

**PENGEMBANGAN HELPDESK ADMISI UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE FEATURE DRIVEN
DEVELOPMENT (FDD)**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S-1

Program Studi Teknik Informatika



Disusun oleh:

Ridwan Heri Wibowo

NIM 18106050020

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UIN SUNAN KALIJAGA

2022

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-702/Un.02/DST/PP.00.9/04/2022

Tugas Akhir dengan judul : PENGEMBANGAN HELPDESK ADMISI UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
MENGUNAKAN METODE FEATURE DRIVEN DEVELOPMENT (FDD)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RIDWAN HERI WIBOWO
Nomor Induk Mahasiswa : 18106050020
Telah diujikan pada : Rabu, 23 Maret 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Ir. Aulia Faqih Rifa'i, M.Kom.
SIGNED

Valid ID: 6248e103bd5c2



Penguji I
Muhammad Didik Rohmad Wahyudi, S.T.,
MT.
SIGNED

Valid ID: 62465e8759db1



Penguji II
Muhammad Galih Wonoseto, M.T.
SIGNED

Valid ID: 6242e4be2265d



Yogyakarta, 23 Maret 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 624a8b46d5db0

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga



FM-UINSK-BM-05-03/R0

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp :

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Ridwan Heri Wibowo

NIM : 18106050020

Judul Skripsi : Pengembangan *Helpdesk* Admisi UIN Sunan Kalijaga YogyakartaMenggunakan Metode *Feature Driven Development (FDD)*

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Informatika

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 3 Februari 2022

Pembimbing

Ir. Aulia Faqih Rifa'i, S.T., M.Kom
NIP. 19860306 201101 1 009

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ridwan Heri Wibowo
NIM : 18106050020
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "*Pengembangan Helpdesk Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan Metode Feature Driven Development (FDD)*" merupakan hasil penelitian saya sendiri, tidak terdapat pada karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan bukan plagiasi karya orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Yogyakarta, 7 Februari 2022



Ridwan Heri Wibowo
NIM. 18106050020

KATA PENGANTAR

Pertama-tama, puji syukur saya haturkan kepada Allah SWT, Yang Maha Baik, Yang Maha Pemberi Petunjuk, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir saya yang berjudul “Pengembangan Helpdesk Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Menggunakan Metode Feature Driven Development (FDD)”. Sungguh tanpa bantuan dan ridho dari-Nya maka skripsi ini tidak akan terwujud. Shalawat serta salam tidak lupa saya haturkan kepada utusan dan rosul-Nya, Nabiullah Muhammad SAW.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan gelar kesarjanaan pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak hal yang perlu dikembangkan untuk mendekati sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk pengembangan di masa pendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis pada khususnya.

Yogyakarta, 15 Desember 2021

Yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Ridwan Heri Wibowo
NIM. 18106050020

HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah saya haturkan atas keridhoan Allah SWT yang telah memberikan kesempatan menyelesaikan skripsi sebagai syarat untuk mencapai derajat Sarjana-S1 Program Studi Teknik Informatika. Shalawat serta salam kepada junjungan Nabi Besar Muhamad SAW, semoga kita senantiasa diberi syafaat di hari kiamat nanti.

Halaman persembahan ini saya buat sebagai apresiasi kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan secara doa, moral, dan material dalam penunjang skripsi ini. Terima kasih setulusnya saya haturkan. Apabila terdapat kesalahan dalam hal penulisan dan penyampaian, mohon dimaafkan.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta,
2. Ibu Dr. Khurul Wardati, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta,
3. Ibu Maria Ulfah Siregar, S.Kom. MIT., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta serta sebagai Dosen Pembimbing Akademik,
4. Bapak Ir. Aulia Faqih Rifa'I, S.T, M.Kom sebagai Ketua Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah sabar membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini,
5. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Informatika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta atas banyak ilmu yang telah dibagikan kepada penulis,
6. Seluruh pegawai di kantor Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian,
7. Bapak Suripto, Ibu Nanik Ratniyati, dan Kuncoro Heri Setiawan atas segala dukungannya sebagai keluarga bagi penulis,

8. Teman-teman lab, Fauzan, Millati dan Azki yang menjadi teman seperjuangan,
9. Teman-teman Teknik informatika 2018 yang telah menemani, mendukung, dan berbagi dengan penulis,
10. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.



