



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**APLIKASI PEMANTAU PROJECT  
BERBASIS WEB  
MENGGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
LUCIANDA RIZKY AMALIA

**41814120200**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2016**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**APLIKASI PEEMANTAU PROJECT  
BERBASIS WEB  
MENGGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3**

*Laporan Tugas Akhir*

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi

Lucianda Rizky Amalia

41814120200

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2016**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NIM : 41814120200  
Nama : Lucianda Rizky Amalia  
Judul Tugas Akhir : Aplikasi Pemantau Project Berbasis Web Menggunakan  
Framework ITIL Versi 3

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul yang tersebut diatas adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat kecuali kutipan-kutipan dan teori-teori yang digunakan dalam skripsi ini. Apabila ternyata ditemukan didalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Jakarta, Desember 2016



Lucianda Rizky Amalia

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

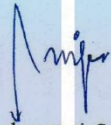
**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Lucianda Rizky Amalia  
NIM : 41814120200  
Jurusan : Sistem Informasi  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Judul : Aplikasi Pemantau Project Berbasis Web Menggunakan  
Framework ITIL Versi 3

Telah disidangkan, diperiksa, dan disetujui sebagai laporan Tugas Akhir

Jakarta, Desember 2016

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



Arifah Rachmawati, S.Kom., MM

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir

Inge Handriani, SE., MMSI

Mengetahui,

Ka. Prodi Sistem Informasi

Nur Ani, ST., MMSI

## ABSTRAK

Semakin berkembangnya suatu perusahaan maka akan semakin bertambah pula kegiatan perusahaan tersebut. PT. Satria Kurnia Sentosa Integrasi sebagai perusahaan yang bergerak dalam penjualan sistem HRIS dan *maintenance* sistem mengalami kesulitan dalam menyediakan wadah untuk menampung *issue* yang terjadi pada sistem yang telah diimplementasikan pada *customer*. Peran *Helpdesk* dalam hal ini menjadi hal yang penting, karena masih terdapat *customer* yang belum mengerti dalam menangani masalah yang ada akibat penggunaan sistem HRIS tersebut. PT. Satria Kurnia Sentosa Integrasi masih memiliki kendala dalam pencatatan masalah. Akibatnya terdapat masalah yang beresiko dicatat secara berulang atau tidak tercatat sama sekali. Perkembangan teknologi memberikan alternatif baru untuk menampung semua masalah yang ada beserta penanganannya melalui aplikasi *helpdesk*. Aplikasi Pemantau Project ini bertujuan untuk membantu *user* dalam menyampaikan masalah yang berkaitan sistem HRIS, dan juga untuk dapat mendata masalah dan penanganannya dengan baik. Perancangan aplikasi ini menggunakan metode *prototype*. Aplikasi ini berbasis web dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai database. Berdasarkan hasil skenario pengujian dapat dikatakan bahwa program ini dapat berfungsi dengan baik dan benar.

Kata Kunci : Aplikasi, *Project*, PHP & MySQL, metode *prototype*.



## ABSTRACT

In these day the development of a company it will be increasingly well as the activities of the company. PT. Satria Kurnia Sentosa Integrasi as a company engaged in the sale of HRIS systems and maintenance systems have difficulty in providing a container to hold issue that occurs on systems that have been implemented at the customer. Helpdesk role in this case becomes important, because there are customers who do not understand in dealing with existing problems due to the use of the HRIS system. PT. Satria Kurnia Sentosa Integration still has a problem in recording issues. As a result there is a risk of problems recurring recorded or not recorded at all. Technological developments provide new alternatives to accommodate all the existing problems and their handling through the helpdesk application. Application Monitoring Project aims to assist the user in presenting issues related HRIS system, and also to be able to assess problems and handling well. This application design using prototype method. These web-based applications using the programming language PHP and MySQL as a database. Based on the results of testing scenarios can be said that this program can function properly.

Keywords : Applications, Project, PHP & MySQL, a prototype method.



## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir ini. Laporan ini disusun berdasarkan penelitian penulis ketempat pengambilan data di PT. Satria Kurnia Sentosa Integrasi. Adapun judul Tugas Akhir yang penulis angkat yaitu **“Aplikasi Pemantau Project Berbasis Web Menggunakan Framework ITIL Versi 3”**. Terlaksananya penyusunan laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, abang, dan adik-adik atas segala do'a restu yang ikhlas yang menjadi tumpuhan semangat penulis, serta kasih sayang dan motivasi baik materil maupun moril dalam melaksanakan dan penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Arifah Rachmawati S.Kom., MM yang telah membimbing penulis dalam penulisan Tugas Akhir
3. Ibu Nur Ani, ST., MMSI selaku Ka Prodi Sistem Informasi Universitas Mercu Buana
4. Ibu Inge Handriani, SE., MMSI selaku koordinator Tugas Akhir jurusan Sistem Informasi Universitas Mercu Buana
5. Dan Ananda, Deby dan Lidyanti yang telah memberikan dorongan, semangat serta masukan dalam penyelesaian laporan ini.
6. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga semua bantuan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT.

Penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritikan yang sifatnya membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dan dan kususya kepada diri penulis sendiri.

Jakarta, Desember 2016

Penulis



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA