

**PEMBUATAN WEBSITE TICKETING YANG TERINTEGRASI
DENGAN TELEGRAM
PADA JOGJA MEDIANET
AREA NGOMBOL**

TUGAS AKHIR



Disusun Oleh :

YOGA SATRIA HUTAMA

17.01.4023

MALIK BAGASKARA

17.01.4025

**PROGRAM DIPLOMA
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2020**

**PEMBUATAN WEBSITE TICKETING YANG TERINTEGRASI
DENGAN TELEGRAM
PADA JOGJA MEDIANET
AREA NGOMBOL**

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Komputer Universitas AMIKOM Yogyakarta untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya Komputer Pada jenjang Program Diploma – Program Studi Teknik Informatika



Disusun oleh:

YOGA SATRIA HUTAMA

17.01.4023

MALIK BAGASKARA

17.01.4025

**PROGRAM DIPLOMA
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

**PEMBUATAN WEBSITE TICKETING YANG TERINTEGRASI
DENGAN TELEGRAM
PADA JOGJA MEDIANET
AREA NGOMBOL**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

YOGA SATRIA HUTAMA

17.01.4023

MALIK BAGASKARA

17.01.4025

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir
pada tanggal <tanggal persetujuan>

Dosen Pembimbing,

Ichsan Wiratama, ST, M.Cs

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**PEMBUATAN WEBSITE TICKETING YANG TERINTEGRASI
DENGAN TELEGRAM
PADA JOGJA MEDIANET
AREA NGOMBOL**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Yoga Satria Utama

17.01.4023

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 23 Maret 2020

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Rifda Faticha A. A., M.Kom

NIK. 190302392

Ferian Fauzi A., M.Kom

NIK. 190302276

Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Ahli Madya Komputer

Tanggal 23 Maret 2020

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER

Krisnawati, S.Si, M.T.

NIK. 190302038

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**PEMBUATAN WEBSITE TICKETING YANG TERINTEGRASI
DENGAN TELEGRAM**

PADA JOGJA MEDIANET

AREA NGOMBOL

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Malik Bagaskara

17.01.4025

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 23 Maret 2020

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Nama dan Gelar Penguji 1

NIK. 190302xxx

Nama dan Gelar Penguji 2

NIK. 190302xxx

Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Ahli Madya Komputer
Tanggal 23 Maret 2020

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER

Krisnawati, S.Si, M.T.

NIK. 190302038

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Yoga Satria Utama
NIM : 17.01.4023

Nama : Malik Bagaskara
NIM : 17.01.4025

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

Pembuatan Website Ticketing Yang Terintegrasi dengan Telegram Pada Jogja Medianet Area Ngombol

Dosen Pembimbing : Ichsan Wiratama, ST, M.Cs

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing
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 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, 23 Maret 2020
Yang Menyatakan,