MOTTO

Do what you love and love what you do.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	17
1.1 Latar Belakang	17
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Batasan Masalah	19
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.5 Manfaat Penelitian	19
1.6 Keaslian Penelitian	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	20
2.1 Tinjauan Pustaka	20
2.2 Landasan Teori	22
2.2.1 <i>Helpdesk</i>	22
2.2.2 <i>Tipe Helpdesk</i>	23
2.2.3 <i>Agile</i>	24
2.2.4 <i>Feature Driven Development</i>	26
BAB III METODE PENGEMBANGAN SISTEM	29
3.1 Studi Pustaka	29
3.2 Kebutuhan Perangkat Sistem	29
3.3 Metodologi Pengembangan Sistem	29

3.3.1	<i>Develop an Overall Model</i>	30
3.3.2	<i>Build a Features List</i>	30
3.3.3	<i>Plan by Feature</i>	31
3.3.4	<i>Design by Feature</i>	31
3.3.5	<i>Build by Feature</i>	31
BAB IV	ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	32
4.1	<i>Develop an Overall Model</i>	32
4.2	<i>Build a Feature List</i>	37
4.2.1	Modul Status Proses Pendaftaran.....	38
4.2.2	Modul Informasi.....	38
4.2.3	Modul Perpesanan.....	40
4.3	<i>Plan by Feature</i>	42
4.3.1	Rencana Pengerjaan Modul Status Proses Pendaftaran.....	43
4.3.2	Rencana Pengerjaan Modul Informasi.....	45
4.3.3	Rencana Pengerjaan Modul Perpesanan.....	47
4.4	<i>Design by Feature</i>	49
4.4.1	Rancangan Modul Status Proses Pendaftaran.....	49
4.4.2	Rancangan Modul Informasi.....	50
4.4.3	Rancangan Modul Perpesanan.....	53
4.5	Rancangan Pengujian.....	58
BAB V	PENGEMBANGAN SISTEM	62
5.1	<i>Build by Feature</i>	62
5.1.1	Modul Status Proses Pendaftaran.....	62
5.1.2	Modul Informasi.....	63
5.1.3	Modul Perpesanan.....	67
BAB VI	HASIL DAN PEMBAHASAN	73
6.1	Pengujian.....	73
6.1.1	Pengujian Usabilitas.....	73
6.2	Implementasi.....	75
BAB VII	KESIMPULAN DAN SARAN	77
7.1	Kesimpulan.....	77
7.2	Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA..... 78
LAMPIRAN..... 80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 <i>Feature Driven Development Process</i>	30
Gambar 2 <i>Document flow</i> penerimaan jalur mandiri	33
Gambar 3 <i>Document flow</i> penerimaan jalur nasional	34
Gambar 4 Diagram use case “Utama” <i>helpdesk</i> untuk pendaftar	37
Gambar 5 Diagram use case “Utama” <i>helpdesk</i> untuk admin	37
Gambar 6 Diagram use case modul status pendaftaran	38
Gambar 7 Diagram use case modul informasi pada pendaftar	39
Gambar 8 Diagram use case modul informasi pada admin.....	40
Gambar 9 Diagram use case modul perpesanan bagi pendaftar	41
Gambar 10 Diagram use case modul perpesanan pada admin.....	42
Gambar 11 Rencana dan penanggung jawab setiap modul.....	43
Gambar 12 Rencana status proses pendaftaran	44
Gambar 13 Daftar tugas fitur menampilkan proses pendaftaran	44
Gambar 14 Detail tugas membuat tampilan proses pendaftaran.....	45
Gambar 15 Daftar fitur yang dikerjakan pada modul informasi	46
Gambar 16 Daftar fitur yang dikerjakan pada modul perpesanan	48
Gambar 17 Rancangan tampilan status proses pendaftaran.....	50
Gambar 18 Rancangan tampilan informasi artikel/berita	51
Gambar 19 Rancangan tampilan detail pengumuman	52
Gambar 20 Rancangan tampilan tambahan menu filter berita.....	53
Gambar 21 Rancangan tampilan perpesanan bagi pendaftar	54
Gambar 22 Rancangan tampilan perpesanan pada dasbor pendaftar.....	55
Gambar 23 Rancangan tampilan list pesan di admin.....	56
Gambar 24 Rancangan tampilan perpesanan pada admin.....	57
Gambar 25 Rancangan tabel perpesanan	58
Gambar 26 Tampilan halaman dasbor peserta	63
Gambar 27 <i>List</i> artikel dan pengumuman	64
Gambar 28 Tampilan detail artikel/berita	65

