

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI TICKETING
LAYANAN PENGGUNA BERBASIS WEB PADA PT EON
CHEMICALS PUTRA**

JALUR NON REGULER – MAGANG IT

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Sistem Informasi



disusun oleh
ABDISSABIQ HAQI
21.12.2232

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2025**

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI TICKETING
LAYANAN PENGGUNA BERBASIS WEB PADA PT EON
CHEMICALS PUTRA**

JALUR NON REGULER – MAGANG IT

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Sistem Informasi



disusun oleh

ABDISSABIQ HAQI

21.12.2232

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

JALUR NON REGULER – MAGANG IT

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI TICKETING LAYANAN PENGGUNA BERBASIS WEB PADA PT EON CHEMICALS PUTRA

yang disusun dan diajukan oleh

ABDISSABIQ HAQI

21.12.2232

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
pada tanggal 20 Agustus 2025

Dosen Pembimbing,



Atik Nurmasani, S.Kom, M.Kom
NIK. 19030202354

HALAMAN PENGESAHAN
JALUR NON REGULER – MAGANG IT
PERANCANGAN SISTEM INFORMASI TICKETING LAYANAN
PENGGUNA BERBASIS WEB PADA PT EON CHEMICALS PUTRA

yang disusun dan diajukan oleh

ABDISSABIQ HAQI

21.12.2232

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 20 Agustus 2025

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Ika Asti Astuti S.Kom., M.Kom
NIK. 190302391

Yoga Pristyanto, S.Kom., M.Eng
NIK. 190302412

Atik Nurmasani, S.Kom., M.Kom
NIK. 190302354

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 20 Agustus 2025

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Prof. Dr. Kusrini, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302106

HALAMAN PERNYATAAN KONTRIBUSI KARYA

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Abdissabiq Haqi
NIM : 21.12.2232

Menyatakan bahwa karya dengan judul berikut:

**Perancangan Sistem Informasi Ticketing Layanan Pengguna Berbasis Web
Pada PT Eon Chemicals Putra**

Dosen Pembimbing : Atik Nurmasani, S.Kom., M.Kom

1. Karya adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya merupakan gagasan, rumusan maupun penelitian yang orisinil dan SAYA memiliki KONTRIBUSI terhadap karya tersebut.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka atau Referensi pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 22 Agustus 2025

Yang Menyatakan,



Abdissabiq Haqi

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah kepada seluruh hamba-Nya. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW sampai akhir zaman. Penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua, bapak Gantanius Mutfhy dan Ibu Ria Karyawati yang selalu menjadi sumber inspirasi, doa, dan cinta tanpa batas. Terimakasih atas segala pengorbanan, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti.
2. Dosen pembimbing, Ibu Atik Nurmanangsih, S.Kom, M.Kom., yang dengan sabar telah membimbing, memberikan ilmu, serta arahan selama proses penyusunan skripsi.
3. Program studi Sistem Informasi Universitas Amikom Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan

Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan, semangat, serta doa dalam perjalanan ini. Semoga skripsi ini dapat menjadi awal dari perjalanan yang lebih besar dan membawa manfaat bagi banyak orang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan lancar. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta.

Selain itu penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah berjasa memberikan dukungan dan bantuan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta
2. Bapak Prof. Dr. Kusrini, M.kom selaku Dekan Program Fakultas Ilmu Komputer
3. Bapak Anggit Dwi Hartanto, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Ibu Atik Nurmasani, M.Kom selaku dosen pembimbing yang memberikan arahan, saran, dan motivasi terhadap penulis
5. Kedua orang tua, keluarga besar, dan teman-teman tercinta yang memberikan semangat dan doa kepada penulis.

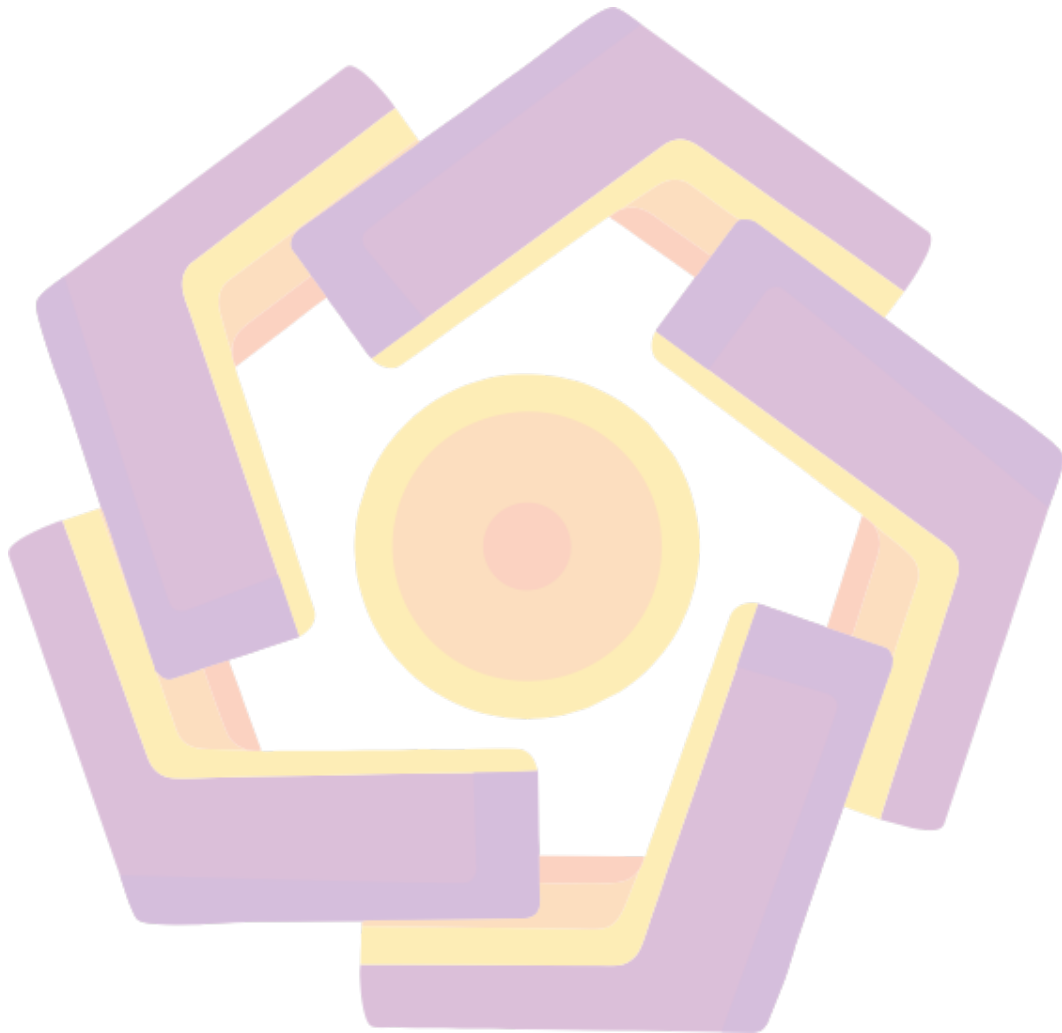
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan	3
1.5 Profil	3
1.5.1 Profil Mitra Magang IT	3
1.5.2 Deskripsi Magang IT	4
BAB II LANDASAN TEORI DAN ANALISIS	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Sistem Informasi	7
2.1.2 Helpdesk Ticketing	9
2.1.3 PHP (Hypertext Propocessor)	10
2.1.4 Codeigniter.....	10