Meterai Asli
Rp 6.000

Yoga Satria Utama

Meterai Asli
Rp 6.000

Malik Bagaskara

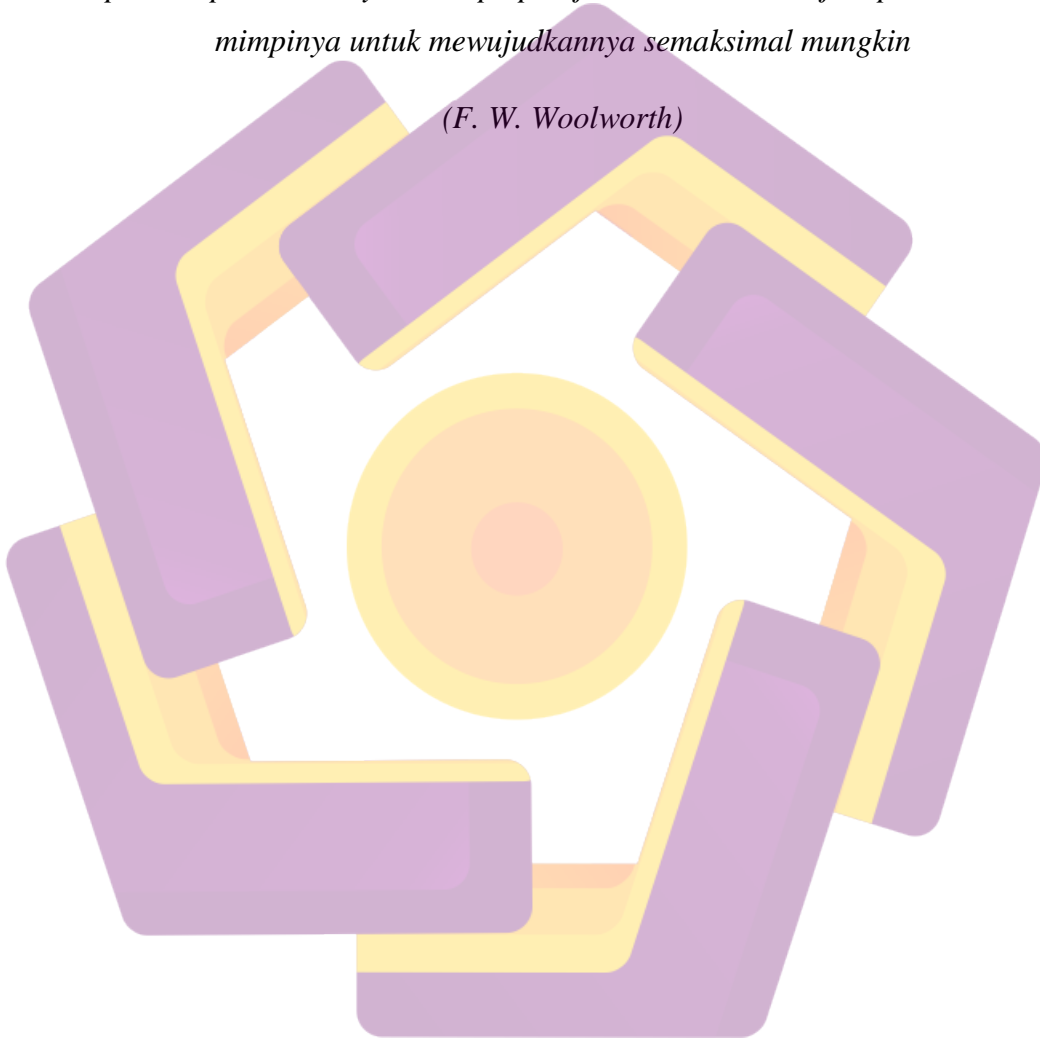
MOTTO

Tiap orang bisa punya mimpi, tapi tak semua bisa bangkitkan semangat tinggi

(Najwa Shihab)

*Mimpi tidak pernah menyakiti siapa pun jika dia terus bekerja tepat di belakang
mimpinya untuk mewujudkannya semaksimal mungkin*

(F. W. Woolworth)



PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir. Penulisan Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada :

- Orang tua dan saudara tercinta yang telah merawat, memberikan do'a dan kasih sayang, serta dorongan motivasi dan inspirasi kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
- Bapak Ichsan Wiratama, ST, M.Cs yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam pembuatan serta penyusunan Tugas Akhir.
- Sahabat dan rekan penulis yang telah memberikan dorongan mental sehingga Tugas Akhir ini terselesaikan dengan baik.
- Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang dialami penulis, baik dalam segi isi, penulisan maupun kata-katanya yang tidak tersusun secara baik, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Dengan hati yang tulus dan ikhlas, penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan terima kasih serta penghargaan yang tak terhingga sedalam-dalamnya kepada :

