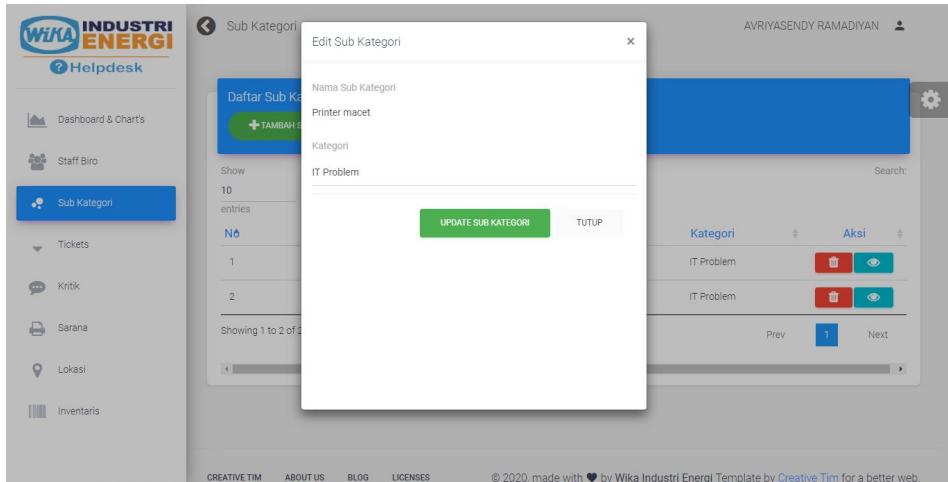
Lokasi

Inventaris

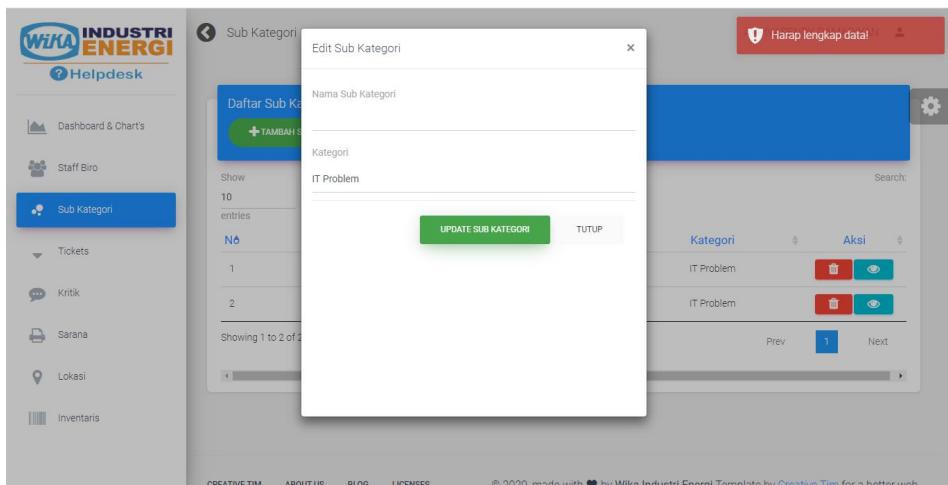
CREATIVE TIM ABOUT US BLOG LICENSES © 2020, made with ❤ by Wika Industri Energi Template by Creative Tim for a better web.

37. Menu Sub Kategori (Detail dan edit data)

Pada menu ini, admin biro juga dapat mengedit nama sub kategori dengan men klik button biro dengan icon mata dis ebelah kanan tabel, maka akan muncul modal sebagai berikut



Jika nama sub kategori nya di kosongkan dan admin biro men klik button Update Sub Kategori, maka akan muncul notifikasi sebagai berikut



Namun jika nama sub kategori nya diisi dan admin biro men klik button Update Sub Kategori maka data akan ter update dan muncul notifikasi sebagai berikut

The screenshot shows a web-based helpdesk system for 'Wika INDUSTRI ENERGI'. The main page title is 'Sub Kategori'. At the top right, there is a green success message: '✓ Update Data Success!'. Below the header, there is a blue banner with a green button labeled '+ TAMBAH SUB KATEGORI'. The main content area is titled 'Daftar Sub Kategori' and contains a table with two rows of data. The columns are 'Nº', 'Nama Sub Kategori', 'Kategori', and 'Aksi'. The first row has 'Nº 1' and 'Nama Sub Kategori Koneksi Jaringan Internet', with 'Kategori IT Problem'. The second row has 'Nº 2' and 'Nama Sub Kategori Printer macet dan tinta habis', also with 'Kategori IT Problem'. To the right of each row are two red buttons with white icons: one for delete ('trash') and one for view ('eye'). Above the table, there are buttons for 'COPY', 'CSV', 'EXCEL', 'PDF', and 'PRINT'. Below the table, it says 'Showing 1 to 2 of 2 entries'. At the bottom of the page, there are links for 'CREATIVE TIM', 'ABOUT US', 'BLOG', and 'LICENSES', along with a copyright notice: '© 2020, made with ❤ by Wika Industri Energi Template by Creative Tim for a better web.'

38. Menu Sub Kategori (Hapus data)

Pada menu ini admin biro juga dapat menghapus data sub kategori yang dipilih dengan menklik button merah dengan icon tong sampah di sebelah kanan. Akan muncul alert konfirmasi sebagai

berikut

The screenshot shows a web-based helpdesk system for 'Wika INDUSTRI ENERGI'. On the left, there's a sidebar with various menu items like Dashboard & Charts, Staff Biro, Sub Kategori (which is highlighted in blue), Tickets, Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The main content area has a header 'Sub Kategori' and a sub-header 'Daftar Sub Kategori'. A modal dialog box is open, asking 'localhost says Data akan dihapus, anda yakin?'. Below the modal, the table lists two sub-categories: 'Koneksi Jaringan Internet' and 'Printer macet dan tinta abis', both under the 'IT Problem' category. The 'Aksi' column contains edit and delete icons. The bottom of the page includes navigation links for Creative Tim, About Us, Blog, and Licenses, along with a copyright notice for 2020.

Jika admin biro menekan button OK maka data akan terhapus dan akan muncul notifikasi sebagai berikut

This screenshot shows the same web application after a deletion. The modal dialog now displays a success message: 'Delete Data Success!'. The table below shows only one entry, 'Koneksi Jaringan Internet', which has been moved to the 'IT Problem' category. The 'Aksi' column still includes edit and delete icons. The rest of the interface, including the sidebar and footer, remains the same as in the previous screenshot.