Gambar 29 Tampilan detail pengumuman.....	66
Gambar 30 Fitur filter pada berita.....	67
Gambar 31 Tampilan fitur perpesanan pada pendaftar	68
Gambar 32 <i>List unsolved chats</i>	69
Gambar 33 Tampilan <i>list solved chats</i>	70
Gambar 34 Fitur balas pesan pada admin	71
Gambar 35 Tampilan balas pesan setelah selesai	72
Gambar 36 Keluaran tabel perpesanan	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian terdahulu.....	21
Tabel 2 Rencana modul status proses pendaftaran	43
Tabel 3 Rencana modul informasi pada pendaftar.....	45
Tabel 4 Rencana modul informasi pada admin.....	46
Tabel 5 Rencana fitur pada modul perpesanan pada pendaftar.....	47
Tabel 6 Rencana fitur pada modul perpesanan pada admin.....	47
Tabel 7 Pertanyaan pada kuesioner.....	58
Tabel 8 Keterangan kuesioner.....	60
Tabel 9 Rentang penilaian.....	60
Tabel 10 Hasil kuesioner usabilitas.....	74

**PENGEMBANGAN HELPDESK ADMISI UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE FEATURE DRIVEN
DEVELOPMENT (FDD)**

Ridwan Heri Wibowo

NIM. 18106050020

INTISARI

Penerimaan mahasiswa baru (PMB) adalah agenda rutin di setiap tahunnya di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pertanyaan serta keluhan pendaftar harus segera ditanggapi agar masalah yang dialami pendaftar segera terselesaikan. Untuk itu, penulis mengembangkan *Helpdesk* Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai sarana penyampaian pertanyaan serta keluhan.

Pengembangan ini dilakukan dengan menggunakan metode *Feature Driven Development* (FDD). *Helpdesk* dibagi menjadi tiga buah modul utama yaitu modul status proses pendaftaran, modul informasi, dan modul perpesanan. Berdasarkan hasil pengujian, *helpdesk* Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhasil memenuhi kriteria pengujian yang sudah dibuat. *Helpdesk* Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhasil diimplementasikan dan sudah digunakan pada situs web admisi.uin-suka.ac.id untuk peningkatan layanan pada unit Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Kata kunci: *Helpdesk*, *Feature Driven Development*, Penerimaan Mahasiswa Baru

**DEVELOPMENT OF ADMISSION HELPDESK SUNAN KALIJAGA
STATE ISLAMIC UNIVERSITY YOGYAKARTA USING FEATURE
DRIVEN DEVELOPMENT (FDD) METHOD**

Ridwan Heri Wibowo

NIM. 18106050020

ABSTRACT

Every year, Sunan Kalijaga State Islamic University hold admissions for new students. The registrant's questions and complaints must be responded immediately so that the problems experienced by the registrant are immediately resolved. For this reason, the authors developed the Admission Helpdesk of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta as a means of submitting questions and complaints.

The chosen method for the development of Admission Helpdesk is feature driven development. The Helpdesk is divided into three main modules, registration process status module, information module, and messaging module. Based on the test results, the Admission helpdesk of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta successfully met the test criteria that had been made. The Admission Helpdesk of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta has been successfully implemented and has been used on the website admisi.uin-suka.ac.id to improve services at the Admission unit of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Keywords: Helpdesk, Feature Driven Development, Student Admissions

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap tahun, perguruan tinggi melakukan proses penerimaan mahasiswa baru. Proses ini terdiri dari berbagai tahap, seperti sosialisasi dan promosi, seleksi, kemudian penentuan mahasiswa yang diterima. Hal ini tentunya juga berlangsung di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tahun ke tahun, setiap tahap penerimaan mahasiswa baru memiliki prosedur yang terkadang berbeda. Apabila informasi yang diterima pendaftar tidak sesuai dengan informasi terkini nantinya akan membingungkan pendaftar untuk melanjutkan proses pendaftaran. Ketika pendaftar mengalami kebingungan tentunya akan segera bertanya ke berbagai sumber. Apabila pertanyaan dari pendaftar ini dapat segera terjawab akan memudahkan pendaftar untuk melanjutkan proses pendaftaran, karena dengan kecepatan dan ketepatan menjawab permasalahan dari pendaftar dapat bermanfaat baik bagi pendaftar maupun admin Admisi UIN Sunan Kalijaga.

