

SISTEM INFORMASI HELPDESK TICKETING DI PT TUNAS ARTHA GARDATAMA

Riky Siswanto¹, Arif Susanto², Eddy Saputra³

Program Studi Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Indraprasta PGRI
Jalan Raya Tengah No 80, Kelurahan Gedong, Pasar Rebo, Jakarta Timur
rikymana@gmail.com¹, arif_susanto3@gmail.com², saputra2578@gmail.com³

Abstrak

PT. Tunas Artha Gardatama adalah perusahaan yang besar dan memiliki cabang hampir diseluruh wilayah Indonesia, dengan jumlah karyawan yang banyak serta tanggung jawab yang besar, demi menjawab kebutuhan client dan aktivitas pekerjaan maka sudah sewajarnya penggunaan Teknologi Informasi diperlukan untuk menunjang kebutuhan dalam menjalankan usahanya. Akan tetapi dalam menjalankan aktivitas usaha juga terdapat permasalahan, salah satunya adalah permasalahan dalam penanganan kerusakan perangkat komputer yang dapat menghambat proses aktivitas kerja, sampai permasalahan tersebut diselesaikan aktivitas pekerjaan akan terganggu, meskipun permasalahan dapat diselesaikan diperlukan juga pencatatan penanganan permasalahan yang berfungsi sebagai dokumentasi serta sebagai acuan jika terdapat permasalahan yang sama terjadi. Dalam pembuatan sistem informasi ini bertujuan untuk mempermudah *user* untuk melakukan pelaporan permasalahan, serta mempermudah teknisi dalam melakukan diagnosa untuk menangani permasalahan tersebut, selain itu juga dapat menjadi *center point, helpdesk* untuk menangani permasalahan perangkat komputer dan hal lain yang berhubungan dengannya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *Grounded research* dimana penelitian berdasarkan fakta dan menggunakan analisis perbandingan dengan tujuan mengadakan generalisasi empiris menetapkan konsep, membuktikan teori, mengembangkan teori, pengumpulan dan analisis data yang merupakan sumber teori atau teori berdasarkan data. Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses pelaporan kerusakan perangkat komputer dan penanganannya.

Kata kunci: Sistem Informasi, Helpdesk, *Ticketing*, Teknologi, Komputer

Abstract

PT. Tunas Artha Gardatama is a large company and has branches in almost all parts of Indonesia, with a large number of employees and big responsibilities. In order to respond to clients ' needs and job activities, the use of information technology is required to support their business needs. But in conducting business activities there are also problems, one of which is problem handling damage computer devices that impede the process of working until the problem has not resolved the work will be rolled. Although the problem has been solved, it is necessary to note the handling of problems that serve as documentation and reference if there is a similar problem. In making this information system aims to facilitate users to report problems, and facilitate the technician in conducting a diagnosis to handle the problem. In additions it can be a center point, helpdesk to handle the problems of computer devices and other things related to it. Researchers use the Grounded research Method in its research, where research-based facts and use comparative analysis with the aim of conducting empirical generalizations define concepts, prove theories, develop theories, collect and analyze data that is a source of theory or theory based on data. This system is designed to facilitate the process of reporting damage to computer devices and their handling.

Keywords: Information Systems, Helpdesk, *Ticketing*, Technology, Computer.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang pesat dan kemudahan yang ditimbulkannya berdampak langsung terhadap semua aspek kehidupan, tanpa terkecuali aspek dunia usaha, disebuah organisasi perusahaan, dalam menjalankan usaha pemanfaatan teknologi informasi juga banyak digunakan dalam proses pekerjaan bahkan semua aktivitasnya menggunakan teknologi informasi. Teknologi informasi juga memiliki peranan yang sangat strategis dan signifikan dalam sebuah organisasi perusahaan, selain itu bagi perusahaan merupakan sebuah keharusan untuk mampu menerpakan dan menguasai secara teknis.

