

# Analisis Dan Implementasi Sistem *Ticketing Helpdesk* Pada Universitas Singaperbangsa Karawang

Dian Yunadi<sup>1</sup>, Nina Sulistiyowati<sup>2</sup>, Azhari Ali Ridho<sup>3</sup>

Teknik Informatika, Universitas Singaperbangsa Karawang  
Karawang, Indonesia

e-mail: dian.16067@student.unsika.ac.id<sup>1</sup>; nina.sulistio@unsika.ac.id<sup>2</sup>; azhari.ali@unsika.ac.id<sup>3</sup>

---

## ABSTRAK

UPT-TIK (Unit Pelaksana Teknis-Teknologi Informasi dan Komunikasi) Universitas Singaperbangsa Karawang adalah salah satu unit kerja yang melakukan kegiatan pada hal-hal yang berkaitan dengan teknologi, informasi dan komunikasi. Ketika terjadi suatu masalah yang berkaitan dengan TIK, civitas akademika masih banyak yang tidak tau cara melaporkan masalah tersebut. Adapun cara yang biasa dilakukan adalah dengan datang langsung ke ruangan UPT-TIK. Prosedur pelaporan yang kurang jelas dan penanganan pelaporan yang tidak tercatat dengan baik terkadang menyebabkan permasalahan yang tidak kunjung diatasi karena terlewat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memudahkan civitas akademika dalam melaporkan masalah TIK yang ada di Universitas Singaperbangsa Karawang dan memberikan informasi kepada civitas akademika terkait perkembangan dari permasalahan yang telah dilaporkan. Metode penelitian yang digunakan adalah SDLC (*System Development Life Cycle*) dengan teknik pengembangan *Evolutionary Prototyping*. Tahapan dalam pengembangan *Evolutionary Prototyping* antara lain Analisa kebutuhan *user*, membuat *prototyping*, menyesuaikan *prototyping*, dan menggunakan *prototyping*. Hasil dari pengembangan sistem ini adalah suatu sistem *ticketing helpdesk* dengan memanfaatkan *OsTicket* untuk membantu civitas akademika dalam melaporkan masalah dan unit kerja UPT-TIK Universitas Singaperbangsa Karawang dalam merespon laporan tersebut.

**Katakunci:** helpdesk, osticket, prototyping, SDLC, ticketing

---

## ABSTRACTS

UPT-TIK (*Technical and Information Technology and Communication Technology Implementation Unit*) Singaperbangsa University of Karawang is a work unit that carries out activities on matters relating to technology, information and communication. When there is a problem related to ICT, there are still many academicians who do not know how to report the problem. The usual way to report the problem is to come directly to the UPT-ICT room. The purpose of this study is to facilitate the academic community in reporting ICT problems in the University of Singaperbangsa Karawang and provide information to the academic community related to the development of the problems that have been reported. The research method used is SDLC (*System Development Life Cycle*) with the evolutionary prototype development technique. The stages in the development of *Evolutionary Prototyping* include analyzing user needs, making *prototyping*, adjusting *prototyping*, and using *prototyping*. The result of the development of this system is a *helpdesk ticketing system* by utilizing *OsTicket* to assist the academic community in reporting problems and the UPT-TIK work unit of Singaperbangsa University of Karawang in responding to the report.

**Keywords:** helpdesk, osticket, prototyping, SDLC, ticketing



## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang terus berkembang dengan pesat, memacu Universitas Singaperbangsa Karawang dalam meningkatkan kualitas layanannya terutama pada bidang IT (*Information Technology*) untuk memenuhi kebutuhan serta memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh civitas akademika Universitas Singaperbangsa Karawang. Berdasarkan data yang didapat melalui *forlap.ristekdikti.go.id*, Universitas Singaperbangsa Karawang memiliki 501 Dosen tetap, 15.832 Mahasiswa, dan 31 Program Studi (Data pelaporan tahun 2019/2020).

Dengan jumlah dosen dan mahasiswa sebanyak itu, Universitas Singaperbangsa Karawang memiliki tujuan untuk membentuk tata Kelola yang kredibel, transparan, akuntabel, adil, dan bertanggung jawab. Dengan berjalannya waktu, diharapkan Universitas Singaperbangsa Karawang akan semakin berkembang.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan terdapat lebih dari 10 gedung dengan struktur Lembaga yang berbeda. Dalam menjalankan peranannya masing-masing terkadang ditemukan masalah-masalah yang berhubungan dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Dalam pelaksanaannya Ketika adanya suatu permasalahan, mahasiswa bingung atau tidak tahu untuk melaporkannya kemana. Adapun jika mahasiswa tahu dan melaporkannya, mahasiswa tersebut tidak mengetahui bagaimana perkembangan dari laporan tersebut. Pihak UPT-TIK Universitas Singaperbangsa Karawang selaku *unit* kerja yang menangani permasalahan TIK, belum memiliki prosedur pelaporan masalah yang jelas. Pelaporan masalah yang berjalan saat ini belum terkomputerisasi, sehingga laporan masalah-masalah tersebut sering terlewat karena tidak tercatat.