Selama ini, proses penyampaian pertanyaan serta penyampaian jawaban para pendaftar masih menggunakan cara konvensional seperti datang langsung ke kantor Admisi UIN Sunan Kalijaga, menghubungi lewat telepon seluler maupun menghubungi lewat *e-mail*. Terkadang terjadi dimana pendaftar menanyakan pertanyaan yang sama melalui semua media tersebut, dengan begitu admin Admisi UIN Sunan Kalijaga harus menjawab pertanyaan yang sama berulang kali.

Untuk menjawab setiap pertanyaan pendaftar, petugas Admisi UIN Sunan Kalijaga memerlukan waktu serta tenaga ekstra terutama ketika masa-masa PMB terjadi. Hal ini disebabkan karena banyaknya pendaftar serta pertanyaannya yang dapat mencapai ratusan bahkan ribuan perhari. Sementara itu, jumlah petugas admisi serta media yang terbatas menjadikan proses menjawab pertanyaan pendaftar kurang efektif dan cepat. Tidak adanya pemisahan penanya maupun

pertanyaan pendaftar menjadikan kurang terorganisirnya prosedur yang dapat dilakukan petugas admisi.

Banyaknya penanya serta pertanyaan mengenai PMB bukan satu-satunya masalah. Kesalahan informasi yang diterima oleh para pendaftar yang memiliki pertanyaan kemudian bertanya ke sumber yang kurang sesuai juga sering terjadi. Ketika hal ini terjadi, masalah yang dialami oleh pendaftar sering kali bukan selesai tetapi justru menambah masalah karena terkadang penanya tidak mengkonfirmasi ke pihak Admisi UIN Sunan Kalijaga. Ketika pendaftar terlanjur melakukan hal yang disampaikan dari sumber informasi yang kurang sesuai sedangkan informasi tersebut ternyata tidak tepat akhirnya dapat menimbulkan permasalahan baru pada proses pendaftaran yang dilakukan.

Salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan mengembangkan *Helpdesk* Admisi UIN Sunan Kalijaga. *Helpdesk* merupakan bantuan informasi yang menangani permasalahan atau troubleshooting. Fasilitas *helpdesk* banyak digunakan oleh perusahaan atau instansi untuk memberikan solusi secara cepat dan memberikan kemudahan bagi pelanggan atau internal perusahaan (Cassandra, 2015). Dengan *helpdesk*, para pendaftar PMB UIN Sunan Kalijaga dapat mengajukan pertanyaan serta mendapat informasi dari Admisi UIN Sunan Kalijaga dengan lebih mudah. Pihak Admisi UIN Sunan Kalijaga juga dapat memberikan solusi maupun informasi kepada pendaftar PMB dengan lebih mudah dan lebih baik. *Helpdesk* diharapkan dapat membantu pihak Admisi UIN Sunan Kalijaga serta para pendaftar PMB dalam mengatasi permasalahan yang dialami pendaftar dengan lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pendahuluan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana cara mengembangkan *helpdesk* yang dapat menjembatani pendaftar dengan pihak Admisi UIN Sunan Kalijaga terkait penyampaian masalah maupun keluhan mengenai penerimaan mahasiswa baru (PMB) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus, maka perlu adanya batasan masalah penelitian. Adapun batasan masalah penelitian ini adalah:

1. Studi kasus dalam penelitian ini adalah kantor Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan *helpdesk* yang dapat menjembatani pendaftar dengan pihak Admisi UIN Sunan Kalijaga terkait penyampaian masalah maupun keluhan mengenai penerimaan mahasiswa baru (PMB) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat dari penelitian yang dibahas dalam tugas akhir ini:

1. Membantu petugas admisi untuk menjawab pertanyaan serta keluhan pendaftar PMB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta,
2. Memberikan kemudahan kepada pendaftar PMB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam menyampaikan pertanyaan serta keluhannya kepada pihak Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

1.6 Keaslian Penelitian

Penelitian yang berkaitan dengan pengembangan *Helpdesk* Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sejauh pengetahuan penulis, penelitian tersebut belum pernah dilakukan.