2.1.5	MySQL	11
2.1.6	XAMPP	12
2.1.7	Analisis SWOT	13
2.1.8	Black Box Testing.....	14
2.2	Analisis SWOT	15
2.3	Alur Pengembangan Produk	16
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		19
3.1	Penerimaan Deskripsi Tugas.....	19
3.2	Perancangan Antarmuka Pengguna	20
3.2.1	Tampilan Halaman Contact Form.....	21
3.2.2	Tampilan Halaman Cek Status.....	22
3.2.3	Tampilan Halaman Login	23
3.2.4	Tampilan Halaman Dashboard Admin	24
3.2.5	Tampilan Halaman Pesan Masuk Admin	26
3.2.6	Tampilan Halaman Proses Data Admin.....	28
3.2.7	Tampilan Histori Balasan	29
3.2.8	Tampilan Halaman Panduan Pengguna	30
3.2.9	Tampilan Halaman Panduan Mengisi Contact Form.....	31
3.2.10	Tampilan Halaman Panduan Melacak Status Tiket	32
3.2.11	Tampilan Halaman Panduan Pengguna Admin	33
3.2.12	Tampilan Halaman Panduan Melihat Statistik Dashboard Admin	34
3.2.13	Tampilan Halaman Panduan Filter Pesan Masuk	35
3.2.14	Tampilan Halaman Panduan Membalas Pesan	37
3.2.15	Tampilan Halaman Panduan Melihat Histori Balasan.....	38
3.3	Implementasi Logika Sistem.....	39

3.3.1	Sistem Login Admin	40
3.3.2	Fitur Contact Form.....	41
3.3.3	Fitur Proses Data.....	42
3.3.4	Pelacakan Tiket oleh Pengguna	44
3.3.5	Fitur Dashboard Admin	46
3.3.6	Histori Balasan Tiket	47
3.3.7	Fitur Pesan Masuk.....	47
3.3.8	Fitur Panduan Pengguna	49
3.4	Pengecekan Hasil Oleh Mentor.....	50
3.4.1	Hasil Pengujian Fitur <i>Contact Form</i>	50
3.4.2	Hasil Pengujian Fitur Pelacakan Tiket.....	51
3.4.3	Hasil Pengujian Fitur Login.....	52
3.4.4	Hasil Pengujian Fitur Dashboard Admin.....	53
3.4.5	Hasil Pengujian Fitur Pesan Masuk	54
3.4.6	Hasil Pengujian Fitur Proses Data	55
3.4.7	Hasil Pengujian Fitur Histori Balasan.....	57
3.4.8	Hasil Pengujian Panduan Pengguna.....	57
3.4.9	Hasil Pengujian Panduan Pengguna Admin.....	58
3.5	Perbaikan Sistem.....	59
3.5.1	Rincian Revisi Sistem	60
3.6	Presentasi Akhir	61
3.6.1	Flowchart User	61
3.6.2	Flowchart Admin	63
3.6.3	Peran dan Kontribusi.....	64
BAB IV PENUTUP		66