*Helpdesk* pada dasarnya adalah *center point* dimana masalah atau *issue* dilaporkan dan diatur secara terurut dan diorganisasikan. Dari perspektif umum, *helpdesk* merupakan bagian pelengkap dari sebuah fungsi pelayanan dan bertanggung jawab sebagai sumber pelayanan dan bertanggung jawab sebagai sumber dari pemecahan masalah lainnya (Manopo, Wowor, & Lumenta, 2016).

*Helpdesk* merupakan sebuah titik pusat hubungan dalam sebuah organisasi, dimana para pegawai yang menghubungi *helpdesk* dapat

menemukan jawaban atas pertanyaan dan solusi dari masalah yang dihadapi (Syofian & Winandar, 2017).

*Helpdesk* juga dapat diartikan sebagai bagian dari sebuah organisasi yang berfungsi sebagai titik pusat untuk menerima laporan permasalahan dan memecahkan permasalahan tersebut.

Saat ini sudah banyak berkembangnya aplikasi *helpdesk*, salah satunya yaitu aplikasi *helpdesk* yang bernama *OsTicket*. *OsTicket* adalah sebuah aplikasi yang digunakan dengan bentuk sistem tiket secara luas dan terpercaya yang berisi laporan, permintaan penanganan masalah, dan lainnya melalui *email* dan formulir *web* sehingga menjadi lebih sederhana, mudah digunakan, multi pengguna, *platform* dukungan pelanggan berbasis *web* (Iswara, Darmawan, & Hediyanto, 2018).

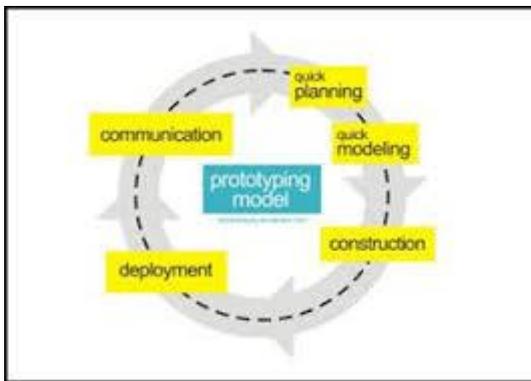
Berdasarkan permasalahan penanganan pelaporan masalah di Universitas Singaperbangsa Karawang, maka dibutuhkan suatu sistem yang dapat membantu civitas akademika untuk melaporkan sebuah masalah yang berhubungan dengan UPT-TIK Universitas Singaperbangsa Karawang, serta membantu *unit* kerja pada UPT-TIK Universitas Singaperbangsa Karawang dalam melakukan manajemen laporan masalah yang telah dilaporkan, merespon terhadap permasalahan yang telah dilaporkan oleh civitas akademika dan pelaporan masalah menjadi terkomputerisasi. Oleh karena itu diusulkan nya alternatif solusi dari pemecahan masalah tersebut yaitu berupa Sistem *Ticketing Helpdesk* dengan memanfaatkan aplikasi *Open Source* berbasis *web* yaitu *OsTicket*. Dengan adanya sistem ini diharapkan dapat membantu civitas akademika dalam melaporkan masalah yang berhubungan dengan TIK dan membantu *unit* kerja UPT-TIK dalam merespon laporan tersebut.

Sri Mulyani mendefinisikan *System Development Life Cycle* (SDLC) adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengembangkan sebuah sistem. SDLC merupakan sebuah proses logika yang digunakan oleh seorang *system analyst* untuk mengembangkan sistem informasi yang melibatkan *requirements*, *validation*, *training*, dan pemilik sistem (Mulyani, 2016).

Teknologi yang terus berkembang dan sistem yang digunakan juga semakin kompleks sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk pengembangan sistem terbatas. Kondisi ini membuat metode pengembangan sistem SDLC dirasa tidak cukup bisa memberikan solusi

dalam pengembangan sistem. Seiring dengan perkembangan ini, metode pengembangan sistem pun mengalami perkembangan, banyak teknik-teknik pengembangan sistem yang merupakan pengembangan dari SDLC, salah satunya adalah *Prototyping* (Mulyani, 2016).

Model *prototyping* merupakan suatu Teknik untuk mengumpulkan informasi tertentu mengenai kebutuhan-kebutuhan informasi pengguna secara cepat. Berfokus pada penyajian dari aspek-aspek perangkat lunak tersebut yang akan Nampak bagi pelanggan atau pemakai. *Prototype* tersebut akan dievaluasi oleh pelanggan/pemakai dan dipakai untuk menyaring kebutuhan pengembangan perangkat lunak (Susanto & Andriana, 2016)



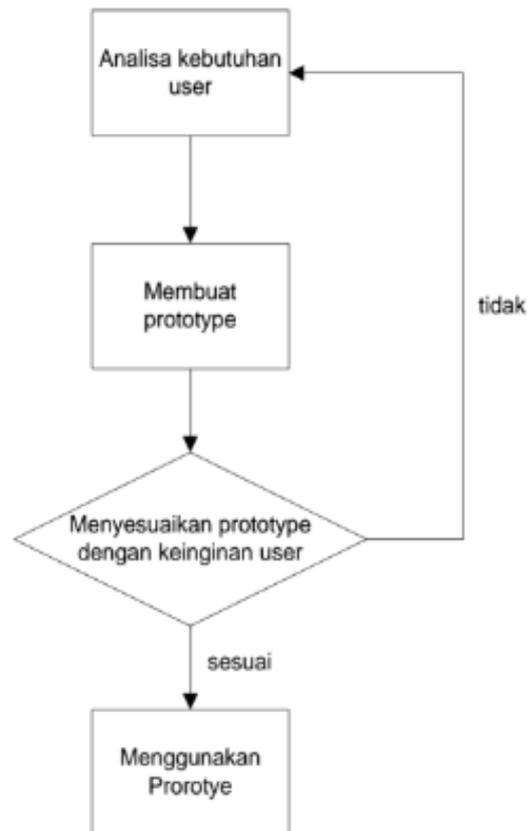
**Gambar 1.** Model Pengembangan Prototyping  
Sumber: (Susanto & Andriana, 2016)

Sri Mulyani didalam bukunya yang berjudul Metode Analisis dan Perancangan Sistem mengutip dari McLeod dan Shell (2007) mendefinisikan 2 tipe dari *prototyping*, yaitu *Evolutionary Prototype* dan *Requirements Prototype*.

*Evolutionary Prototype* yaitu *prototype* yang secara terus menerus dikembangkan hingga *prototype* tersebut memenuhi fungsi dan prosedur yang dibutuhkan dalam sistem. Sedangkan *Requirements Prototype* merupakan *prototype* yang dibuat oleh pengembang dengan mendefinisikan fungsi dan prosedur sistem dimana pengguna atau pemilik sistem tidak bisa mendefinisikan sistem tersebut. Tahapan *Evolutionary Prototype* dapat dilihat pada gambar 2.

Menurut Sekaran, populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti (Putra, 2019). Dan sampel merupakan Sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota

yang dipilih dari populasi (Kaliti, Mandey, & Saerang, 2018)



**Gambar 2.** Tahapan *Evolutionary Prototyping*  
Sumber: (Mulyani, 2016)

**2. METODE PENELITIAN**

Metodologi penelitian yang digunakan adalah *System Development Life Cycle* (SDLC) dengan menggunakan Teknik pengembangan *Evolutionary Prototyping*, dengan 4 tahapan yaitu Analisis kebutuhan user, Membuat *Prototyping*, Menyesuaikan *Prototyping* dengan keinginan user, dan Menggunakan *Prototype*.

**A. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh civitas akademika Universitas Singaperbangsa Karawang.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari civitas akademika Universitas Singaperbangsa Karawang.

Pada penelitian ini Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *NonProbability Sampling*. Adapun Teknik sampel yang digunakan adalah *Incidental* yaitu Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan *incidental*

bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Untuk pengujian sistem dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada civitas akademika, kuesioner tersebut menggunakan skala pengukuran yaitu skala *likert* dengan ketentuan terlihat pada tabel 1.

**Tabel 1.** Skala Likert

Tingkat Kepuasan	Skala
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: (Maryuliana, Subroto, & Haviana, 2016)

Skala *Likert* adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh *Likert*. Skala *Likert* mempunyai empat butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor atau nilai yang mempresentasikan sifat individu, misalnya pengetahuan, sikap, dan perilaku (Maryuliana, Subroto, & Haviana, 2016).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Analisis Kebutuhan *User*

Dalam tahap ini dilakukan melalui 3 cara yaitu wawancara, pengamatan, dan kuesioner. Kuesioner digunakan sebagai data pendukung apakah sistem yang akan dibuat benar-benar dibutuhkan atau tidak.

Hasil dari analisis ini yaitu, bahwa UPT-TIK Universitas Singaperbangsa Karawang belum memiliki prosedur pelaporan masalah yang jelas, dan sistem pelaporan masalah tersebut belum terkomputerisasi. Adapun cara melaporkan masalah yang sedang berjalan saat ini adalah mahasiswa/i datang langsung ke ruangan UPT-TIK, atau dapat melaporkan melalui email [upt.tik@unsika.ac.id](mailto:upt.tik@unsika.ac.id).

Masalah yang dapat ditangani oleh UPT-TIK diantaranya adalah sistem informasi, jaringan, *maintenance software*, pembuatan akun *email/wifi*, dan beberapa lainnya yang berhubungan dengan TIK.

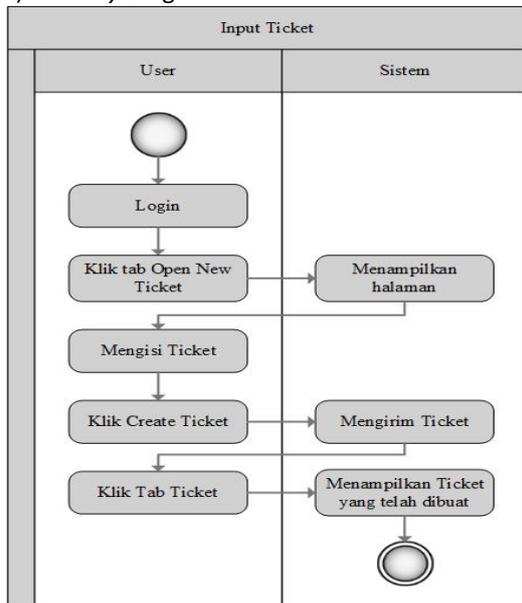
Dari hasil kuesioner yang telah disebarakan sebelumnya, didapatkan hasil bahwa mahasiswa/i Universitas Singaperbangsa Karawang masih banyak yang menemukan permasalahan berhubungan dengan TIK namun tidak melaporkannya karena tidak mengetahui cara melaporkan masalah tersebut. Hasil kuesioner tersebut dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2.** Hasil Kuesioner