Pemanfaatan teknologi informasi juga dapat digunakan sebagai sarana pengambilan keputusan dalam suatu permasalahan, dengan mengidentifikasi informasi-informasi yang telah didapatkan sebelumnya dimana informasi tersebut digunakan untuk menyelesaikan masalah dengan efisien. Menurut (Sutabri, 2012) sistem adalah kumpulan unsur-unsur yang bergabung menjadi satu kesatuan dan mempunyai tujuan yang sama, Unsur-unsur dalam sistem tersebut saling berhubungan satu sama lain untuk memudahkan arus informasi agar dicapainya suatu tujuan Bersama. Didalam sistem terdapat unsur-unsur penggerak sehingga penggerak tersebut saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut (Sutabri, 2012) Informasi merupakan data yang sudah diolah yang ditunjukkan untuk seseorang, organisasi ataupun siapa saja yang membutuhkan. Informasi akan berguna apabila yang membutuhkan informasi tersebut membutuhkan informasi tersebut.

Sebagai perusahaan yang terbilang cukup lama berdiri PT Tunas Artha Gardatama masih belum memanfaatkan sistem informasi didalam penanganan permasalahan perangkat komputer, oleh sebab itu proses pelaporan permasalahan dan penanganannya masih belum maksimal. Selain itu informasi yang didapat dari laporan permasalahan juga sangat minim sehingga proses penanganannya memerlukan waktu yang cukup lama. Karena tidak adanya penggunaan sistem informasi dalam masalah tersebut, informasi laporan penanganan yang diberikan kepada pihak manajer juga tidak ada, informasi perangkat yang mengalami kerusakan juga sangat minim, hal ini yang melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Sistem Informasi *Helpdesk Ticketing* di PT. Tunas Artha Gardatama”. Menurut (Hendini, 2016) *Ticketing* adalah sebuah karcis gangguan (atau disebut juga laporan masalah) yang digunakan dalam suatu organisasi untuk melacak deteksi, pelaporan, dan resolusi dari beberapa jenis masalah. *Trouble sistem ticketing* berasal dari manufaktur sebuah dasar sistem pelaporan kertas. Sekarang kebanyakan berbasis web dan terkait dengan hubungan manajemen pelanggan seperti *call center* atau *e-business*”.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah merancang dan membangun sebuah sistem yang dapat mengakomodir kebutuhan-kebutuhan informasi yang diperlukan. Manfaat dari penelitian ini yaitu menyediakan suatu media bagi *user* untuk melakukan laporan secara mendetail tentang kerusakan perangkat komputer, dan mempermudah teknisi dalam melakukan penanganan permasalahan yang telah dilaporkan, serta tersedianya informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pelaporan penanganan permasalahan kepada manajer.

PENELITIAN RELEVAN

Sebagai acuan dalam penelitian peneliti juga merasa perlu mempelajari lebih dalam tentang apa yang akan diteliti, penelitian-penelitian yang sudah dilakukan terdulu menjadi referensi peneliti agar isi dari penelitian ini lebih bermanfaat dan aktual, Adapun penelitian yang menjadi referensi peneliti untuk mengangkat topik penelitian ini adalah sebagai berikut :

Penelitian oleh (Qoyyimah et al., 2012) yang berjudul “Rancang Bangun *Helpdesk Ticketing System* (Studi kasus : PT. Primus Indo Jaya)”, mengemukakan bahwa dengan perancangan sistem yang ada terkontrolnya proses dalam memperbaiki keluhan Client internet PT. Primus Indo Jaya dan penanganan kerusakan hardware terkoordinasi dengan baik, pencatatan masalah dapat dilakukan secara sistematis, sehingga data aman dan akurat dengan tidak adanya data yang duplikasi.

Penelitian selanjutnya oleh (Irawan & Nanda, 2017) yang berjudul “Rancang Bangun Aplikasi *helpdesk* Dengan Menggunakan Pendekatan *Knowledge Management System* Pada Seksi Teknisi PT. Indah Kiat Pulp & Paper Tbk”. Mengemukakan bahwa perancangan sistem *helpdesk* sangat membantu dalam pendistribusian pengetahuan karyawan teknisi melalui sistem yang tersedia yang merekam setiap informasi berupa prosedur perbaikan fasilitas.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode penelitian yang peneliti gunakan untuk mendapatkan informasi serta data-data yang diperlukan adalah menggunakan metode deskriptif dengan tujuan untuk mendapatkan data secara detail, mendalam, dan juga aktual.