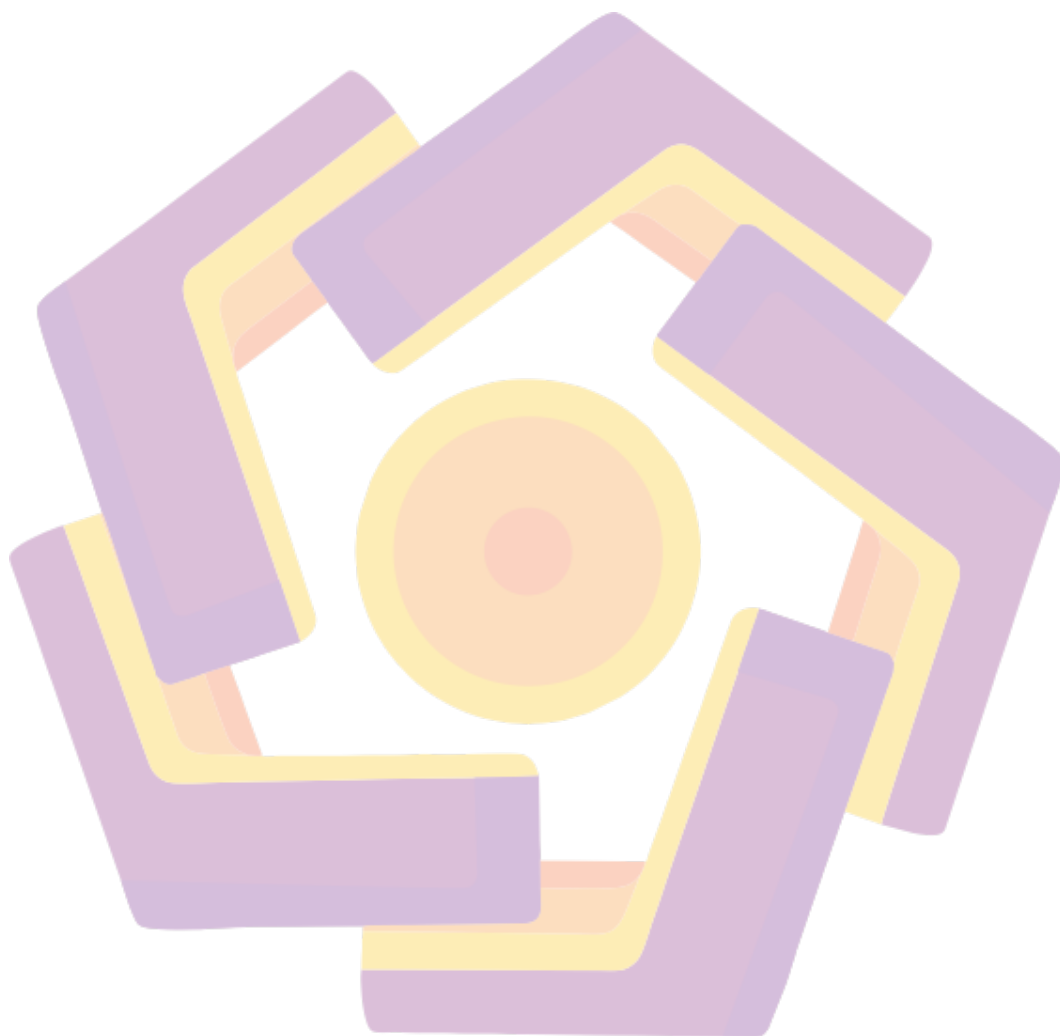
4.1	Kesimpulan	66
4.1	Saran	66
	Referensi	68
	LAMPIRAN.....	70



