

## BAB V. Penutup

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran berdasarkan penulis dan program yang dibuat.

## BAB II LANDASAN TEORI

### 2. 1. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian terdahulu merupakan upaya penelitian untuk mencari perbandingan yang digunakan untuk menemukan inspirasi baru dalam penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan bentuk keorisinilitasan dari penelitian. Dalam hal ini peneliti akan mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji.

**Tabel 2.1 Milestone Penelitian**

NO	PENULIS	JUDUL	KELEBIHAN	KEKURANGAN
1	Delina Mediana, Adi Iwan Nurhidayat: 2018	Rancang bangun aplikasi <i>helpdesk</i> (A- desk) berbasis web menggunakan <i>framework laravel</i> (Studi Kasus Di	Sistem ini dapat melakukan/me mberikan informasi penerimaan	Data pengaduan yang masuk belum di klasifikasikan berdasarkan kategori masalah

		PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	laporan dan penanganan masalah dengan cepat	yang ada ,hingga pengembangan menjadi aplikasi android.
2	Stenly Ibrahim Adam, Jimmy H. Moedjahedy: 2020	Pengembangan IT <i>Helpdesk Ticketing</i> Sistem Berbasis Web Di Universitas Klabat	Sistem ini dapat memberikan informasi <i>history</i> atau riwayat pelaporan sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja	Sistem ini masih belum ada fitur <i>push notification</i> sebagai pemberitahuan biala ada laporan baru atau laporan sudah dikerjakan
3	Yasua Liharja, Ani Oktarini, Arif Satriansyah: 2022	Rancang BAngun Sistem Informasi <i>Helpdesk IT support</i> Berbasis web	Sistem ini dapat mempercepat proses dari sistem manual	Sistem ini masih belum ada pengklasifikasian masalah yang di laporkan

4	Mulyohadi Winoto, Nurbaya Ambo: 2021	<i>Helpdesk System</i> untuk <i>technical support</i> berbasis <i>hybrid</i> pada PT.Panca Putra Solusindo	sistem aplikasi ini akan merekam setiap laporan baik laporan dari <i>client</i> , penanganan dari teknisi dan juga perekapan pelaporan tiap bulannya akan lebih cepat	Berdasarkan hasil implementasi aplikasi ini di temukan saran pengembangan seperti, Aplikasi ini dapat di kembangkan lagi dengan penambahan data perusahaan dan informasi sesuai dengan perusahaan, seperti logo, alamat dll.
---	--------------------------------------	--	---	--

## 2. 2. TEORI TERKAIT

Keberadaan teori menjadi bagian penting dalam penelitian ilmiah. Teori terkait yang perlu dikemukakan adalah tentang teori-teori atau konsep-konsep yang erat kaitannya dengan permasalahan penelitian. Fungsi teori atau konsep di sini adalah sebagai landasan berpikir atau argumentasi dalam pemecahan masalah penelitian.

### 2.2.1 Sistem Informasi Manajemen

Pengertian SIM menurut Gordon B. Davis (2018: 16-17) dalam bukunya yang berjudul “*Management Information System*”, mengemukakan pendapatnya sebagai berikut; Karakteristik Sistem Informasi Manajemen “Sistem Informasi Manajemen adalah

sebuah sistem manusia atau mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi manajemen dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi”

### **2.2.2 Web Server**

Menurut Rerung (2018:4) mendefinisikan bahwa “web server adalah *software* yang menjadi tulang belakang dari *word wide web* (WWW). *Web server* menunggu permintaan dari client yang menggunakan browser seperti *Netscape Navigator*, *Internet Explorer*, *Mozilla*, dan program browser lainnya.

### **2.2.3 PHP**

Menurut Daniel Dido Jantce TJ Sitinjak, Maman, dan Jaka Suwita (2020:7) PHP adalah kependekan dari (*Hypertext Preprocessor*) merupakan bahasa pemrograman untuk membuat web yang server-side scripting. PHP digunakan untuk membuat halaman web dinamis.

### **2.2.4 Helpdesk**

Menurut Verawati (2018:22) *Helpdesk* merupakan sebuah titik pusat dari suatu permasalahan yang dilaporkan kemudian dikelola atau dikoordinasikan oleh department yang bertanggung jawab. Jika di lihat dari perspektif yang lebih luas, helpdesk dapat dapat juga disebut bagian inti dari suatu fungsi layanan, dimana bertanggung jawab untuk membaw beberapa sumber daya sehingga beberapa sumber daya masalah.