39. Menu Sub Kategori (Search dan ekspor data)

Pada menu ini admin biro dapat mencari data dengan memasukan keyword di kolom pencarian sebelah kanan atas tabel, selain itu admin biro juga dapat men ekspor data yang ada pada tabel dengan ekstensi csv, excel dan pdf dengan memanfaatkan button ekspor di atas tabel. Admin biro juga dapat mencetak data yang ada pada tabel dengan menekan button print.

The screenshot displays the 'Sub Kategori' (Sub Category) page of the WiKA Industri Energi Helpdesk system. The main content area is titled 'Daftar Sub Kategori' (List of Sub Categories). At the top right of this area, there is a 'Printed' button, which is highlighted with a red rectangle. Below the title, there are several export options: COPY, CSV, EXCEL, PDF, and PRINT. The table itself has columns for 'Nama Sub Kategori' (Name of Sub Category), 'Kategori' (Category), and 'Aksi' (Actions). A message at the bottom of the table states 'No matching records found'. The left sidebar contains a navigation menu with links such as Dashboard & Chart's, Staff Biro, Tickets, Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The overall interface is clean and modern, typical of a web-based helpdesk application.

The screenshot shows the Helpdesk Wika Industri Energi application. On the left, there's a sidebar with various menu items: Dashboard & Charts, Staff Biro, Sub Kategori (which is highlighted in blue), Tickets, Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The main content area is titled "Sub Kategori" and shows a table titled "Daftar Sub Kategori". The table has columns for "No", "Nama Sub Kategori", "Kategori", and "Aksi". There is one entry: "1" under "No", "Koneksi Jaringan Internet" under "Nama Sub Kategori", "IT Problem" under "Kategori", and icons for delete and view under "Aksi". Below the table, it says "Showing 1 to 1 of 1 entries". At the bottom of the page, there are links for "Helpdesk Wika Ind...pdf", "Helpdesk Wika Ind...xlsx", and "Helpdesk Wika Ind...csv". A red box highlights these three links.

Below this, a modal window titled "Helpdesk Wika Industri Energi" shows a table with the same data. To the right of the table is a "Print" panel with options for "Destination" (Save as PDF), "Pages" (All), "Pages per sheet" (1), "Margins" (Default), and "Options" (Headers and footers, Background graphics). Buttons for "Save" and "Cancel" are at the bottom of the print panel.

40. Menu Ticket Masuk (Tampil data)

Pada menu ini, admin biro dapat melihat ticket yang di submit dari biro lain, admin biro dapat melihat berapa

ticket yang memiliki status open, work progress, closed dan done.

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	KOTOT KAHAERODIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm	Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	DONE	
2	KOTOT KAHAERODIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Sun, 09 February 2020, 10:16:43 pm	Sun, 09 February 2020, 11:26:39 pm	DONE	
3	KOTOT KAHAERODIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	-	OPEN	
4	KOTOT KAHAERODIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	DONE	

41. Menu Ticket Masuk (Filter data)

Pada menu ini admin biro dapat memfilter data ticket berdasarkan status dan priority dengan menggunakan filter di atas tabel.

Daftar Ticket

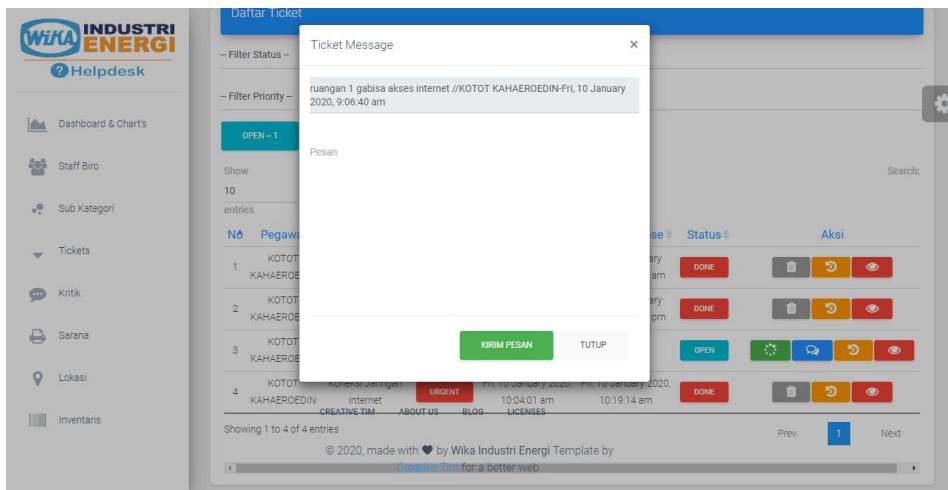
No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
3	KOTOT	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	-	OPEN	

Daftar Ticket

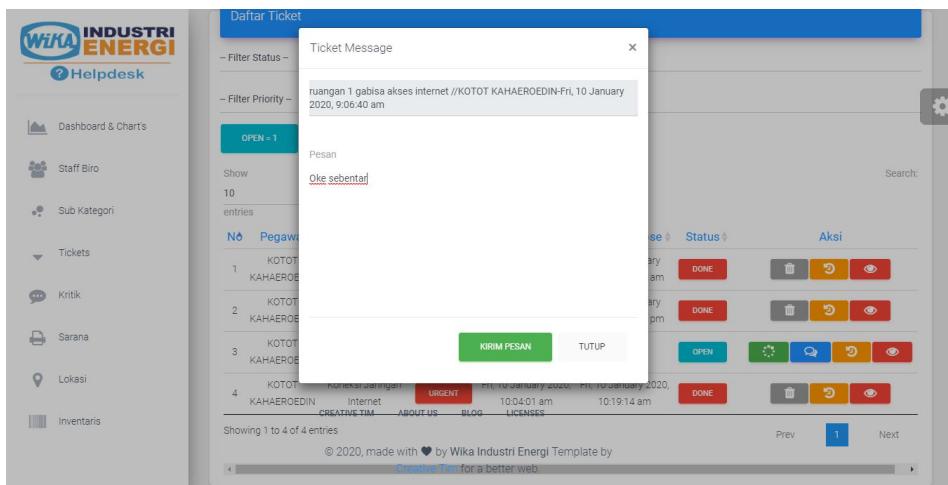
No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
3	KOTOT	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	-	OPEN	
4	KOTOT	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	DONE	

42. Menu Ticket Masuk (Daftar pesan)

Pada menu ini, admin biro dapat melihat daftar pesan yang terkait dengan ticket tertentu dengan men klik button biro dengan icon chat di sebelah kanan tabel, maka akan muncul modal sebagai berikut.



Admin biro dapat membalas pesan tersebut dengan menulis pesan pada kolom pesan, dan men klik button Kirim Pesan untuk mengirim pesan nya.



