

## **ABSTRAK**

### **RANCANG BANGUN MODUL HELPDESK PADA SISTEM INFORMASI DIGITAL PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS LAMPUNG**

**Oleh**

**ADITYA EKA HARSANA**

Universitas Lampung memiliki perpustakaan yang digunakan untuk menunjang kegiatan akademik universitas. Salah satu layanan yang ada di perpustakaan adalah perpustakaan digital yang digunakan untuk mengunggah karya ilmiah ke repositori Universitas Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk membangun fitur helpdesk pada sistem repositori dengan menggunakan framework laravel, kami mengembangkan sistem helpdesk online untuk mendukung sesi kolaborasi antara mahasiswa dan pustakawan (staf pendukung) yang mencakup kegiatan seperti layanan pengaduan layanan perpustakaan, layanan saran. Pengembangan fitur ini menggunakan metode kanban, dengan proses yang terdiri dari analisis kebutuhan sistem, perancangan, pengembangan, dan pengujian. Hasil penelitian ini berhasil menyediakan layanan helpdesk yang menampung pesan dari mahasiswa untuk ditanggapi langsung oleh petugas perpustakaan. Fitur tersebut kemudian diuji dengan menggunakan metode blackbox yang menghasilkan output yang diharapkan sehingga dapat disimpulkan bahwa fitur tersebut lolos uji. Dengan fitur SMTP, dimungkinkan untuk mengirim balasan dari admin ke email siswa, sehingga balasan dapat terkirim dengan baik ke sisi pengguna.

**Kata Kunci:** Sistem informasi, repositori, laravel, kanban, blackbox, perpustakaan digital.

**ABSTRACT*****Design and Implementation of Helpdesk Module in Digital Repository Information System at University of Lampung Library.******By******Aditya Eka Harsana***

*The University of Lampung has a library that used to support the university's academic activities. One of the services in the library is a digital library that is used to upload scientific works into the Lampung University repository. This research aims to build a helpdesk feature on the repository system using laravel framework, we developed an online helpdesk system to supports collaborative sessions between the students and the librarian (supporting staff) that include activities such as library services complain, suggestion service. The development of this feature uses the kanban method, with process are consist of analyzing system requirements, designing, developing, and testing. The results of this research are succeeded in providing a helpdesk service that accommodates messages from students to be responded directly by library staff. The feature is then tested using the blackbox method which produces the expected output so that it can be concluded that the feature passes the test. With the SMTP feature, it is possible to send replies from admins to student emails, so that replies can be delivered properly to the user's side.*

*Keywords: Information system, repository, laravel, kanban, blackbox, digital library.*