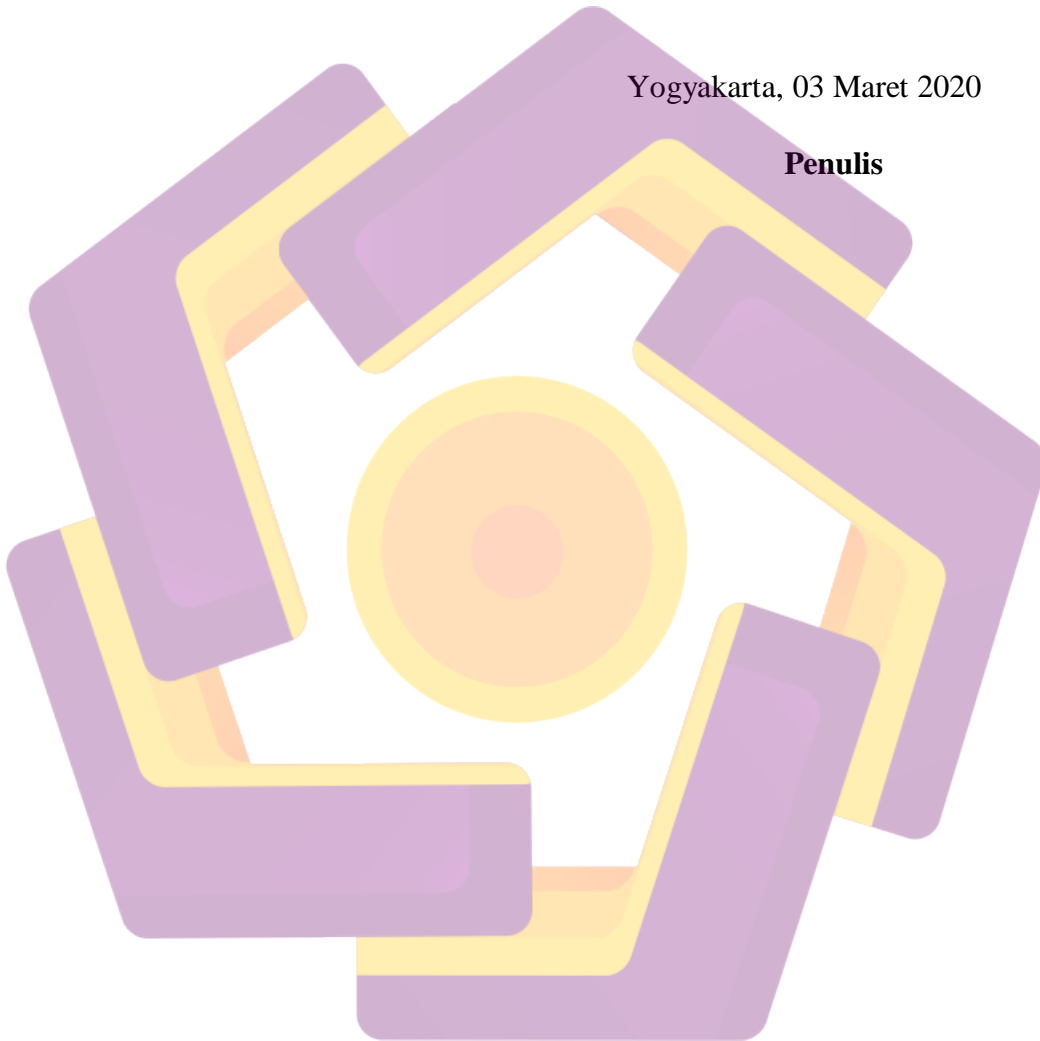
1. Yth. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, MM selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Yth. Ibu Krisnawati, S.Si., M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas AMIKOM Yogyakarta.
3. Yth. Bapak Melwin Syafrizal, S.Kom., M.Eng. selaku KaProdi D3TI.
4. Yth. Bapak Ichsan Wiratama, ST, M.Cs selaku dosen pembimbing
5. Yth. Seluruh Dosen Pengajar, Staff dan Karyawan Universitas AMIKOM Yogyakarta.
6. Yts. Bapak dan Ibu, yang telah memberikan begitu banyak dorongan dan dukungan yang begitu besar. Doa dan dukungannya selalu menyertai langkahku.
7. Rekan-rekan Mahasiswa Universitas AMIKOM Yogyakarta Umumnya, Khususnya mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer, teman-teman ku di D3TI, jangan sampai tali silaturahmi kita putus.
8. Kepada semua pihak yang telah berkenan memberikan bantuan dan dorongan Serta kerja sama yang baik, sehingga laporan ini selesai dengan baik.