Jika berhasil maka akan muncul notifikasi sebagai berikut

The screenshot shows the 'Daftar Ticket' (Ticket List) page. At the top right, there is a green button with a checkmark and the text 'Submit Pesan Success'. Below it, there are two filter sections: 'Filter Status' and 'Filter Priority'. Under 'Status', there are four buttons: 'OPEN = 1' (blue), 'WORK PROGRESS = 0' (green), 'CLOSED = 0' (orange), and 'DONE = 3' (red). Under 'Priority', there are three buttons: 'NORMAL' (orange), 'URGENT' (red), and 'HIGH' (yellow). The main table lists four tickets:

Nº	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	KOTOT KAHAROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm	Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	DONE	
2	KOTOT KAHAROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Sun, 09 February 2020, 10:16:43 pm	Sun, 09 February 2020, 11:26:39 pm	DONE	
3	KOTOT KAHAROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	-	OPEN	
4	KOTOT KAHAROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	DONE	

43. Menu Ticket Masuk (Stepper / histori ticket)

Pada menu ini, admin biro dapat melihat histori ticket dengan men klik button kuning dengan icon jam dengan panah ke belakang, maka akan muncul modal sebagai berikut.

The screenshot shows the 'Timeline Ticket' modal window. It lists the following events for ticket #1:

- Ticket Open**: Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm by KOTOT KAHAROEDIN
- Ticket On Work Progress**: Wed, 08 January 2020, 11:34:24 pm by AVRIYASENDY RAMADIYAN
- Ticket Closed**: Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am by AVRIYASENDY RAMADIYAN
- Ticket Done**: Wed, 08 January 2020, 3:45:16 pm by KOTOT KAHAROEDIN

44. Menu Ticket Masuk (Detail ticket)

Pada menu ini admin biro dapat melihat detail ticket dengan menklik button merah dengan icon mata disebelah kanan tabel, maka akan muncul modal sebagai berikut

The screenshot shows a 'Detail Ticket' modal window. At the top left is the WIKA INDUSTRI ENERGI logo and 'Helpdesk'. The main area displays ticket details:

Detail Ticket	
Pegawai Pengadu	Sub Kategori
KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet
No Inventaris	Tanggal Open
Jaringan-Koneksi	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm
Tanggal Work Progress	PIC Work Progress
Wed, 08 January 2020, 11:34:24 pm	AVRIYASENDY RAMADIYAN
Tanggal Close	PIC Close
Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	AVRIYASENDY RAMADIYAN
Tanggal Done	PIC Done
Wed, 08 January 2020, 3:54:16 pm	KOTOT KAHAEROEDIN
Selesai Dalam	Priority
5	normal
4 KOTOT KAHAEROEDIN	Normal
1 Koneksi Jaringan Internet	URGENT
10/01/2020 10:04:01 am	10/01/2020 10:19:14 am
done	

Below the table, it says 'Showing 1 to 4 of 4 entries'. On the right side of the modal, there is a 'Search:' field and a 'Aksi' section with several icons for actions like edit, delete, and view.

This screenshot shows the same 'Detail Ticket' modal window, but the ticket status has been updated to 'done'. The 'Status' field now shows 'done'.

Detail Ticket	
Tanggal Work Progress	PIC Work Progress
Wed, 08 January 2020, 11:34:24 pm	AVRIYASENDY RAMADIYAN
Tanggal Close	PIC Close
Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	AVRIYASENDY RAMADIYAN
Tanggal Done	PIC Done
Wed, 08 January 2020, 3:54:16 pm	KOTOT KAHAEROEDIN
Selesai Dalam	Priority
5	normal
Status	done

At the bottom right of the modal, there is a 'TUTUP' button. Below the modal, it says 'Showing 1 to 4 of 4 entries'. The right side of the screen shows the same 'Search:' field and 'Aksi' section as the first screenshot.

45. Menu Ticket Masuk (Hapus ticket)

Jika status ticket sudah Done, maka admin biro dapat menghapus ticket tersebut dengan men klik button hapus berwarna abu dengan icon tong sampah di sebelah kanan tabel. Akan muncul alert konfirmasi sebagai berikut

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm	Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	DONE	Hapus Ticket Ini
2	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Sun, 09 February 2020, 10:16:43 pm	Sun, 09 February 2020, 11:26:39 pm	DONE	
3	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	-	OPEN	
4	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	DONE	

Jika button OK di klik, maka data akan terhapus dan halaman akan reload.

46. Menu Ticket Masuk (Search dan eksport data)

Pada menu ini admin biro dapat mencari data ticket secara spesifik dengan cara memasukan keyword pencarian pada kolom pencarian data di atas kanan tabel. Selain itu admin biro juga dapat men ekspor data yang ada pada tabel dengan memanfaatkan tombol ekspor. Data bisa di ekspor ke dalam bentuk excel, pdf dan csv. Selain itu admin biro juga dapat mencetak data yang ada pada tabel dengan memanfaatkan button print.

The screenshot shows the 'Tickets' section of the Wika Industri Energi Helpdesk. On the left, there's a sidebar with various menu items like Dashboard & Chart's, Staff Biro, Sub Kategori, Tickets (selected), Ticket Masuk (1), Ticket Saya (5), Kritik, and Sarana. The main area is titled 'Daftar Ticket' and displays a table of three tickets. The columns are: №, Pegawai, Sub Kategori, Priority, Tanggal Open, Tanggal Close, Status, and Aksi. The first ticket is for 'KOTOT KAHAROEDIN' with 'NORMAL' priority, opened on Jan 8, 2020, at 11:27:09 pm, closed on Jan 8, 2020, at 10:47:02 am, and marked as 'DONE'. The second ticket is for 'KOTOT KAHAROEDIN' with 'URGENT' priority, opened on Jan 10, 2020, at 9:06:40 am, and is currently 'OPEN'. The third ticket is for 'KOTOT KAHAROEDIN' with 'URGENT' priority, opened on Jan 10, 2020, at 10:04:01 am, and is currently 'OPEN'. Below the table, there are buttons for COPY, CSV, EXCEL, PDF, and PRINT. At the bottom, there's a navigation bar with three tabs: 'Helpdesk Wika Ind...pdf', 'Helpdesk Wika Ind...xl...', and 'Helpdesk Wika Ind...csv'. The 'Helpdesk Wika Ind...csv' tab is highlighted with a red border.