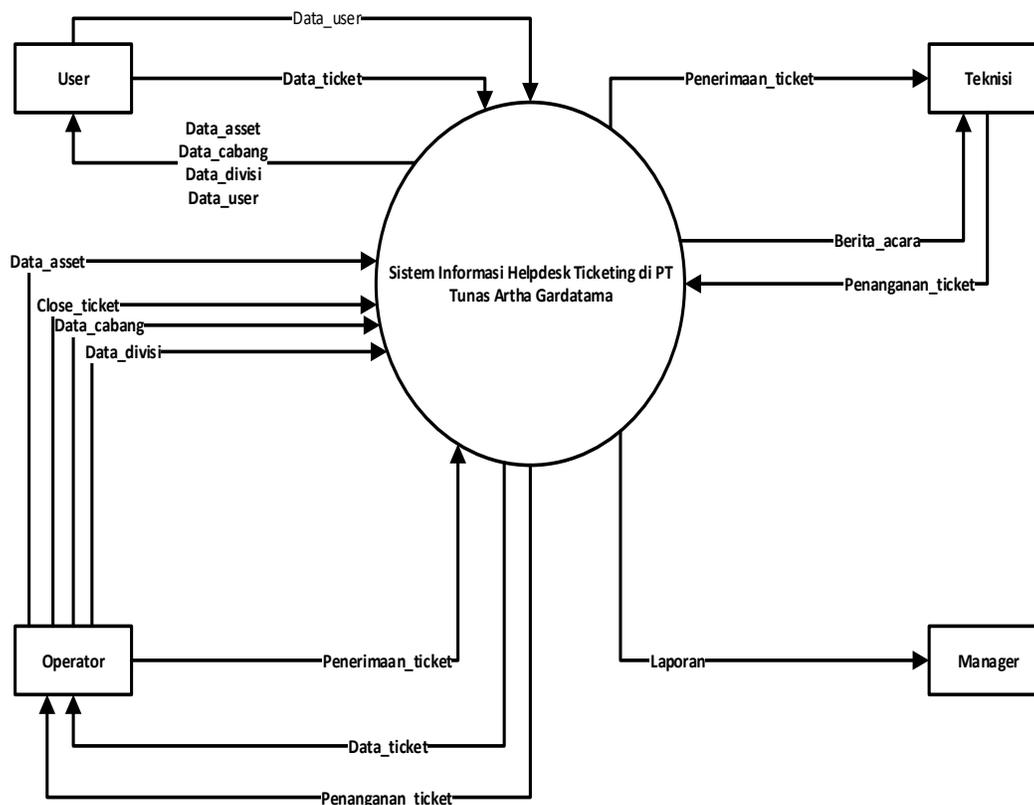
Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penulis lakukan untuk mendapatkan data dalam melakukan analisis yang akan digunakan untuk mengetahui permasalahan, berikut metode pengumpulan data yang peneliti lakukan:

1. Studi pustaka
Dengan membaca buku dan mengumpulkan data dari internet serta artikel yang berhubungan dengan penelitian.
2. Studi lapangan
 - a. Wawancara
Mewawancarai langsung orang yang terkait dengan penggunaan sistem.
 - b. Observasi
Pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti terhadap obyek-obyek yang ada pada perusahaan atau instansi untuk mendapatkan data-data yang diperlukan.
 - c. Penelitian yang sejenis
Metode pengumpulan data dengan membandingkan penelitian yang sejenis dengan judul penelitian “Rancang Bangun Helpdesk Ticketing System (Studi Kasus: PT. Primus Indojoya)”.