Akhir kata penulis mengucapkan Allhamdulillah, semoga Allah SWT selalu menyertai langkah penulis amin, dan mudah-mudahan Tugas Akhir ini dapat

bermanfaat dan dapat menambah wawasan berfikir serta sebagai bahan referensi dan informasi yang bermanfaat bagi pengetahuan.

Yogyakarta, 03 Maret 2020

Penulis

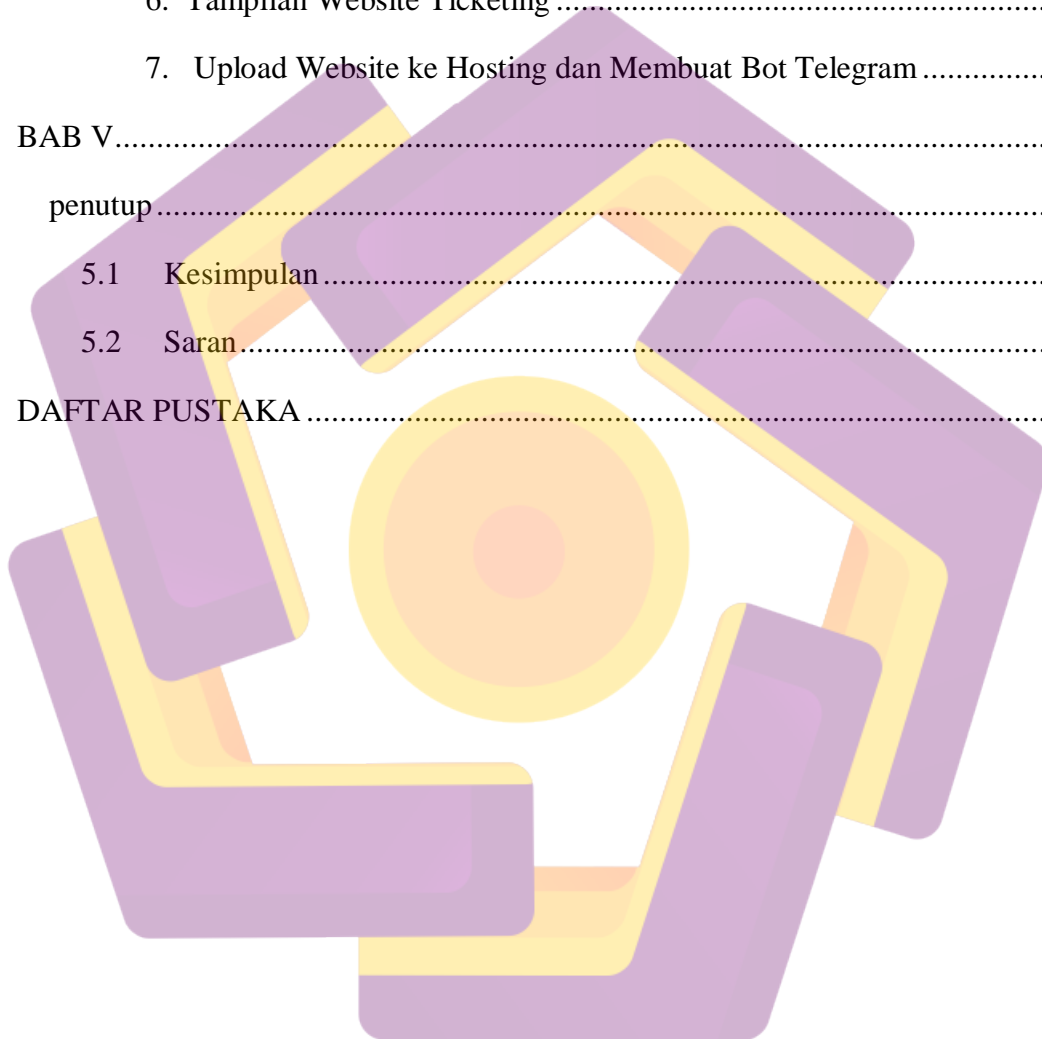


DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
INTISARI.....	xviii
<i>ABSTRACT</i>	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Tujuan Penelitian	2
1.3. Rumusan Masalah	2
1.4. Batasan Masalah	2
1.5. Sistematika Penulisan.....	3
BAB II.....	4
LANDASAN TEORI.....	4
2.1. Tinjauan Pustaka.....	4