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian pada pengembangan *helpdesk* Admisi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. *Helpdesk* Admisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah dikembangkan menggunakan metode *feature driven development* (FDD). Metode ini memberikan tahap-tahap yang jelas dan dapat dengan mudah disesuaikan dalam hal teknis pengembangannya karena memberikan kebebasan kepada pengembang untuk bereksplorasi dalam proses perancangan maupun pembangunan dari fitur *helpdesk* itu sendiri.
2. Berdasarkan hasil pengujian, *helpdesk* Admisi UIN Sunan Kalijaga mendapatkan nilai pengujian usability dengan skor 88.9%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *helpdesk* telah diimplementasikan dengan nilai sangat baik.

7.2 Saran

Untuk pengembangan berikutnya, disarankan:

1. Pendaftar dapat mengirimkan pesan dalam bentuk gambar,
2. Adanya fitur notifikasi kepada admin maupun pendaftar,
3. Peningkatan detail informasi baik bagi pendaftar maupun admin,
4. Peningkatan tampilan khususnya dalam hal responsifitas layar perangkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akinnuwesi, B. *et al.* (2014) *Electronic Helpdesk Support System in Tertiary Institutions in Developing Countries (A Case Study of Lagos State University, Nigeria)*, *International Journal of Computer and Information Technology*. Available at: www.ijcit.com1280.
- Ambler, S. (2002) “Agile modeling: effective practices for extreme programming and the unified process.”
- Aslam, A.N. and Erawan, L. (2016) “Perancangan Sistem Helpdesk Berbasis Web Untuk Meningkatkan Kualitas Informasi Dan Efisiensi Proses Pelaporan Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kendal,” *Semarang: Universitas Dian Nuswantoro* [Preprint].
- Carolina, I. and Rusman, A. (2019) “Penerapan Extreme Programming Pada Sistem Informasi Penjualan Pakaian Berbasis Web (Studi Kasus Toko ST Jaya),” *Jl. Kamal Raya*, 4(2).
- Cassandra, C. (2015) *Pengembangan Model.... (Cadelina Cassandra) PENGEMBANGAN MODEL SISTEM INFORMASI APLIKASI HELPDESK ONLINE PT. MUSTIKA MEMADATA.*
- Fau Hariono, M., Vinsensius, A. and Kusnadi, A. (2014) “Developing Review Websites Using Feature Driven Development (FDD),” *ULTIMATICS*, VI(2).
- Hadji, S. and Taufik, M. (2019) “IMPLEMENTASI METODE SCRUM PADA PENGEMBANGAN APLIKASI DELIVERY ORDER BERBASIS WEBSITE (STUDI KASUS PADA RUMAH MAKAN LOMBOK IDJO SEMARANG).”
- Mahendra, I., Tresno, D. and Yanto, E. (2018) “AGILE DEVELOPMENT METHODS DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PENGAJUAN KREDIT BERBASIS WEB (STUDI KASUS : BANK BRI UNIT KOLONEL SUGIONO),” *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*, 1(2), pp. 13–24.
- Mantik, H. (2019) *Mengintip dasar pengembangan sistem informasi dengan metode Agile. Why Agile Rocks?*

- Mauliana, P., Wiguna, W. and Permana, A.Y. (2020) “Pengembangan E-Helpdesk Support System Berbasis Web di PT Akur Pratama,” *JURNAL RESPONSIF*, 2(1), pp. 19–29. Available at: <http://ejurnal.univbsi.id/index.php/jti>.
- Rusdiana, L. (2018) “Dynamic Systems Development Method dalam Membangun Aplikasi Data Kependudukan Pada Kelurahan Rantau Pulut,” *TRANSFORMTIKA*, 16(1), pp. 84–90.
- Sagala, J.R. (2014) *IMPLEMENTASI SISTEM APLIKASI BELAJAR RUMUS MATEMATIKA METODE ADAPTIVE SOFTWARE DEVELOPMENT PADA SMP SWASTA METHODIST 7 MEDAN*, *Jurnal Mantik Penusa*.
- Santosa, O.A. and Setiaji, H. (2020) *Pengembangan Aplikasi Ecommerce Dengan Metode Feature Driven Development*.
- Setyo, H. et al. (2013) *SISTEM INFORMASI IT HELP DESK PRIORITAS KERJA BERBASIS WEB (STUDI KASUS: PT PELABUHAN INDONESIA III CABANG TANJUNG PERAK)*. Available at: <http://jurnal.stikom.edu/index.php/jsika>.
- Tarmuji, A. (2008) “TINJAUAN UMUM TENTANG HELPDESK DAN FRAMEWORK TERKAIT.”