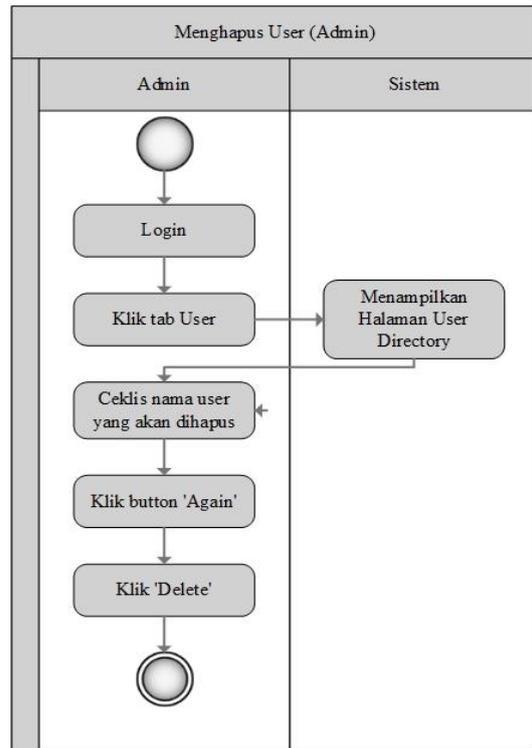
Pertanyaan	Respon	Jumlah (Orang)	Total (Orang)
Apakah anda pernah mengalami keluhan dengan infrastruktur atau layanan Teknologi Informasi Unsika ?	Ya	86	91
	Tidak	5	
Keluhan apa yang pernah anda alami ?	Berhubungan dengan <i>email student</i>	16	86
	Berhubungan dengan siacad unsika	33	
	Berhubungan dengan infrastruktur IT unsika (cth: <i>hotspot</i> )	37	
Apakah anda pernah melaporkan keluhan tersebut ?	Ya	20	86
	Tidak	66	
Jika Tidak, kenapa anda tidak melaporkan keluhan tersebut ?	Tidak tahu cara melaporkannya	45	66
	Tidak ada pelayanan khusus untuk melaporkannya	2	
	Lain-lain	19	
Jika pernah, bagaimana cara anda melaporkan keluhan tersebut ?	Datang langsung ke kantor UPT-TIK UNSIKA	7	20
	Menghubungi kontak pegawai UPT-TIK UNSIKA	4	
	Menghubungi TU Fakultas	2	
	Lain-lain	7	
Apakah anda mengetahui perkembangan dari permasalahan/keluhan yang telah anda laporkan sebelumnya ?	Ya	8	20
	Tidak	7	
	Lain-lain	5	