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	KOTOT KAHAROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm	Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	DONE	
2	KOTOT KAHAROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	-	OPEN	
3	KOTOT KAHAROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	OPEN	

The screenshot shows a helpdesk application window titled "Helpdesk Wika Industri Energi". On the left, there's a sidebar with "Helpdesk" and a list of "No Pegawai" (Employee Number) entries: 1 KOTOT KAHAEROEI, 2 KOTOT KAHAEROEI, and 3 KOTOT KAHAEROEI. The main area displays a table of tickets with columns: No, Pegawai, Sub Kategori, Priority, Tanggal Open, Tanggal Close, Status, and Aksi. The first ticket is highlighted with a red border. A "Print" dialog box is open on the right, showing options like Destination (Save as PDF), Pages (All), Pages per sheet (1), Margins (Default), and Options (Headers and footers, Background graphics). At the bottom of the dialog are "Save" and "Cancel" buttons.

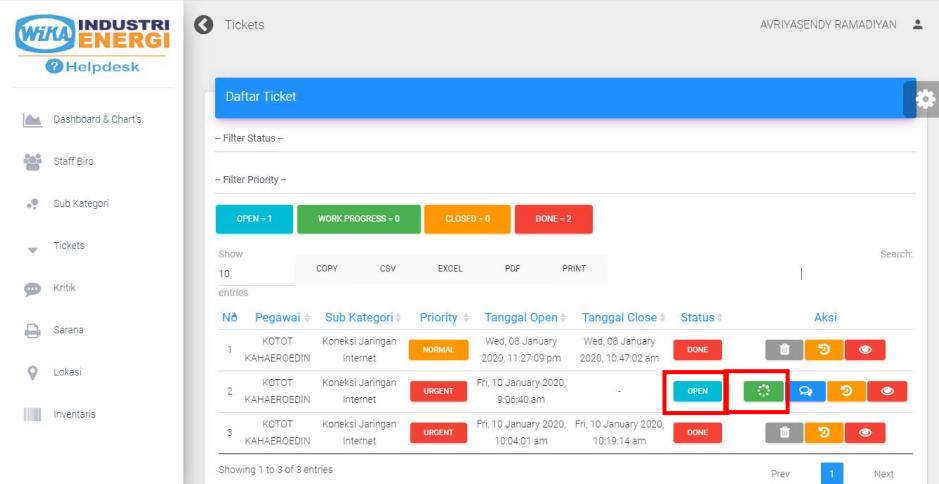
The screenshot shows a "Tickets" management interface. On the left, there's a sidebar with various menu items: Dashboard & Chart's, Staff Biro, Sub Kategori, Tickets (selected), Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The main area has a blue header "Daftar Ticket" and a search bar with the placeholder "normal". Below the search bar are filters for "Filter Status" (OPEN = 1, WORK PROGRESS = 0, CLOSED = 0, DONE = 2) and "Filter Priority". The main table lists tickets with columns: Nø, Pegawai, Sub Kategori, Priority, Tanggal Open, Tanggal Close, Status, and Aksi. The first ticket is highlighted with a red border. The table shows 1 entry. At the bottom, there are navigation buttons for "Prev", "1", and "Next".

47. Menu Ticket Masuk (Update status ticket)

Pada menu ini, admin biro juga dapat meng update status ticket, ada beberapa tahapan status ticket, diantaranya:

5. Open
6. Work Progress
7. Closed
8. Done

Status ticket pertama adalah Open. Open adalah tahap status ticket dimana menandakan bahwa ticket tersebut baru di ajukan oleh pegawai dan belum ditindaklanjuti sama sekali oleh biro yang terkait, maka update status tahap selanjutnya adalah Work Progress, dengan button warna hijau



No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm	Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	DONE	
2	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	-		
3	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	DONE	

Jika button update status tahap ke Work Progress di klik maka akan muncul notifikasi sebagai berikut

Daftar Ticket

Update status ticket success!

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	KOTOT	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm	Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	DONE	
2	KOTOT	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	-	WORK PROGRESS	
3	KOTOT	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	DONE	

Dan halaman akan reload.

Sekarang ticket sudah memasuki tahap Work Progress dimana artinya ticket tersebut sudah memasuki tahap sedang dikerjakan oleh biro terkait, maka update status tahap selanjutnya adalah Closed dengan button berwarna kuning.

Daftar Ticket

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	KOTOT	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm	Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	DONE	
2	KOTOT	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	-	WORK PROGRESS	
3	KOTOT	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	DONE	

Jika button update status ke tahap closed di klik maka akan muncul notifikasi sebagai berikut

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	KOTOT	Koneksi Jaringan	NORMAL	Wed, 08 January 2020, 11:27:09 pm	Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	DONE	
2	KOTOT	Koneksi Jaringan	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	Wed, 05 February 2020, 10:02:53 am	CLOSED	
3	KOTOT	Koneksi Jaringan	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	DONE	

Dan halaman akan reload

Sekarang ticket sudah masuk tahap Closed yang artinya ticket sudah selesai dikerjakan oleh biro yang terkait. Selanjutnya tinggal menunggu update status ke tahap Done oleh pegawai yang melaporkan issue / membuat ticket.

Jika pegawai yang membuat ticket tidak kunjung merubah status tahap ke Done, maka sistem akan otomatis merubah nya ke Done dalam kurun waktu 1 jam sejak ticket diubah ke status Closed.

Jika status ticket sudah Done maka status ticket akan berubah jadi Done sebagai berikut

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	NORMAL	Wed, 09 January 2020, 11:27:09 pm	Wed, 08 January 2020, 10:47:02 am	DONE	
2	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 9:06:40 am	Wed, 05 February 2020, 10:02:53 am	DONE	
3	KOTOT KAHAEROEDIN	Koneksi Jaringan Internet	URGENT	Fri, 10 January 2020, 10:04:01 am	Fri, 10 January 2020, 10:19:14 am	DONE	

Namun jika ticket tersebut ber kategori "Fasilitas Umum" dan bukan "IT Problems" maka aka noda button aksi tambahan jika status ticket sudah Done. Button tersebut adalah cetak report yang bisa ditemukan di bagian kanan tabel berwarna biru dengan icon paper

No	Pegawai	Sub Kategori	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 8:28:31 pm	Thu, 09 January 2020, 10:33:17 pm	DONE	
2	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah Mesin Fotocopy	URGENT	Thu, 09 January 2020, 8:43:32 pm	-	OPEN	
3	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 9:11:10 pm	-	OPEN	
4	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah Mesin Fotocopy	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 10:05:10 pm	-	OPEN	