2.2. Definisi Sistem.....	5
2.3. Web Server	5

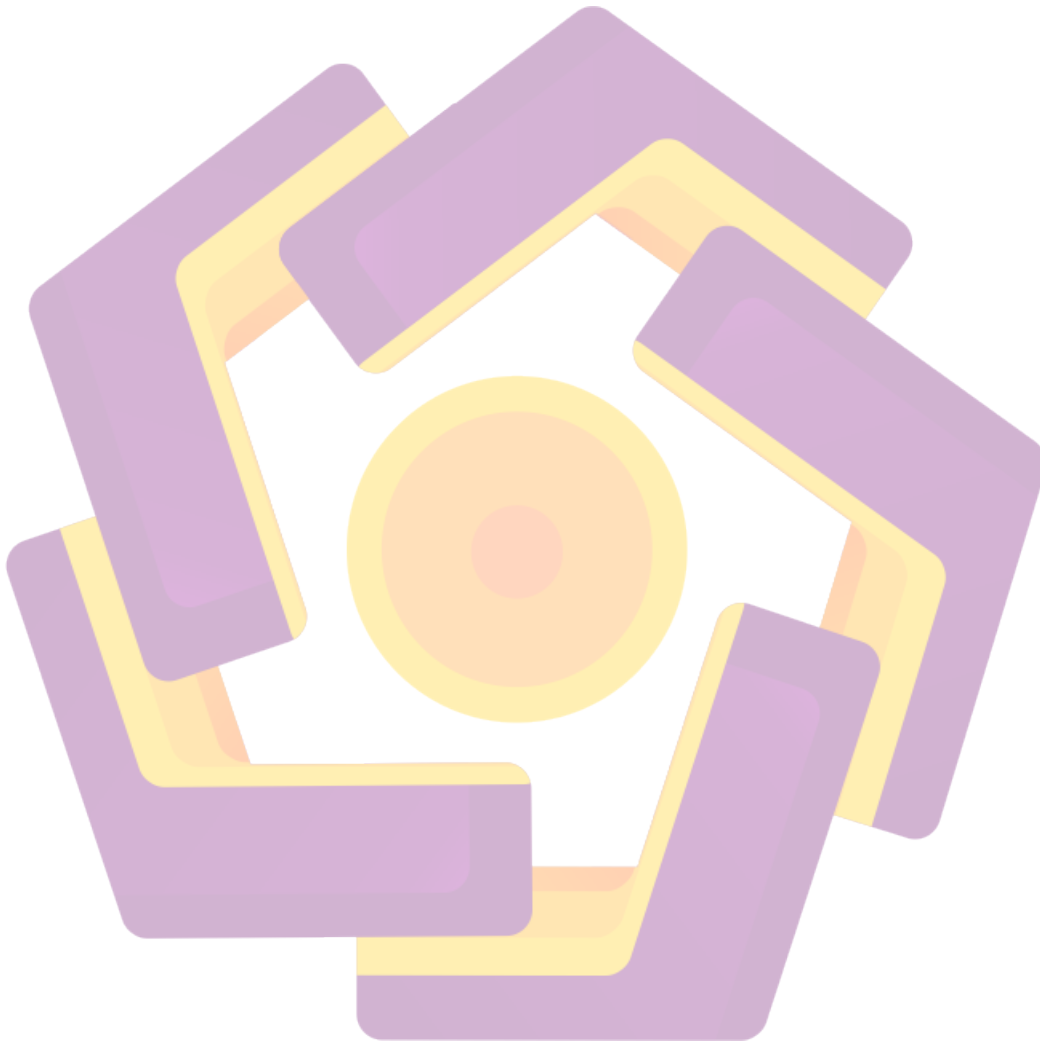
2.4.	XAMPP	5
2.5.	Website	5
2.6.	Framework	6
2.7.	CodeIgniter	6
2.8.	MVC (<i>Model View Controller</i>).....	7
2.9.	PHP.....	7
2.10.	HTML	8
2.11.	Apache Server	8
2.12.	MySQL	9
2.13.	Bootstrap.....	9
2.14.	CSS	9
2.15.	Telegram	10
2.16.	API.....	10
BAB III.	11
TINJAUAN UMUM	11
3.1.	Deskripsi Singkat Obyek	11
3.2.	Hasil Pengumpulan Data	11
3.3.	Solusi Yang Diusulkan	12
BAB IV	13
PERANCANGAN DAN PEMBAHASAN	13
4.1.	Perancangan	13
4.2.	Implementasi Sistem	14
4.2.1.	Tahap Persiapan	15
4.2.2.	Pembuatan Website.....	15
1.	Membuat Halaman Awal	16