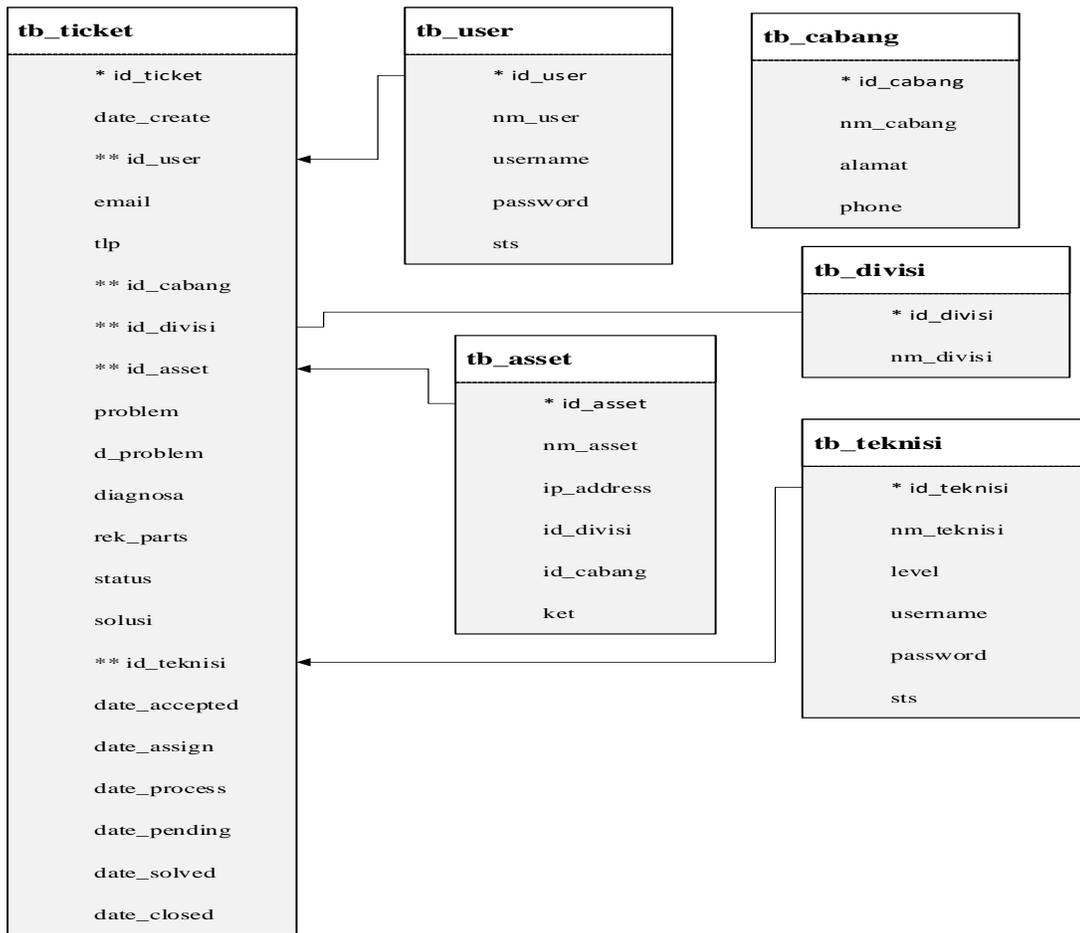
HASIL DAN PEMBAHASAN

Diagram Alir Data (DAD) Sistem Yang Diusulkan



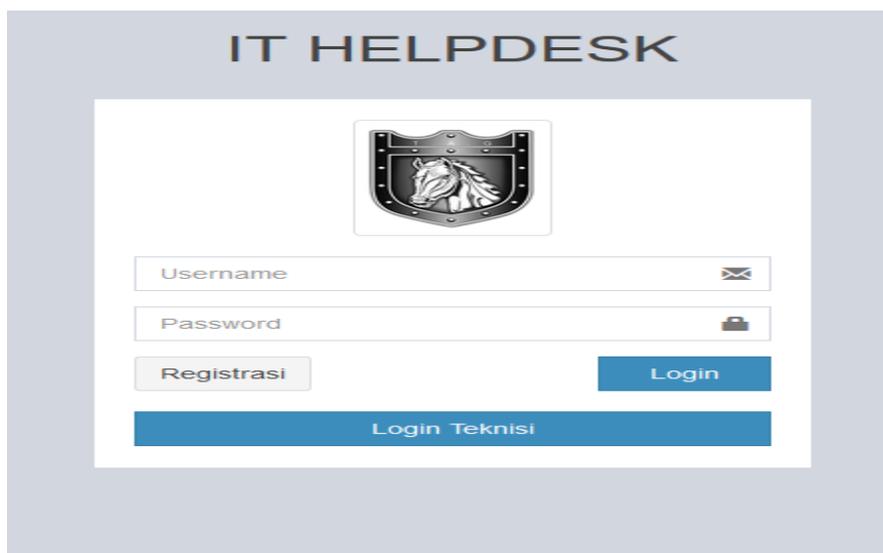
Gambar 1. Diagram Alir Data (DAD) Sistem Yang Diusulkan