DAFTAR GAMBAR

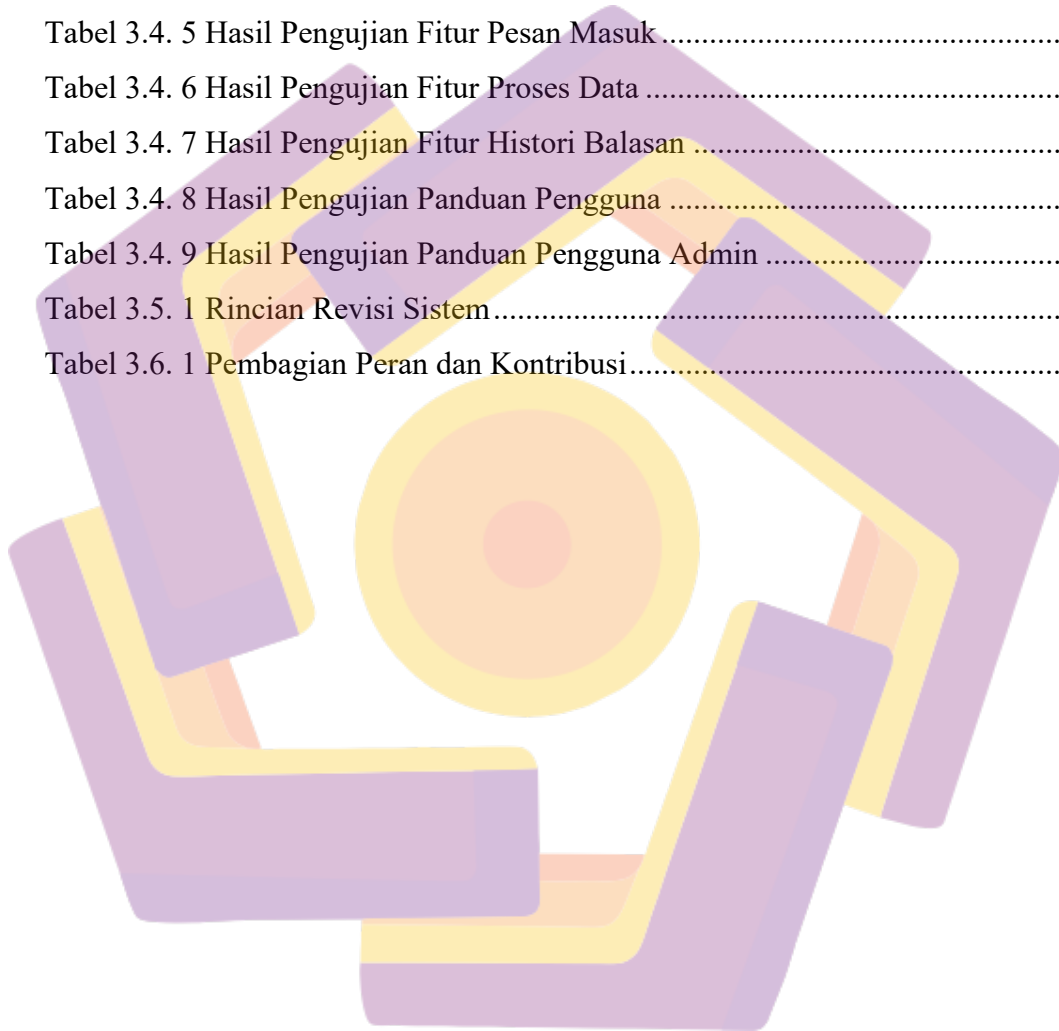
Gambar 2. 1 Pengelolaan Data Menjadi Informasi.....	8
Gambar 2. 2 Siklus Informasi	8
Gambar 2. 3 Alur Pengembangan Produk	16
Gambar 3. 1 Dokumen Surat Penugasan	19
Gambar 3.2. 1 Tampilan Halaman Contact Form.....	21
Gambar 3.2. 2 Tampilan Halaman Cek Status.....	22
Gambar 3.2. 3 Tampilan Halaman Login	24
Gambar 3.2. 4 Tampilan Halaman Dashborad Admin.....	25
Gambar 3.2. 5 Tampilan Halaman Pesan Masuk.....	27
Gambar 3.2. 6 Tampilan Halaman Proses Data	28
Gambar 3.2. 7 Tampilan Halaman Balasan	29
Gambar 3.2. 8 Tampilan Halaman Panduan Pengguna	31
Gambar 3.2. 9 Tampilan Halaman Mengisi Contact Form.....	32
Gambar 3.2. 10 Tampilan Halaman Melacak Tiket.....	33
Gambar 3.2. 11 Tampilan Halaman Panduan Pengguna Admin	34
Gambar 3.2. 12 Tampilan Halaman Panduan Melihat Statistik Dashboard Admin	35
Gambar 3.2. 13 Tampilan Halaman Panduan Filter Pesan Masuk	36
Gambar 3.2. 14 Tampilan Halaman Panduan Proses Pesan	37
Gambar 3.2. 15 Tampilan Halaman Panduan Melihat Histori Balasan	38
Gambar 3.3. 1 Login Admin	40
Gambar 3.3. 2 Fitur Contact Form.....	41
Gambar 3.3. 3 Fitur Proses Data	43
Gambar 3.3. 4 Fitur Pelacakan Tiket	45
Gambar 3.3. 5 Fitur Dashboard Admin	46
Gambar 3.3. 6 Fitur Histori Balasan	47
Gambar 3.3. 7 Fitur Pesan Masuk.....	48
Gambar 3.3. 8 Fitur Panduan Pengguna	49
Gambar 3.3. 9 Fitur Panduan Pengguna Admin	49