2. Membuat Halaman Login	20
3. Membuat Database	22
4. Membuat dasbor untuk admin dan user	24
5. Membuat Tampilan Keluhan, User dan Histori untuk Admin	35
6. Tampilan Website Ticketing	46
7. Upload Website ke Hosting dan Membuat Bot Telegram	50
BAB V	60
penutup	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Masalah Pada Obyek Penelitian.....	11
Tabel 3.2 Solusi Yang Diusulkan	12



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4.1. ERD.....	13
Gambar 4.2 DFD (<i>Data Flow Diagram</i>).....	14
Gambar 4.3 Cuplikan kode halaman awal website.....	16
Gambar 4.4 Tampilan kode head.php.....	17
Gambar 4.45 Tampilan kode header.php.....	17
Gambar 4.6 Tampilan kode carousel.php.....	18
Gambar 4.7 Tampilan kode konten.php.....	18
Gambar 4.8 Tampilan kode footer.php.....	19
Gambar 4.9 Tampilan kode wrapper.php.....	19
Gambar 4.10 Tampilan Kode Controller home.php.....	19
Gambar 4.11 Tampilan Kode config routes.php.....	20
Gambar 4.12 Tampilan kode Tampilan login.php.....	20
Gambar 4.13 Tampilan Kode Controller login.php.....	21
Gambar 4.14 Tampilan Kode Controller login.php masuk sebagai admin atau user.....	21
Gambar 4.15 Kodingan Peringatan Username dan Password Salah.....	22
Gambar 4.16 Tabel admin.....	22
Gambar 4.17 Tabel user.....	22
Gambar 4.18 Tabel keluhan.....	23
Gambar 4.19 tabel komentar.....	23
Gambar 4.20 Tabel komentek.....	24
Gambar 4.21 Kodingan dasbor_view.php.....	24
Gambar 4.22 Kodingan head.php.....	25
Gambar 4.23 Kodingan Header.php.....	25
Gambar 4.24 Kodingan menu.php.....	26