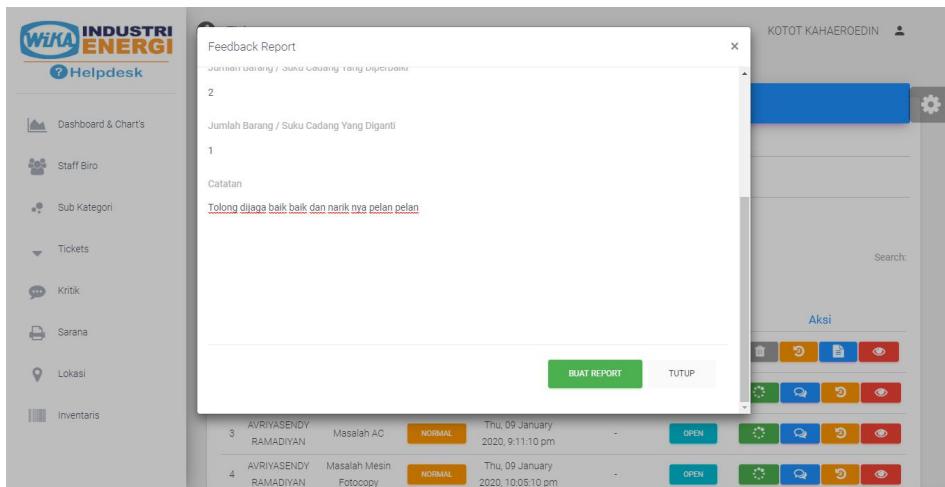
Jika button tersebut di klik maka akan muncul modal untuk diisi. Modal tersebut berisi detail report ticket. Lengkapnya sebagai berikut

The screenshot shows the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk interface. On the left is a sidebar with navigation links: Dashboard & Charts, Staff Biro, Sub Kategori, Tickets (expanded), Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The main area displays a 'Feedback Report' modal. The modal header says 'Feedback Admin Biro Untuk Ticket Ini'. Inside, there are two text fields: 'Feedback Admin Biro Untuk Ticket Ini' containing 'Feedback / Suku Cadang Yang Diganti Diperbaiki' and 'Jumlah Barang / Suku Cadang Yang Diperbaiki' containing 'Jumlah Barang / Suku Cadang Yang Diperbaiki'. Below these are two 'Catatan' sections, both empty. At the bottom is a table with two rows:

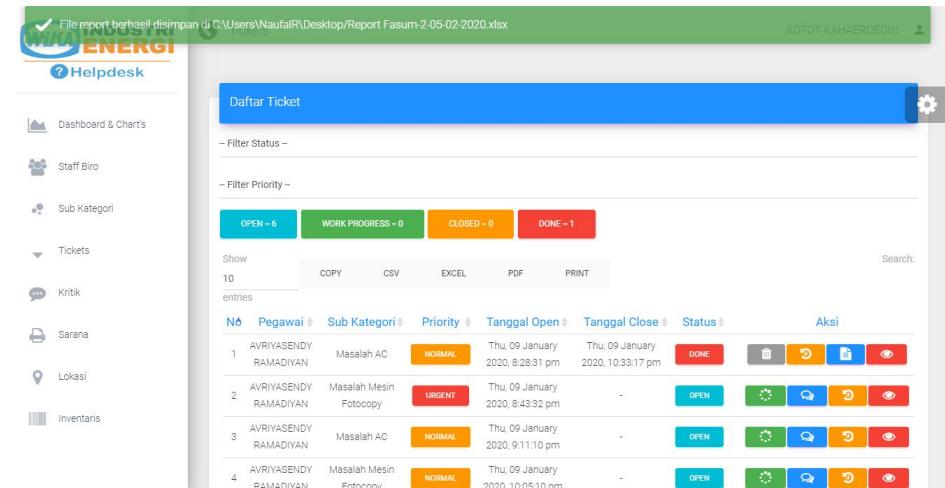
NO	NAMA PEGAWAI	KELUARAN	KATEGORI	TANGGAL	Aksi
3	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah AC	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 9:11:10 pm	<button>OPEN</button> <button>DETAIL</button> <button>ANSWER</button> <button>REFRESH</button> <button>DELETE</button>
4	AVRIYASENDY RAMADIYAN	Masalah Mesin Fotocopy	NORMAL	Thu, 09 January 2020, 10:05:10 pm	<button>OPEN</button> <button>DETAIL</button> <button>ANSWER</button> <button>REFRESH</button> <button>DELETE</button>

Admin biro HC&GA yang bertanggung jawab atas ticket dengan kategori Fasilitas Umum dapat mengisi modal tersebut sebagai berikut dan men klik button Buat Report untuk men generate report.

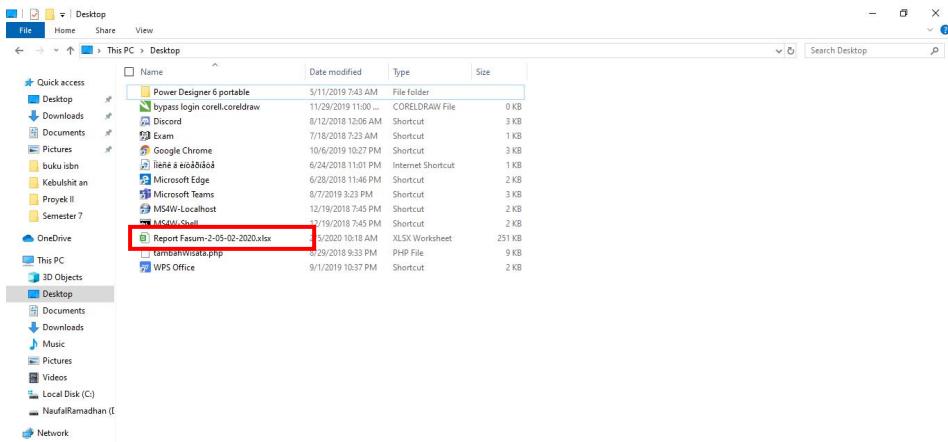
The screenshot shows the same Helpdesk interface as the previous one, but the 'Feedback Admin Biro Untuk Ticket Ini' field now contains 'Sekrup'. The rest of the modal and the ticket table below it are identical to the first screenshot.



Jika button Buat Report di klik maka report akan ter generate dan akan muncul notifikasi sebagai berikut dengan detail lokasi direktori file report itu disimpan



Sekarang kita akan coba buka direktori file tersebut



Tersimpan dengan nama file "Report Fasum-2-05-02-2020". Angka 2 diawal adalah id kategori, selanjutnya adalah tanggal di generate nya report.

Hasil report yang degenerate sebagai berikut

The screenshot shows a Microsoft Excel-like application window titled "Report Fasum-2-05-02-2020.xlsx". The "Home" tab is selected in the ribbon. The spreadsheet contains several rows of data:

- Row 1: Logo of WIKA INDUSTRI ENERGI and the title "FORMULIR PERBAIKAN SARANA & PRASARANA".
- Row 2: "No. Dok" and "Rev".
- Row 3: "Prosedur Pemeliharaan Sarana & Prasarana Perusahaan".
- Row 4: "No. Inventaris" (WIE/1/1/2020-01-08), "Nama Sarana" (AC), "Nama Lokasi" (Office 1), "Pemohon" (AVRIYASENDY RAMADIYAN), and "Tanggal" (2020-01-09 20:28:31).
- Row 5: A large text area containing "gerab banget".
- Row 6: "DIISI OLEH STAFF UMUM".
- Row 7: "Perbaikan:" (2), "Suku Cadang Yang Diganti" (Sekrup), and "Jumlah" (3).
- Row 8: "Diperbaiki:" (1).
- Row 9: "Catatan : Tolong dijaga baik baik, narik nya pelan pelan".
- Row 10: "Ticket Close" (2020-01-09 22:33:17).
- Row 11: "Di generate dari aplikasi" (KOTOT KAHAROEDI), "Oleh" (KOTOT KAHAROEDI), and "Tanggal" (2020-02-05).

48. Ticket Saya (Tampil data)

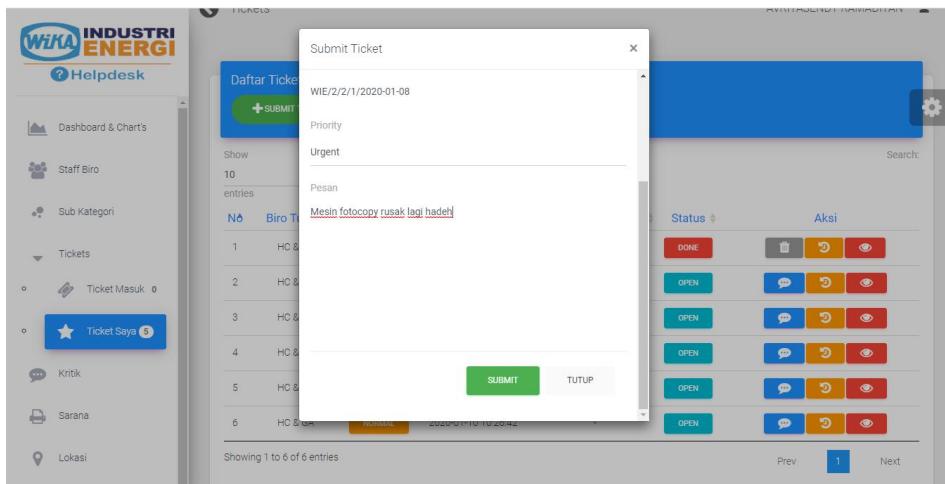
Pada menu ini admin biro dapat melihat ticket yang dia submit ke biro lain, dalam kasus ini saya login sebagai admin biro QSHE yang artinya ticket yang muncul adalah ticket menuju biro selain QSHE. Data ditampilkan dalam bentuk tabel. Angka 5 pada menu "Ticket saya" berarti ada 5 ticket yang sedang open

The screenshot shows the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk interface. On the left, there's a sidebar with various menu items like Dashboard & Charts, Staff Biro, Sub Kategori, Tickets, Ticket Masuk (0), Ticket Saya (5), Kritik, Sarana, and Lokasi. The main area is titled 'Tickets' and shows a table titled 'Daftar Ticket Saya'. The table has columns for No, Biro Tujuan, Priority, Tanggal Open, Tanggal Close, Status, and Aksi. There are 6 entries listed. At the top right of the main area, it says 'AVRIYASENDY RAMADIYAN' and has a user icon. Below the table, there's a search bar and navigation buttons for Prev, Next, and a page number (1). A green button labeled '+SUBMIT TICKET' is located at the bottom left of the main area. A modal window titled 'Submit Ticket' is open in the center, prompting for information: Kategori Masalah (Fasilitas Umum), Sub Kategori (Masalah Mesin Fotocopy), No Inventaris (WIE/2/2/1/2020-01-08), Priority (Urgent), and Pesan (Mesin fotocopy rusak lagi hadeh!).

49. Ticket Saya (Submit ticket)

Pada menu ini, admin biro dapat menambahkan atau mensubmit ticket baru dengan menekan tombol hijau dengan tulisan “Submit Ticket”. Maka akan muncul modal sebagai berikut.

This screenshot is similar to the one above, showing the 'Submit Ticket' modal. The modal fields are: Kategori Masalah (Fasilitas Umum), Sub Kategori (Masalah Mesin Fotocopy), No Inventaris (WIE/2/2/1/2020-01-08), Priority (Urgent), and Pesan (Mesin fotocopy rusak lagi hadeh!). The background shows the same 'Tickets' list with 6 entries, and the top right corner shows 'AVRIYASENDY RAMADIYAN' and a user icon.



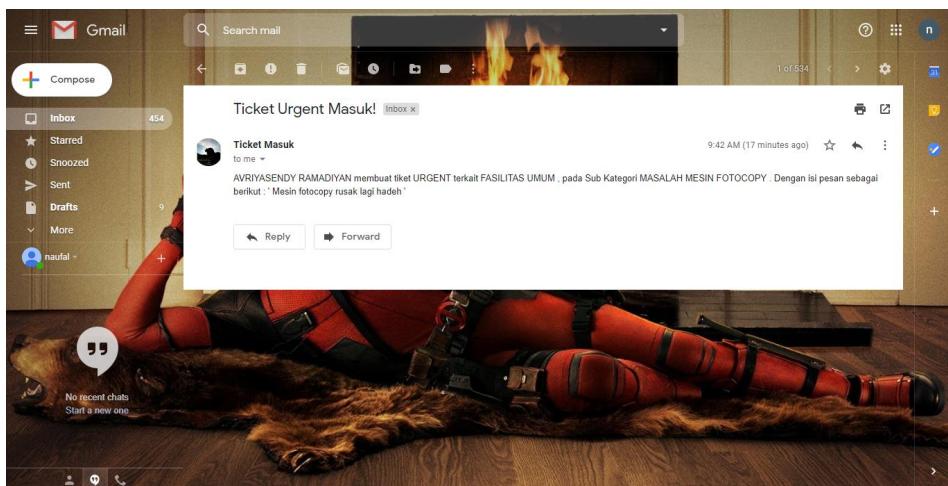
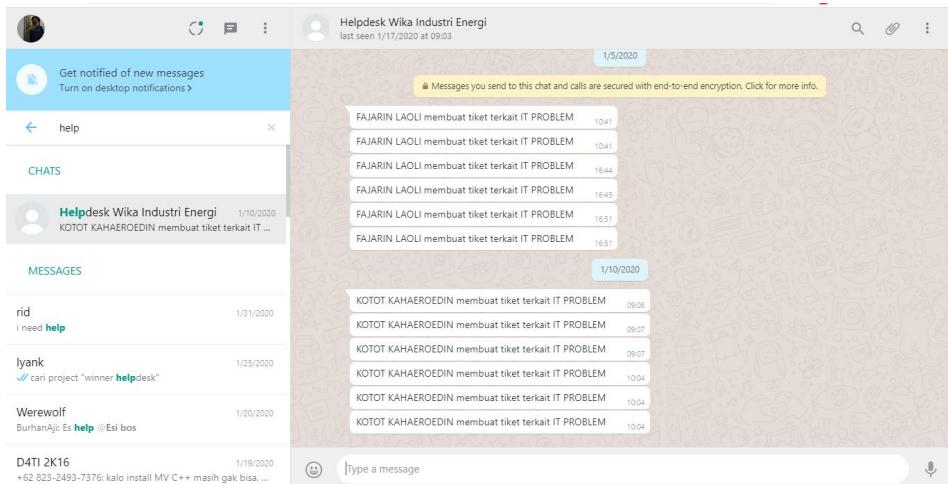
Jika data ticket sudah diisi lengkap, admin biro dapat menekan tombol hijau dengan tulisan Submit, maka halaman akan reload dan muncul data ticket yang baru di submit di tabel data.