Gambar 3.6. 1 Flowchart User	61
Gambar 3.6. 2 Flowchart Admin	63



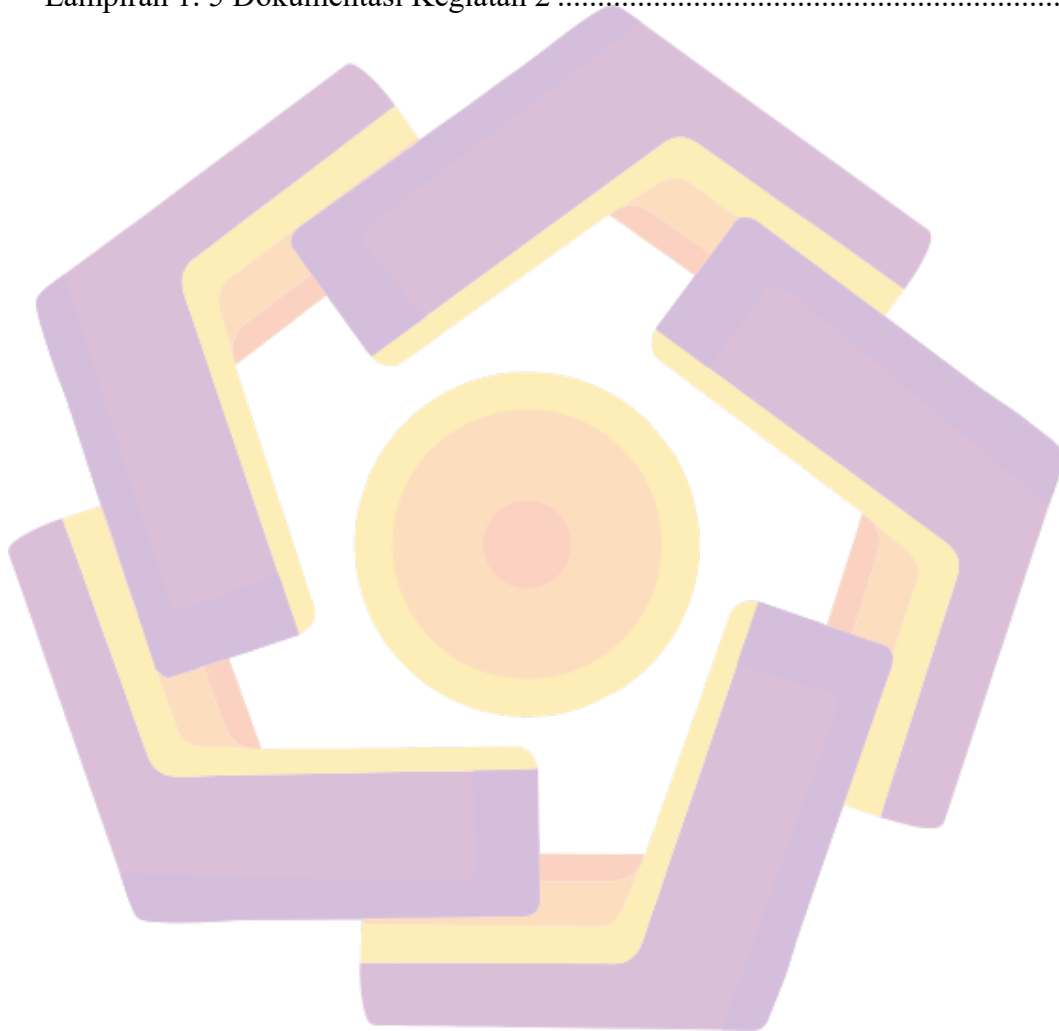
DAFTAR TABEL

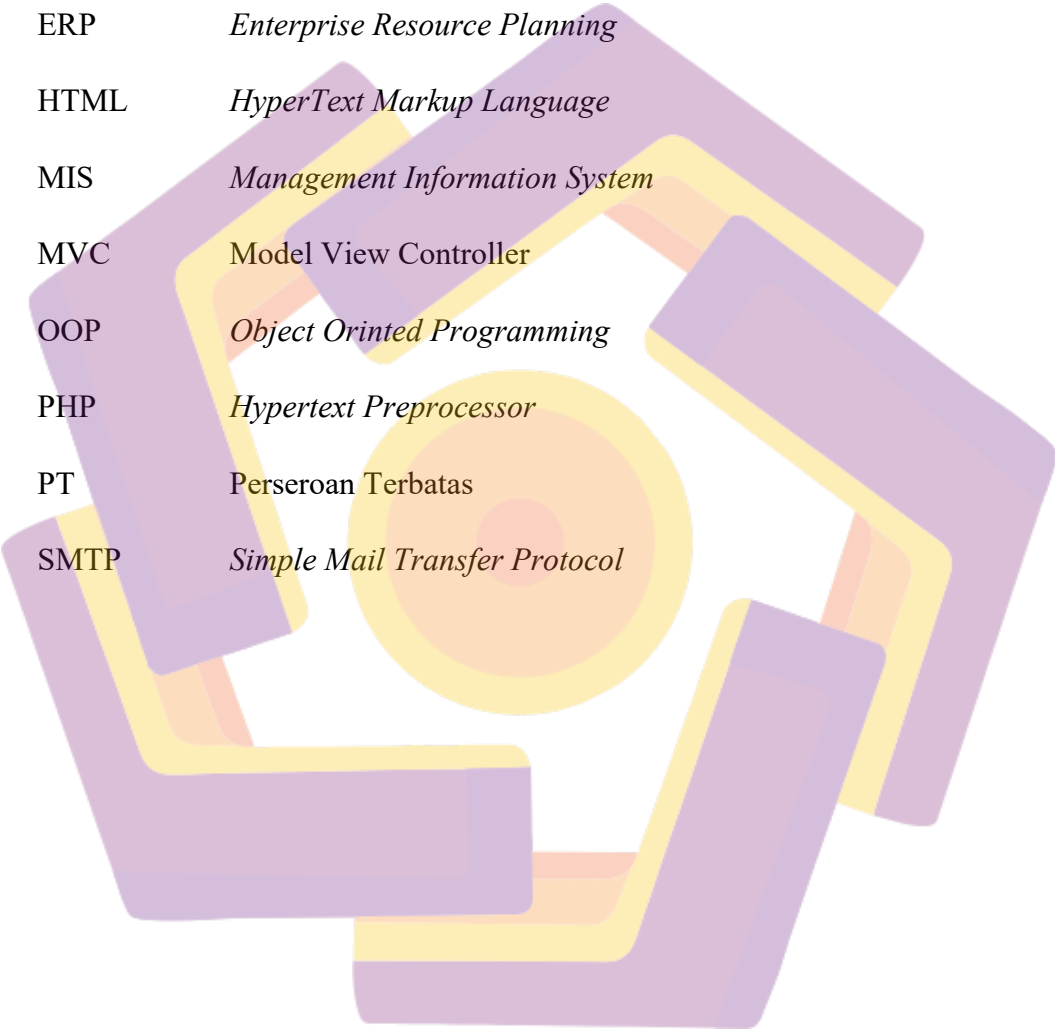
Tabel 2. 1 Analisis SWOT	15
Tabel 3.4. 1 Hasil Pengujian Fitur Contact Form	50
Tabel 3.4. 2 Hasil Pengujian Fitur Pelacak Tikect.....	51
Tabel 3.4. 3 Hasil Pengujian Fitur Login.....	52
Tabel 3.4. 4 Hasil Pengujian Fitur Dashboard Admin.....	53
Tabel 3.4. 5 Hasil Pengujian Fitur Pesan Masuk	54
Tabel 3.4. 6 Hasil Pengujian Fitur Proses Data	55
Tabel 3.4. 7 Hasil Pengujian Fitur Histori Balasan	57
Tabel 3.4. 8 Hasil Pengujian Panduan Pengguna	58
Tabel 3.4. 9 Hasil Pengujian Panduan Pengguna Admin	58
Tabel 3.5. 1 Rincian Revisi Sistem.....	60
Tabel 3.6. 1 Pembagian Peran dan Kontribusi.....	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Surat Penerimaan Magang.....	70
Lampiran 1. 2 Surat keterangan Selesai Magang.....	71
Lampiran 1. 3 Sertifikat Magang	72
Lampiran 1. 4 Dokumentasi Kegiatan	72
Lampiran 1. 5 Dokumentasi Kegiatan 2	73



DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN

API	<i>Application Programming Interface</i>
CSS	<i>Cascading Style Sheets</i>
ERP	<i>Enterprise Resource Planning</i>
HTML	<i>HyperText Markup Language</i>
MIS	<i>Management Information System</i>
MVC	Model View Controller
OOP	<i>Object Oriented Programming</i>
PHP	<i>Hypertext Preprocessor</i>
PT	Perseroan Terbatas
SMTP	<i>Simple Mail Transfer Protocol</i>

INTISARI

Penelitian ini membahas perancangan sistem informasi ticketing layanan pengguna berbasis web pada PT Eon Chemicals Putra sebagai solusi digitalisasi proses penanganan keluhan dan permintaan layanan internal. Selama ini, perusahaan masih menggunakan email dan telepon sebagai media utama, sehingga pencatatan laporan belum terdokumentasi secara sistematis dan berpotensi menimbulkan keterlambatan tindak lanjut. Sistem ticketing yang dikembangkan dirancang untuk mengubah setiap laporan menjadi tiket layanan dengan kode unik, sehingga memudahkan pelacakan status, mencegah duplikasi, serta meningkatkan transparansi proses penanganan.

Pengembangan sistem dilakukan dalam program magang pada Divisi Management Information System (MIS) dengan menggunakan framework CodeIgniter 3 dan basis data MySQL. Metode pengembangan mengikuti tahapan perencanaan, perancangan antarmuka, implementasi logika sistem, pengujian menggunakan metode black box testing, serta perbaikan berdasarkan evaluasi pembimbing lapangan. Sistem yang dihasilkan memiliki fitur utama berupa contact form, pelacakan status tiket oleh pengguna, pengelolaan tiket oleh admin, histori balasan, dashboard dengan visualisasi data, serta panduan pengguna dan admin.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem berjalan sesuai dengan kebutuhan fungsional yang ditetapkan. Dengan adanya sistem ini, PT Eon Chemicals Putra dapat mengelola laporan pengguna secara lebih terstruktur, terdokumentasi, dan mudah ditindaklanjuti. Sistem diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja tim internal, mempercepat tindak lanjut layanan, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pemberian layanan pengguna.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Ticketing, Layanan Pengguna, Web, CodeIgniter, MySQL

ABSTRACT

This research discusses the design of a web-based user service ticketing information system at PT Eon Chemicals Putra as a digital solution to improve the handling of customer complaints and service requests. Previously, the company relied on email and telephone as the main communication channels, which often led to undocumented reports, delays in response, and loss of communication history. The proposed ticketing system converts each report into a service ticket with a unique code, enabling easier tracking, preventing duplication, and enhancing process transparency.

The system was developed as part of an internship program in the Management Information System (MIS) Division using the CodeIgniter 3 framework and MySQL database. The development process included planning, interface design, system logic implementation, functional testing using the black box method, and improvements based on supervisor evaluation. The system provides core features such as a contact form, ticket status tracking, ticket management by administrators, ticket reply history, a dashboard with data visualization, and user/admin guides.

The testing results show that the system performs well according to the specified functional requirements. With this system, PT Eon Chemicals Putra can manage user reports in a more structured, documented, and efficient manner. The system is expected to increase internal team efficiency, accelerate service response time, and support transparency and accountability in user service delivery.

Keywords : Information System, Ticketing, User Service, Web, CodeIgniter, MySQL