### **2.2.5 HTML**

Menurut Ammann (2020:132) HTML (*Hypertext Markup Leaguege*) merupakan gabungan dari dua istilah *hypertext* dan *markup leaguege*. *Hypertext* yaitu dokumen berisi tautan yang

memungkinkan pengguna terhubung ke halaman lain. Markup language merupakan bahasa komputer yang terdiri dari sekumpulan kode untuk mengatur struktur dan menyajikan informasi.

### **2.2.6 MySQL**

Menurut Subagia (2018:68) My SQL merupakan software database *open source* yang sering digunakan untuk mengelola basis data yang menggunakan bahasa SQL

### **2.2.7 Basis Data**

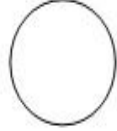


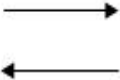
Menurut Kristanto (2018:79) “Basis data adalah kumpulan data, yang dapat digambarkan sebagai aktivitas dari satu atau lebih organisasi yang berelasi”.

### **2.2.8 Data Flow Diagram (DFD)**

Menurut Sutrabi (2017:117) *Data flow diagram* merupakan salah satu *network* yang menggambarkan sistem automat/komputerisasi, manualisasi, atau gabungan dari keduanya, yang penggambarannya disusun dalam bentuk kumpulan komponen sistem yang saling berhubungan sesuai dengan aturan mainnya yang di gambarkan dengan symbol-simbol.

Berikut tabel simbol-simbol yang digunakan dalam DFD:

#### **Tabel 2.2 Simbol Dalam DFD**

No.	Simbol	Nama	Fungsi
1.		Proses	Mentransformasikan data secara umum
2.		Entiti luar	Merupakan sumber atau tujuan dari aliran data dari atau ke sistem
3.		Berkas atau tempat penyimpanan	Merupakan komponen untuk menyimpan data/ <i>file</i>
4.		Aliran data	Menunjukkan aliran data dari satu proses ke proses lainnya

### 2.2.9 Framework Codeigniter (CI)

Menurut Betha Sidik (2018:2) *Codeigniter*(CI) merupakan framework pengembangan aplikasi (*application development framework*) dengan menggunakan PHP.

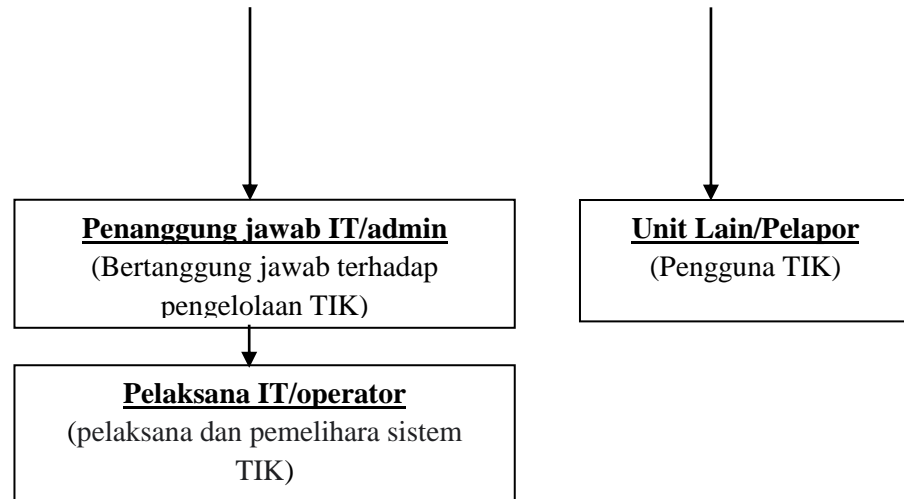
## 2.3 GAMBARAN UMUM PROYEK PENEITIAN

Sistem informasi *helpdek* berbasis web pada unit IT RSUD Sumberglagah untuk memudahkan keluhan ini merupakan sebuah upaya

**Direktur**

(bertugas memimpin penyelenggaraan pelayanan rumah sakit )

untuk menunjang pelaksanaan pelayanan Rumah sakit agar berjalan dengan lancar.



**Gambar 2.1** Bagan struktur objek penelitian