3.2 Membuat Prototyping

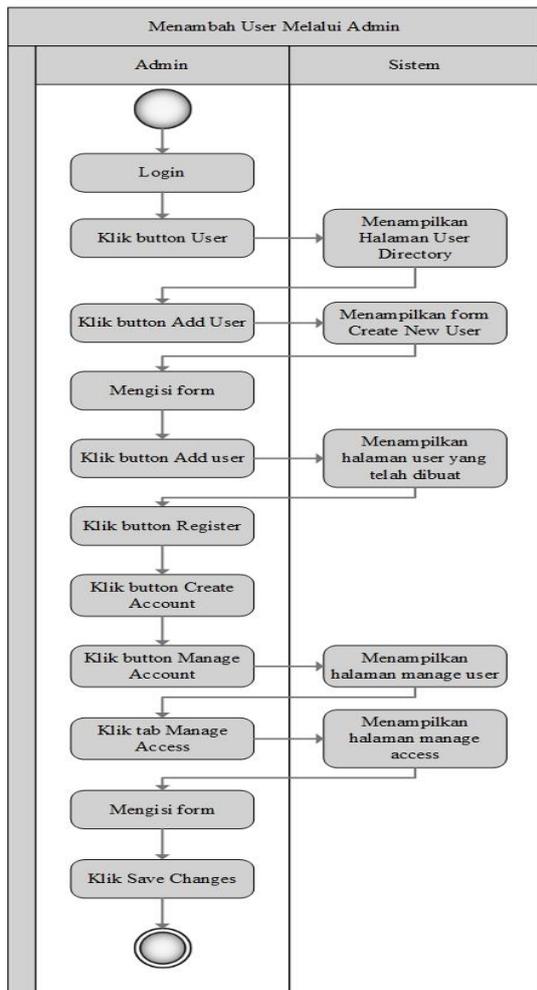
1) Activity Diagram



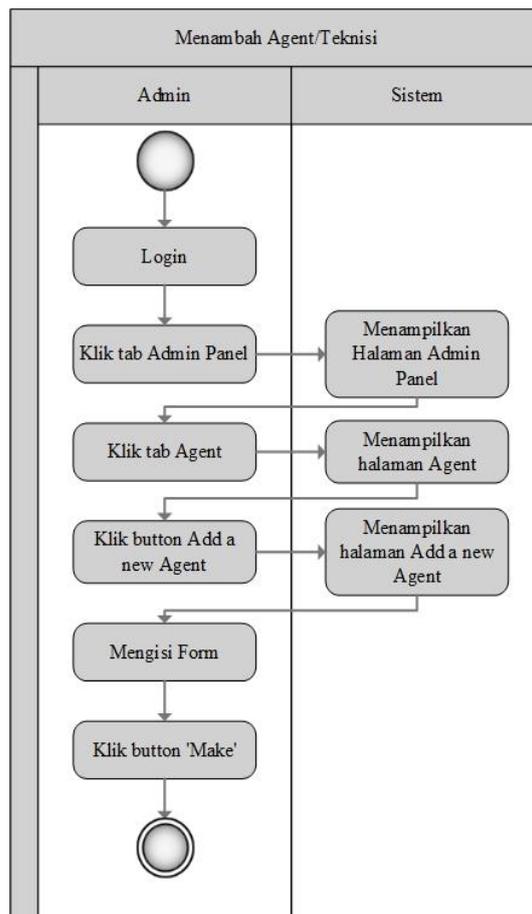
Gambar 4. Input Ticket



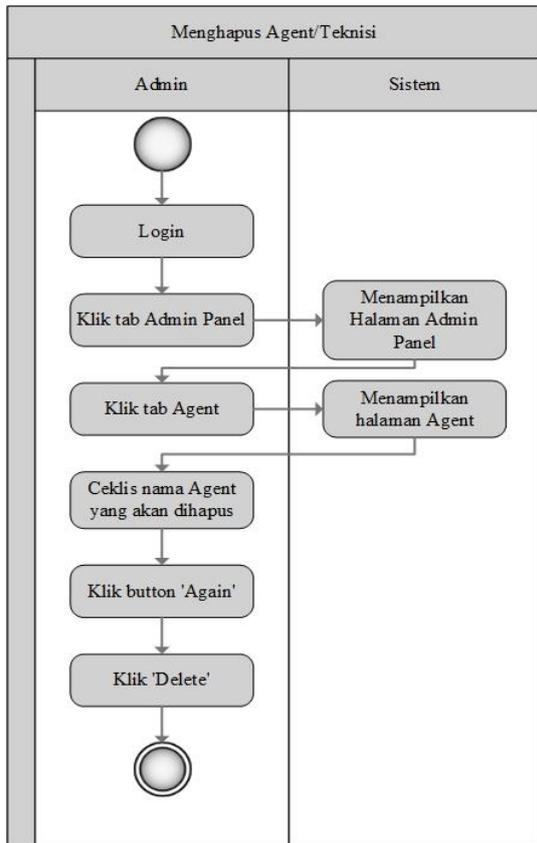
Gambar 6. Menghapus User melalui Admin



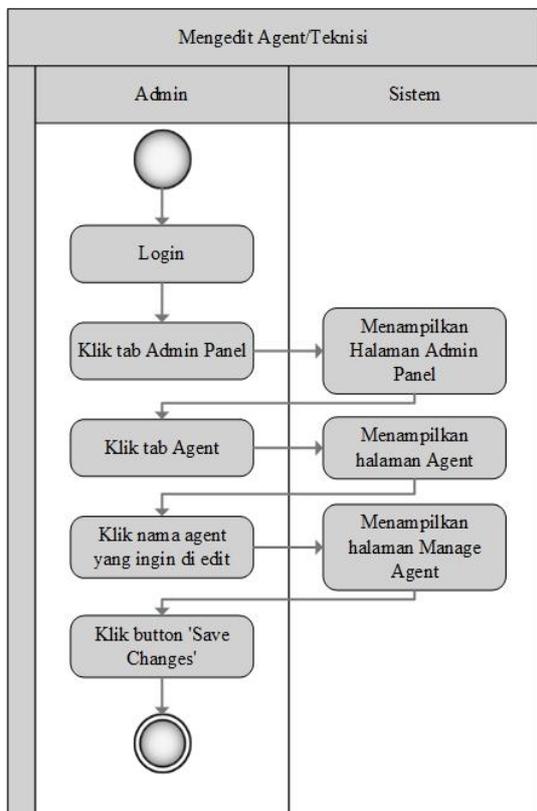
Gambar 5. Menambah User



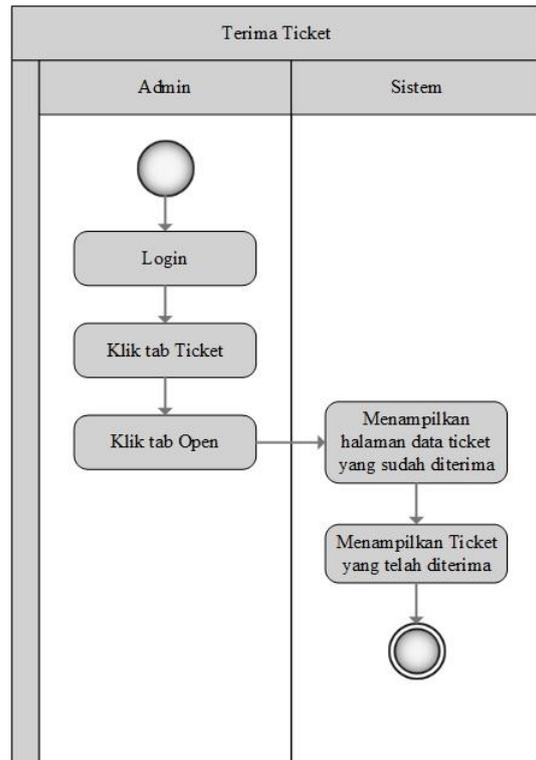
Gambar 7. Menambah Agent/Admin



Gambar 8. Registrasi User



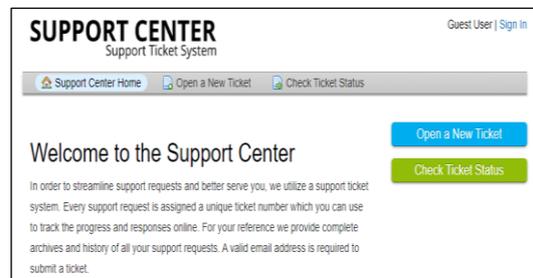
Gambar 9. Mengedit Agent



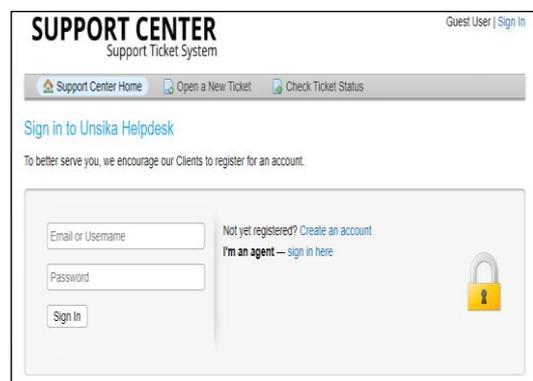
Gambar 10. Menerima Ticket

2) Membuat *Prototyping*

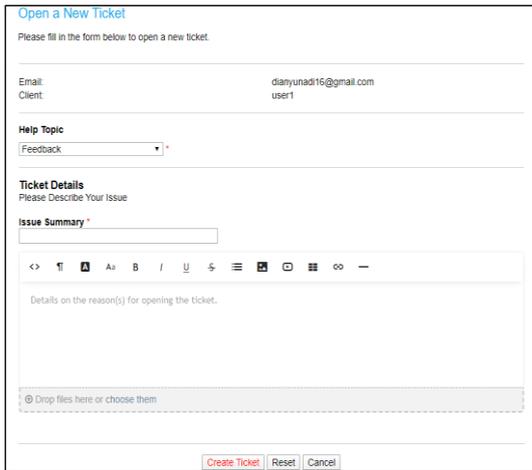
Gambar 11 sampai 14 merupakan hasil dari *prototype* sistem dengan menggunakan *OsTicket*.



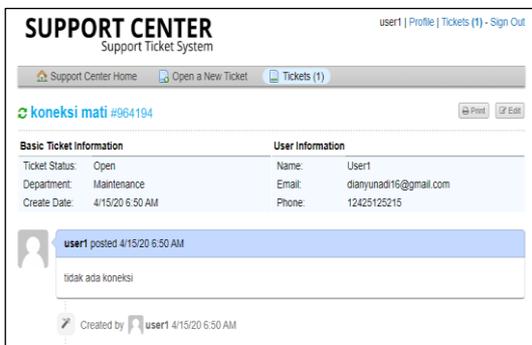
Gambar 11. Halaman Utama



Gambar 12. Halaman Login



Gambar 13. Halaman Submit Ticket



Gambar 14. Ticket yang sudah dibuat

### 3.3 Menyesuaikan Prototyping

Dari *prototype* yang sudah dibuat, kemudian dilakukan beberapa penyesuaian yaitu mengubah logo, membuat manajemen *admin*, menentukan topik bantuan, dan membuat FAQ.

1) Logo