Normalisasi Bentuk Ke-1 (1NF) Sistem Yang Diusulkan



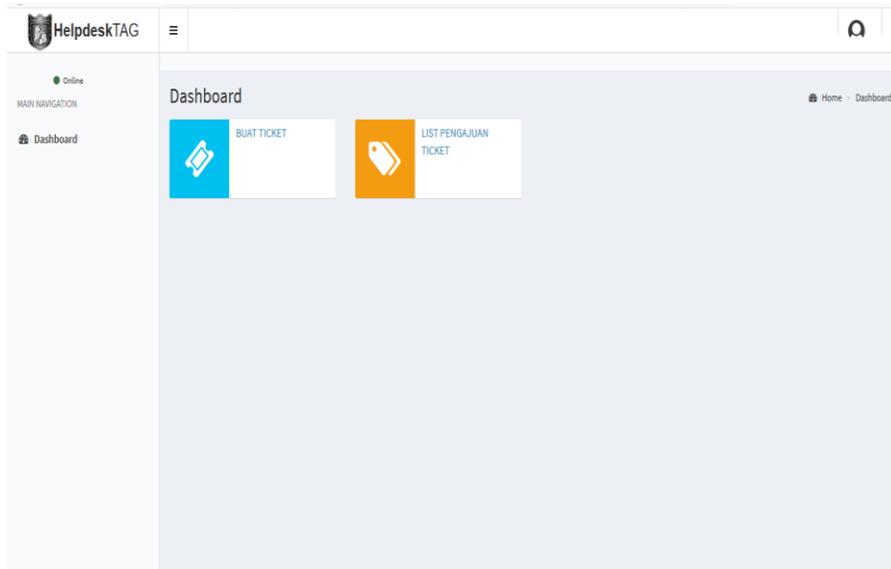
Gambar 2. Normalisasi Bentuk Ke-1 (1NF) Sistem Yang Diusulkan

Tampilan Aplikasi



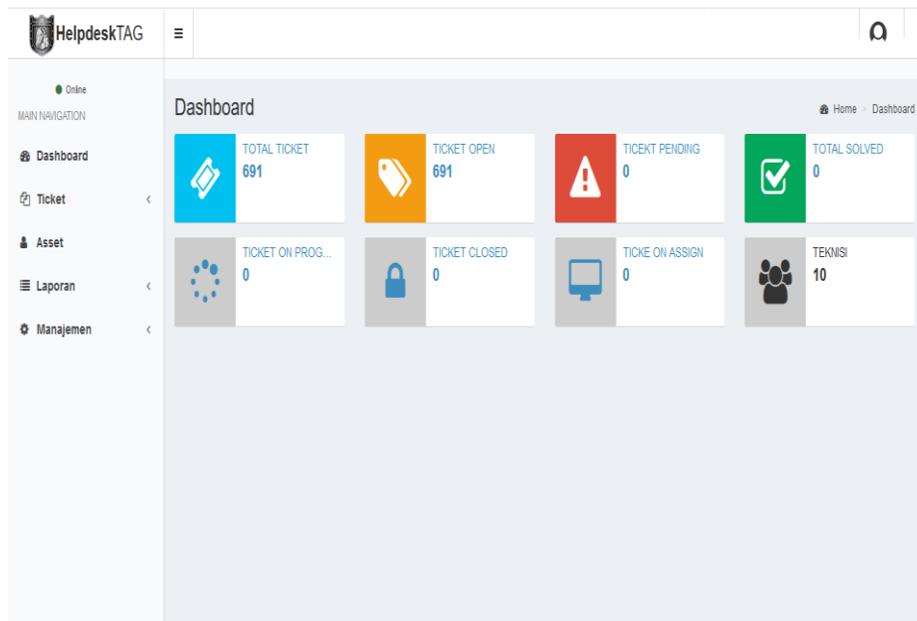
Gambar 3. Tampilan From Login

Ini adalah tampilan halaman utama saat aplikasi diakses, terdapat form yang harus diisi oleh *user* yaitu *username* dan *password*, dimana *username* dan *password* telah dibuat sebelumnya.