Gambar 4.25 Kodangan konten.php	26
Gambar 4.26 Kodangan footer.php	26
Gambar 4.27 kodangan wrapper1.php.....	27
Gambar 4.28 Codangan controler untuk menampilkan dasbor admin	27
Gambar 4.29 Kodangan header1.php	28
Gambar 4.30 kodangan usermasuk.php 1	28
Gambar 4.31 kodangan usermasuk.php 2.....	29
Gambar 4.32 kodangan wrapperusermasuk.php	29
Gambar 4.33 Kodangan controlles usermasuk.php untuk menampilkan dasbor user.	30
Gambar 4.34 Kodangan contorllers usermasuk.php untuk menampilkan halaman tambah keluhan.....	30
Gambar 4.35 Kodangan di model.php untuk tambah komentar dan menampilkan isi dari tabel keluhan di database.....	31
Gambar 4.36 model komentar.php	32
Gambar 4.37 tambahkeluhan.php	32
Gambar 4.38 controller usermasuk.php untuk tambah keluhan	33
Gambar 4.39 wrapper_keluhan.php.....	33
Gambar 4.40 komentar_user.php.....	34
Gambar 4.41 controllers usermasuk.php untuk menampilkan form komentar	34
Gambar 4.42 Controller usermasuk.php untuk input komentar user.....	35
Gambar 4.43 wrapper.php.....	35
Gambar 4.44 Tampilan kode keluhan.php 1	36
Gambar 4.45 Tampilan kode keluhan.php 2	36
Gambar 4.46 wrapper.php.....	37
Gambar 4.47 controllers dasbor.php untuk tampilan data keluhan	37

Gambar 4.48	Controllers dasbor.php untuk update status proses dan selesai	38
Gambar 4.49	kode untuk tampilan form_teknisi.php	39
Gambar 4.50	wrapper1.php	39
Gambar 4.51	Controllers dasbor.php untuk fungsi tampilan form komentar teknisi dan tambah komentar	40
Gambar 4.52	models keluhan.php untuk menampilkan semua data keluhan	40
Gambar 4.53	Models keluhan.php untuk update status	41
Gambar 4.54	histori.php	41
Gambar 4.55	wrapper2.php	42
Gambar 4.56	keluhan.php untuk histori	42
Gambar 4.57	dasbor.php untuk histori	42
Gambar 4.58	username.php	43
Gambar 4.59	wrapper3.php	43
Gambar 4.60	tampilan kode tambahuser.php	44
Gambar 4.61	Tampilan kode wrapper4.php	44
Gambar 4.62	Tampilan kode controllers dasbor.php untuk tampilan menu user admin	45
Gambar 4.63	models user.php	46
Gambar 4.64	Tampilan awal website	46
Gambar 4.65	Tampilan halaman login	47
Gambar 4.66	Tampilan halaman dasbor user	47
Gambar 4.67	Tampilan halaman form keluhan	47
Gambar 4.68	Tampilan form komentar user	48
Gambar 4.69	Tampilan dasbor admin	48
Gambar 4.70	Tampilan data keluhan admin	48

Gambar 4.71 Tampilan form komentar teknis	49
Gambar 4.72 Tampilan histori dan Pencarian keluhan	49
Gambar 4.73 Tampilan data user	49
Gambar 4.74 Tampilan form tambah user	50
Gambar 4.75 BotFather	50
Gambar 4.76 Memulai BotFather	51
Gambar 4.77 Token API	51
Gambar 4.78 Bot Ticketing	52
Gambar 4.79 Bot telegram PHP	53
Gambar 4.80 Penempatan Bot telegram PHP	53
Gambar 4.81 File Webhook	54
Gambar 4.82 Require Bot Telegram	54
Gambar 4.83 koneksi dengan database	55
Gambar 4.84 Koneksi dengan bot telegram	55
Gambar 4.85 Command bot telegram	56
Gambar 4.86 Upload ke hosting	57
Gambar 4.87 Upload database	57
Gambar 4.88 Konfigurasi database	58
Gambar 4.89 Cron Job	58
Gambar 4.90 Menambah user	58
Gambar 4.91 Melihat user	59