Gambar 14. Logo sesi Admin



Gambar 15. Logo sesi User

2) Manajemen *agent/admin*

Berdasarkan hasil dari wawancara sebelumnya, maka dapat dibuat manajemen *agent/admin* seperti terlihat pada tabel 3.

Tabel 3. Manajemen *Agent/Admin*

Agent	Team	Departement
Kepala UPT-TIK	<i>Team</i> Administrasi	<i>Departement</i> UPT-TIK
Staf Administrasi	<i>Team</i> Jaringan	
Staf Jaringan	<i>Team</i> Software	
Staf Software		

3) Topik bantuan

Berdasarkan hasil wawancara sebelumnya dapat dibuat daftar topik bantuan yang dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Topik Bantuan

Nama Topik	Topik Bantuan
Administrasi	Hal-hal yang berhubungan dengan administrasi seperti membuat akun <i>email/wifi/siakad</i> , lupa password, membuat <i>subdomain</i> , pengajuan peminjaman alat, surat menyurat, dan lain-lain.
Jaringan	Hal-hal yang berhubungan dengan jaringan, seperti <i>support</i> teknis, infrastruktur jaringan, layanan <i>internet</i> , dan lain-lain.
Software	Hal-hal yang berhubungan dengan <i>software</i> , seperti melaporkan <i>bug</i> , <i>error</i> , <i>maintenance</i> , dan lain-lain.

