

## **Fungsional Aplikasi Helpdesk untuk Startup Berbasis Web**

Oleh:

Gregorius Nugroho Wahyu Anggoro<sup>1</sup>, Ridi Ferdiana<sup>2</sup>, Ardha Imam Cahyadi<sup>3</sup>

### **Intisari**

Perkembangan startup di Indonesia sangatlah pesat. Banyak startup yang muncul dengan ide-ide mereka yang solutif, dengan usaha pengemasan yang baik agar dapat dinikmati oleh masyarakat. Namun startup yang bermunculan belum memperhatikan organisasi data yang banyak jumlahnya ketika startup tersebut mulai beroperasi, terlebih jika akan mendapatkan klien yang jumlahnya massif.

Aplikasi ini dibuat berdasarkan kebutuhan startup, yang ditujukan kepada pendiri startup, supaya dapat mengontrol, baik informasi, pembelian, kualitas, maupun waktu respon sehingga klien dan startup akan lebih nyaman dalam berkomunikasi, baik itu komplain, maupun keperluan lain yang perlu disampaikan dari kedua belah pihak. Pengembangan dilakukan dengan membuat desain dalam bentuk UML (*Unified Modeling Language*) dan desain antar muka yang kemudian diimplementasikan pada aplikasi. Penelitian ini dalam implementasinya menggunakan bahasa pemrograman: Javascript + NodeJS, serverside framework: AdonisJS, clientside framework : Bootstrap + JQuery dan database management system: PostgreSQL.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa aplikasi *helpdesk* untuk startup berbasis *web* bersifat membantu pengguna. Setiap pengguna dapat dengan mudah melaporkan aduannya. Integrasi data dari *user*, admin, teknisi, serta manajer untuk setiap kegiatan yang dilakukan dapat memudahkan dalam monitoring kegiatan dari awal hingga selesai. Aplikasi *helpdesk* yang telah dibuat dapat mempersingkat waktu pengolahan data *helpdesk* dan membantu manajemen dalam menghasilkan laporan pencatatan rekam jejak antar klien dan pengembangan dengan rapi, cepat dan akurat.

**Kata kunci:** helpdesk, startup, website.

## Helpdesk Application Functional for Web Based Startup

By:

Gregorius Nugroho Wahyu Anggoro<sup>1</sup>, Ridi Ferdiana<sup>2</sup>, Ardha Imam Cahyadi<sup>3</sup>

### Abstract

*The development of startups in Indonesia is very fast. Many startups come up with their ideas that are solutions, with good packaging efforts so that they can be enjoyed by the community. However, startups that have sprung up have not paid attention to the large number of data organizations when the startup started operating, especially if it will get a massive number of clients.*

*This application is made based on startup needs, aimed at startup founders, so that they can control both information, purchases, quality, and response time so that clients and startups will be more comfortable communicating, whether it's complaints, or other needs that need to be conveyed from both sides. party. Development is carried out by making a design in the form of UML (Unified Modeling Language) and an interface design which is then implemented in the application. In its implementation, this research uses the programming language: Javascript + NodeJS /, serverside framework: AdonisJS, clientside framework: Bootstrap + JQuery and database management system: PostgreSQL.*

*Based on the research results, it is known that the helpdesk application for web-based startups is to help users. Each user can easily report his complaint. Integration of data from users, admins, technicians, and managers for each activity carried out can make it easier to monitor activities from start to finish. The helpdesk application that has been created can shorten the helpdesk data processing time and assist management in producing reports recording track records between clients and developments neatly, quickly and accurately..*

**Keywords:** *helpdesk, startup, website.*