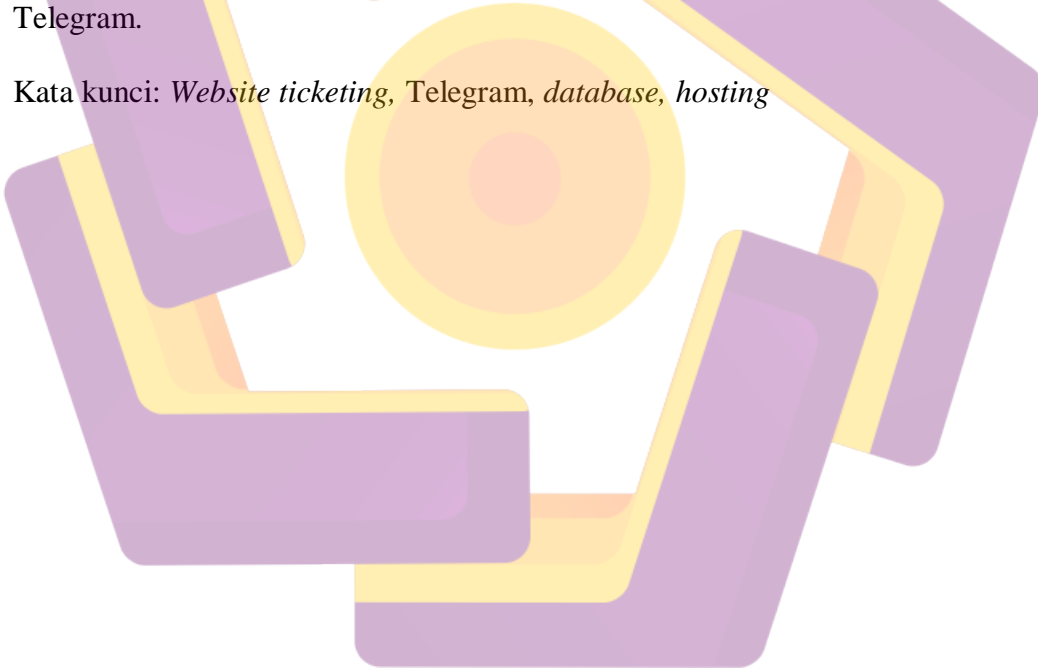
INTISARI

Website ticketing yang terintegrasi ke telegram pada Jogja Medianet area Ngombol, Purworejo, merupakan sistem yang digunakan untuk membantu pelanggan dalam menyampaikan keluhan saat terjadi suatu masalah dan bagi teknisi, website yang terintegrasi dengan telegram ini akan membuat kerja mereka menjadi lebih cepat, karena daftar keluhan pelanggan bisa dilihat langsung di aplikasi telegram.

Langkah – langkah dalam membuat *website ticketing* ini dimulai dengan survei ke pelanggan apa yang menjadi kendala saat ingin menyampaikan sebuah keluhan, lalu selanjutnya mengolah data yang didapat. Setelah data diolah, dilakukan pembuatan jadwal mulai dari perancangan desain *website*, pembuatan *database*, menghostingkan *website* yang telah dibuat dan pengintegrasian *website* dengan aplikasi Telegram. Langkah terakhir yaitu melakukan pengujian untuk melihat kekurangan atau kesalahan yang perlu diperbaiki.

Hasil dari penelitian ini yaitu sebuah website yang dapat digunakan oleh pelanggan untuk menyampaikan sebuah keluhan langsung ke teknisi yang akan menangani, dan teknisi bisa mengetahui keluhan – keluhan yang ada lewat aplikasi Telegram.

Kata kunci: *Website ticketing*, Telegram, *database*, *hosting*



ABSTRACT

The ticketing website integrated into the telegram at Jogja Medianet in the Ngombol area, Purworejo, is a system used to assist customers in delivering complaints when a problem occurs and for technicians, this integrated telegram website will make their work faster, due to a list of customer complaints can be seen directly on the telegram application.

The steps in creating a ticketing website begin with a survey to the customer what is an obstacle when they want to submit a complaint, and then process the data obtained. After the data is processed, a schedule is created starting from designing the website design, creating the database, hosting the website that has been created and integrating the website with the Telegram application. The final step is to conduct tests to see deficiencies or errors that need to be corrected.

The results of this study are a website that can be used by customers to submit a complaint directly to the technician who will handle it, and the technician can find out the complaints that exist through the Telegram application.

Keywords : Website ticketing, Telegram, database, hosting