4) FAQ (*Frequently Asked Question*)

FAQ dibuat untuk membantu user dalam menggunakan sistem *helpdesk*, dan membantu pihak UPT-TIK dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sering ditanyakan berulang-ulang.

### 3.4 Menggunakan Prototyping

1) Implementasi Sistem

Sistem *Helpdesk* ini memanfaatkan aplikasi *open source* bernama *OsTicket*. Aplikasi ini berbasis *web* dengan Bahasa pemrograman *PHP*, dan *database* yang digunakan *MariaDB*. Pada sisi *server*, perangkat yang disiapkan adalah sebuah *server* dengan sistem operasi *CentOS 7* dan sudah *terinstall package-package* seperti *PHP* versi 7, dan *MariaDB*. Sedangkan pada sisi *clientnya* hanya membutuhkan *Web Browser*.

Untuk menggunakan sistem, user harus membuka *Web Browser* kemudian mengakses sistem dengan cara mengetikkan alamat domain sistem pada *address bar*. Seperti `http://localhost(domain)/osTicket`.

## 2) Pengujian Sistem

Pengujian sistem dilakukan dengan 2 metode pengujian yaitu *alpha* dan *beta*. Pada pengujian *alpha* dilakukan pengujian menggunakan *blackbox testing*. Dan pengujian *beta* dilakukan pengujian menggunakan kusioner yang disebar kepada mahasiswa/l Universitas Singaperbangsa Karawang.

a. Pengujian *alpha* dengan *blackbox testing*

Tabel 5 merupakan hasil dari kasus uji *registrasi user*. Dimana pada pengujian ini diuji dengan cara melakukan *registrasi user* dengan 2 kondisi yang berbeda. Kondisi pertama mengisi *form registrasi* dengan benar, kondisi kedua tidak mengisi *form* dengan benar.

Tabel 5. Kasus Uji Registrasi User

Prosedur Pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil pengamatan	Kesimpulan
User melakukan <i>input</i> pada <i>form</i> yang tersedia di menu <i>registrasi</i> dengan lengkap dan menekan tombol mendaftarkan.	Data terkirim, dan <i>link</i> konfirmasi akun terkirim ke <i>email user</i> .	User dapat melakukan konfirmasi akun melalui <i>email</i> , dan akun dapat digunakan.	Valid
User tidak mengisi <i>form</i> pada <i>form</i> yang tersedia dan menekan tombol mendaftarkan.	Sistem akan menampilkan pemberitahuan bahwa <i>form</i> tersebut wajib diisi.	<i>Form</i> menampilkan pemberitahuan bahwa harus diisi dengan lengkap.	Valid

Tabel 6. Uji Login User dan Admin

Prosedur Pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil pengamatan	Kesimpulan
User melakukan <i>input</i> pada <i>form</i> yang tersedia di menu <i>login</i> dengan lengkap dan menekan tombol masuk.	User berhasil <i>Login</i> .	User berhasil <i>Login</i> kedalam sistem <i>helpdesk</i> .	Valid
Admin melakukan <i>input</i> pada <i>form</i> yang tersedia di menu <i>login</i> dengan lengkap dan menekan tombol masuk.	Admin berhasil <i>Login</i>	Admin berhasil <i>Login</i> kedalam sistem <i>helpdesk</i> .	Valid
User tidak mengisi <i>form</i> pada <i>form</i> yang tersedia dan menekan tombol masuk.	Sistem akan menampilkan pemberitahuan bahwa <i>form</i> tersebut wajib diisi.	<i>Form</i> menampilkan pemberitahuan bahwa harus diisi dengan alamat <i>email</i> atau <i>username</i> yang <i>valid</i> .	Valid
Admin tidak mengisi <i>form</i> pada <i>form</i> yang tersedia dan menekan tombol masuk.	Sistem akan menampilkan pemberitahuan bahwa <i>form</i> tersebut wajib diisi.	<i>Form</i> menampilkan pemberitahuan <i>login</i> tidak <i>valid</i>	Valid

Tabel 7. Kasus Uji Membuat Ticket

Prosedur Pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil pengamatan	Kesimpulan
User melakukan <i>input</i> pada <i>form</i> yang tersedia di menu membuat <i>ticket</i> dengan lengkap dan menekan tombol buat <i>ticket</i> .	User berhasil membuat <i>ticket</i> .	User berhasil membuat <i>ticket</i> pelaporan masalah.	Valid
User tidak mengisi <i>form</i> pada <i>form</i> <i>ticket</i> yang tersedia dan menekan tombol buat <i>ticket</i> .	Sistem akan menampilkan pemberitahuan bahwa <i>form</i> tersebut wajib diisi.	<i>Form</i> menampilkan pemberitahuan bahwa harus diisi dengan lengkap.	Valid

Tabel 6. merupakan hasil dari kasus uji *login user* dan *admin*. Dimana pada pengujian ini diuji dengan cara melakukan *login user* dan *admin* dengan 2 kondisi yang berbeda. Kondisi pertama mengisi *form login* dengan benar, kondisi kedua tidak mengisi *form login* dengan benar.