Pada saat submit ticket, user diberikan pilihan priority ticket, priority tersebut akan mempengaruhi jumlah notifikasi ticket pada admin biro yang dituju.

- **Low** : Notifikasi di push ke aplikasi mobile lewat FCM token firebase
- **Normal** : Notifikasi di push ke aplikasi mobile lewat FCM token firebase dan di push ke whatsapp.

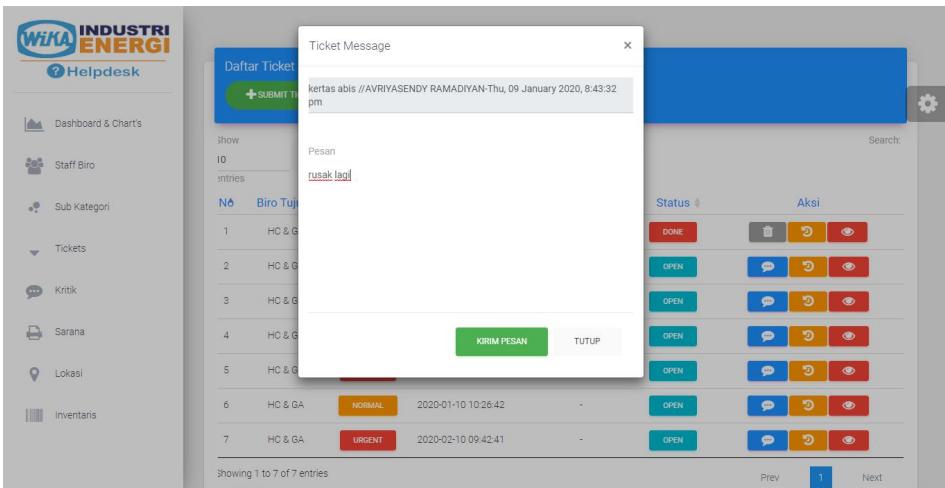
- **Urgent** : Notifikasi di push ke aplikasi mobile lewat FCM token firebase, di push ke whatsapp dan di push ke email.

Berhubung ticket yang baru saja disubmit memilih priority Urgent, maka notifikasi di push ke 3 jalur.



50. Ticket Saya (Lihat pesan)

Di menu ini, admin biro dapat melihat pesan yang ada pada ticket, dengan menekan tombol biru dengan icon chat di sebelah kanan tabel. Maka akan muncul modal sebagai berikut. Admin biro juga dapat menambahkan pesan baru pada admin biro yang dituju.



Jika sudah, maka admin biro dapat menekan tombol Kirim Pesan, maka akan muncul notifikasi sebagai berikut

The screenshot shows the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk interface. On the left, there's a sidebar with various menu items like Dashboard & Charts, Staff Biro, Sub Kategori, Tickets, Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The main area is titled 'Tickets' and shows a table titled 'Daftar Ticket Saya'. The table has columns: №, Biro Tujuan, Priority, Tanggal Open, Tanggal Close, Status, and Aksi. There are 7 entries in the table. A green banner at the top right says 'Submit-Pesan Success/AN'. The 'Aksi' column contains icons for Delete, Edit, and View.

51.Ticket Saya (Histori/timeline/stepper ticket)

Pada menu ini admin biro dapat melihat histori/timeline/stepper ticket dengan menekan tombol kuning maka akan muncul modal sebagai berikut.

This screenshot shows the same Helpdesk interface as above, but with a modal window open over the ticket list. The modal is titled 'Timeline Ticket' and displays a vertical timeline of ticket events:

- Ticket Open**: Thu, 09 January 2020, 8:28:31 pm by AVRIYASENDY RAMADIYAN
- Ticket On Work Progress**: Thu, 09 January 2020, 10:32:59 pm by KOTOT KAHADEREDIN
- Ticket Closed**: Thu, 09 January 2020, 10:33:17 pm by KOTOT KAHADEREDIN
- Ticket Done**: Thu, 09 January 2020, 10:33:37 pm by AVRIYASENDY RAMADIYAN

The background ticket list is partially visible, showing the first 7 entries from the previous screenshot.