Pada Tabel 7. merupakan hasil dari kasus uji *user* membuat *ticket*. Dimana pada pengujian ini diuji dengan cara *user* membuat *ticket*. Dilakukan dengan 2 kondisi yang berbeda. Kondisi pertama mengisi *form ticket* dengan benar, kondisi kedua tidak mengisi *form ticket* dengan benar.

b. Pengujian *beta* dengan menyebarkan kuesioner

Untuk pengujian *Beta*, dilakukan kepada pengguna dan tanpa kehadiran pihak pembuat sistem, dibutuhkan kuesioner yang harus diisi guna mengetahui seberapa baikkah sistem tersebut.

Kuesioner terdiri dari 10 pertanyaan terkait dengan sistem yang telah dibuat dan dinilai menggunakan skala *likert* dari skala 1 sampai 5. Kuesioner diberikan kepada mahasiswa/I Universitas Singaperbangsa Karawang dan mendapatkan responden sebanyak 75 orang.

Daftar pertanyaan yang diberikan seperti yang tercantum pada tabel 8, sedangkan hasil dari kuesioner tercantum pada tabel 9.

Berdasarkan pengujian menggunakan pengujian *alpha* dengan *blackbox testing*, mendapatkan hasil bahwa sistem *helpdesk* dengan memanfaatkan *OsTicket* ini dapat berjalan dengan baik dan dapat menghasilkan *output* yang diharapkan.

Berdasarkan pengujian menggunakan *beta* dengan menyebarkan kuesioner, mendapatkan hasil seperti pada tabel 9. yaitu mendapatkan nilai rata-rata 286,4 dengan skala Baik (B) dan memiliki presentase nilai rata-rata 76,3%

**Tabel 8.** Pertanyaan Kuesioner Pengujian

Pertanyaan Kuesioner
Bagaimana tampilan web pada sistem helpdesk ini ?
Kemudahan dalam pengoperasian sistem helpdesk ini
Kelengkapan informasi yang disajikan sistem helpdesk ini
Fitur yang memadai pada sistem helpdesk ini
Ketersediaan FAQ pada sistem ini
Topik bantuan yang sesuai pada sistem Helpdesk ini
Kesesuaian sistem helpdesk ini dengan kebutuhan
Kemudahan dalam membuat ticket
Fitur FAQ sangat membantu
Kenyamanan dalam menggunakan sistem helpdesk ini

**Tabel 9.** Hasil Kuesioner Pengujian

Pertanyaan	Hasil	Skala	Presentase
Pertanyaan 1	270	B	72%
Pertanyaan 2	280	B	74,6%
Pertanyaan 3	273	B	72,8%
Pertanyaan 4	283	B	75,4%
Pertanyaan 5	283	B	75,4%
Pertanyaan 6	293	B	78,1%
Pertanyaan 7	297	B	79,2%
Pertanyaan 8	299	B	79,7%
Pertanyaan 9	292	B	77,8%
Pertanyaan 10	294	B	78,4%
Rata-rata	286,4	B	76,3%

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan sebuah sistem *helpdesk* dengan memanfaatkan *OsTicket* yang diimplementasikan pada UPT-TIK Universitas Singaperbangsa Karawang. Dengan adanya sistem *helpdesk* ini akan mempermudah civitas akademika dalam melaporkan masalah dan dapat mempermudah UPT-TIK dalam memproses laporan yang masuk sesuai dengan *jobdesk* dibidangnya, seperti *administrasi*, jaringan, dan *software*. Pelaporan masalah di UPT-TIK juga menjadi terkomputerisasi.

#### 5. REFERENSI

- Iswara, Y., Darmawan, I., & Hedyanto, U. Y. (2018). Analisis dan Perancangan Helpdesk Ticketing System Untuk Mengelola Tindak Perbaikan Perangkat Komputer dan Jaringan Pada PT. LEN INDUSTRI (Persero) Menggunakan Metodologi PDCA (Plan-Do-Check-Action). *e-Proceeding of Engineering*, 7149.
- Kaliti, B., Mandey, S. L., & Saerang, I. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian

- Speaker Merek Yamaha di Fortino Audio Manado. *Jurnal EMBA*, 91-100.
- Manopo, R. I., Wowor, H., & Lumenta, A. (2016). Perancangan Aplikasi Help Desk Di UPT-TIK Unsrat. *E-Journal Teknik Informatika*.
- Maryuliana, Subroto, I. M., & Haviana, S. F. (2016). Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert. *Jurnal Transistor Elektro dan Informatika (TRANSISTOR EI)*, 1-12.
- Mulyani, S. (2016). *Metode Analisis dan Perancangan Sistem*. Bandung: Abdi Sistematika.
- Putra, E. (2019). The Influence of Promotion and Brand Image Toward Purchase Decision of Honda Vario. *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 121-127.
- Susanto, R., & Andriana, A. D. (2016). Perbandingan Model Waterfal dan Prototyping Untuk Pengembangan Sistem Informasi. *Malajah Ilmiah UNIKOM*.
- Sutabri, T. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Syofian, S., & Winandar, A. (2017). Aplikasi Helpdesk Mendukung Sistem Ticketing. *Jurnal Sains dan Teknologi Fakultas Teknik Unsadaa*.