52. Ticket Saya (Detail ticket)

Pada menu ini admin biro dapat melihat detail ticket dengan menekan tombol berwarna merah di kanan tabel, maka akan muncul modal sebagai berikut

The screenshot shows the WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk interface. On the left is a sidebar with various menu items: Dashboard & Charts, Staff Biro, Sub Kategori, Tickets (selected), Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The main area displays a table of tickets. A modal window titled 'Detail Ticket' is open over ticket number 6. The modal contains the following information:

Detail	Value
Pegawai Pengadu	AVRIYASENDY RAMADIYAN
No Inventaris	WIE/1/1/2020-01-08
Tanggal Work Progress	Thu, 09 January 2020, 10:32:59 pm
Tanggal Close	Thu, 09 January 2020, 10:33:17 pm
Tanggal Done	Thu, 09 January 2020, 10:33:37 pm
Selesai Dalam	2
Sub Kategori	Masalah AC
Tanggal Open	Thu, 09 January 2020, 8:28:31 pm
PIC Work Progress	KOTOT KAHAAEROEDIN
PIC Close	KOTOT KAHAAEROEDIN
PIC Done	AVRIYASENDY RAMADIYAN
Priority	normal

Below the modal, the ticket table shows two entries:

ID	Pengadu	Status	Tanggal	Aksi
6	HC & GA	NORMAL	2020-01-10 10:26:42	<button>OPEN</button>
7	HC & GA	URGENT	2020-02-10 09:42:41	<button>OPEN</button>

The screenshot shows the same WIKA INDUSTRI ENERGI Helpdesk interface and ticket table as the previous screenshot. The modal window titled 'Detail Ticket' is now open over ticket number 7. The modal contains the following information:

Detail	Value
Tanggal Work Progress	Thu, 09 January 2020, 10:32:59 pm
Tanggal Close	Thu, 09 January 2020, 10:33:17 pm
Tanggal Done	Thu, 09 January 2020, 10:33:37 pm
Selesai Dalam	2
PIC Work Progress	KOTOT KAHAAEROEDIN
PIC Close	KOTOT KAHAAEROEDIN
PIC Done	AVRIYASENDY RAMADIYAN
Priority	normal

Below the modal, the ticket table shows the same two entries as the previous screenshot.

53. Ticket Saya (Search dan ekspor data)

Pada menu ini, Admin biro dapat mencari data secara spesifik dengan memanfaatkan inputan cari di kanan atas tabel, dan juga dapat men ekspor data kedalam bentuk excel, pdf dan csv dengan memanfaatkan tombol ekspor di atas tabel. Selain itu admin biro dapat mencetak data tabel dengan memanfaatkan tombol print diatas tabel.

The screenshot shows the Helpdesk Wika Industri Energi interface. On the left is a sidebar with navigation links: Dashboard & Charts, Staff Biro, Sub Kategori, Tickets (which is currently selected), Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The main area is titled 'Tickets' and contains a sub-section titled 'Daftar Ticket Saya'. It features a blue header bar with a '+SUBMIT TICKET' button. Below this is a search bar and a table with 10 entries. The table columns are: №, Biro Tujuan, Priority, Tanggal Open, Tanggal Close, Status, and Aksi. The first few rows of data are:

No	Biro Tujuan	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 20:28:31	2020-01-09 22:33:17	DONE	[trash, refresh, eye]
2	HC & GA	URGENT	2020-01-09 20:43:32	-	OPEN	[comment, refresh, eye]
3	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 21:11:10	-	OPEN	[comment, refresh, eye]
4	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 22:05:10	-	OPEN	[comment, refresh, eye]
5	HC & GA	URGENT	2020-01-10 07:27:11	-	OPEN	[comment, refresh, eye]
6	HC & GA	URGENT	2020-01-10 07:27:15	-	OPEN	[comment, refresh, eye]

At the bottom of the screen, there is a taskbar with several open files: 'Helpdesk Wika Ind...pdf', 'Helpdesk Wika Ind...xl...', 'Helpdesk Wika Ind...csv', and 'TheOutsider.2020...zip'. The 'Helpdesk Wika Ind...pdf' file is highlighted with a red box.

No	Biro Tujuan	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 20:28:31	2020-01-09 22:33:17	DONE	trash refresh eye
3	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 21:11:10	-	OPEN	comment refresh eye
4	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 22:05:10	-	OPEN	comment refresh eye
6	HC & GA	NORMAL	2020-01-10 10:26:42	-	OPEN	comment refresh eye

Helpdesk

No	Biro Tujuan	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 20:28:31	2020-01-09 22:33:17	DONE	trash refresh eye
3	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 21:11:10	-	OPEN	comment refresh eye
4	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 22:05:10	-	OPEN	comment refresh eye
6	HC & GA	NORMAL	2020-01-10 10:26:42	-	OPEN	comment refresh eye

54. Ticket Masuk (Hapus ticket)

Pada menu ini, admin biro dapat menghapus ticket yang sudah done status nya dengan menekan tombol berwarna abu dengan icon tong sampah di sebelah kanan

tabel, jika di klik maka akan muncul alert konfirmasi sebagai berikut.

The screenshot shows a Helpdesk application interface. On the left is a sidebar with the Wika Industri Energi logo and navigation links: Dashboard & Charts, Staff Biro, Sub Kategori, Tickets, Kritik, Sarana, Lokasi, and Inventaris. The main area is titled 'Tickets' and shows a table of tickets. A modal dialog box is open in the center, asking 'localhost says Data akan dihapus, anda yakin?'. It has 'OK' and 'Cancel' buttons. The table below lists 7 tickets with columns: No, Biro Tujuan, Priority, Tanggal Open, Tanggal Close, Status, and Aksi (actions). The last ticket in the list has its 'Status' column set to 'OPEN'.

No	Biro Tujuan	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 20:28:31	2020-01-09 22:33:17	DONE	[trash, edit, view]
2	HC & GA	URGENT	2020-01-09 20:43:32	-	OPEN	[comment, edit, view]
3	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 21:11:10	-	OPEN	[comment, edit, view]
4	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 22:05:10	-	OPEN	[comment, edit, view]
5	HC & GA	URGENT	2020-01-10 07:27:11	-	OPEN	[comment, edit, view]
6	HC & GA	NORMAL	2020-01-10 10:26:42	-	OPEN	[comment, edit, view]
7	HC & GA	URGENT	2020-02-10 09:42:41	-	OPEN	[comment, edit, view]

Jika ditekan tombol OK maka data akan terhapus dan akan muncul notifikasi sebagai berikut

This screenshot shows the same Helpdesk application after a ticket has been deleted. A green success message 'Delete ticket success!' is displayed at the top right. The table of tickets now shows only 6 entries, starting from row 1. The last ticket's status is still listed as 'OPEN'.

No	Biro Tujuan	Priority	Tanggal Open	Tanggal Close	Status	Aksi
1	HC & GA	URGENT	2020-01-09 20:43:32	-	OPEN	[comment, edit, view]
2	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 21:11:10	-	OPEN	[comment, edit, view]
3	HC & GA	NORMAL	2020-01-09 22:05:10	-	OPEN	[comment, edit, view]
4	HC & GA	URGENT	2020-01-10 07:27:11	-	OPEN	[comment, edit, view]
5	HC & GA	NORMAL	2020-01-10 10:26:42	-	OPEN	[comment, edit, view]
6	HC & GA	URGENT	2020-02-10 09:42:41	-	OPEN	[comment, edit, view]