Gambar 4. Tampilan Menu Utama *User*

Setelah melakukan *login user* akan dialihkan pada menu *dashboard* yaitu menu utama setelah login



Gambar 5. Tampilan Menu Utama *Teknisi*

Gambar diatas adalah tampilan *dashboard* dari teknisi dimana terdapat menu yang lebih banyak daripada menu *user*

NO TICKET	Date Create	Nama	Cabang	Divisi	Status	Teknisi	Asset	Problem	Aksi
2505190006	2019-05-25 08:00:00	Abdul Hadi Ismail	RDWCENTER	CCTV	open	Riky Siswanto	10.50.0.151	tidak bisa booting	
2405190007	2019-05-24 08:00:00	Gerald Rossi	RDWCENTER	CCTV	open	Adyt	10.50.0.120	komputer blue screen	
2305190001	2019-05-23 08:00:00	Abu Hermanto Budiono	RDWCENTER	CCTV	open	Irfan	10.50.0.143	cctv tidak bisa tampil	
2305190003	2019-05-23 08:00:00	Betty Ang	RDWCENTER	CCTV	open	Hendy Kuncoro	10.50.0.115	tidak bisa akses zimmbra	
2205190003	2019-05-22 08:00:00	Achmad Kalla	RDWCENTER	CCTV	open	Adyt	10.50.0.114	email lama nariknya	
1905190012	2019-05-19 08:00:00	HADI GUNAWAN AND LYDIA ANGKAWIDJAJA	RDWCENTER	CCTV	open	Riky Siswanto	10.50.0.86	outlook error	
1505190003	2019-05-15 08:00:00	Geoffrey David Simms	RDWCENTER	CCTV	open	Arif	10.50.0.81	kamera rusak	
1405190001	2019-05-14	Abdullah Alatas	RDWCENTER	CCTV	open	Hendy	10.50.0.64	outlook error	

Gambar 6. Tampilan Data *Ticket*

Gambar diatas merupakan tampilan data *ticket* yang telah diajukan oleh *user*

NO	Nama Teknisi	Username	Level	Status	Aksi
1	Riky Siswanto	riky	teknisi	Y	
2	Tuswa	tuswa	manager	Y	
3	Rahmat Pradana	rahmat	operator	Y	
4	Bayu Dwi	bayu	teknisi	Y	
5	Hendy Kuncoro	hendy	teknisi	Y	

Gambar 7. Tampilan Data Teknisi

Tampilan diatas merupakan list dari teknisi yang bertugas dan terdapat didalam sistem

SIMPULAN

Dengan dibuatnya Sistem Informasi *Helpdesk Ticketing*, semua proses pengelolaan data penanganan problem perangkat yang dilakukan oleh IT tidak lagi dilakukan secara manual, proses pelaporan juga sudah terkomputerisasi dan dapat tersedia kapan saja saat dibutuhkan. Dengan adanya sistem ini diharapkan semua proses-proses yang terjadi lebih terstruktur serta mempermudah pengerjaan dan

laporan, sehingga tidak terjadi kesalahan komunikasi antara user dan teknisi, kecepatan dan keakuratan juga membutuhkan partisipasi dari sipemakai sistem, terutama, terutama kemauan para pengguna yang memakai sistem ini sebagai alat untuk melakukan pelaporan masalah, peneliti menyimpulkan dengan adanya sistem ini semua aspek-aspek yang terkait dengan pelaporan dan penanganan akan menjadi lebih mudah karena tersedianya data yang dapat dijadikan sebagai acuan, berikut beberapa manfaat yang didapat dengan adanya sistem ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Hendini, A. (2016). Pemodelan UML Sistem Informasi Monitoring Penjualan dan Stok Barang. *Khatulistiwa Inform*, 2, 107–106.
- Irawan, Agus.Nanda, K. S. (2017). Rancang Bangun Aplikasi helpdesk Dengan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management System Pada Seksi Teknisi pt. Indah kiat pulp & paper tbk. *Jurnal ProTekInfo*, 4, 6.
- Manopo RI, Wowor H, L. (2016). Perancangan Aplikasi Help Desk Di UPT-TIK Unsrat. *Tek Inform*, 1, 8.
- Qoyyimah, Hidayah, N. A., & Fananie, Z. B. (2012). Rancang Bangun Helpdesk Ticketing System (Studi Kasus : Pt . Primus Indojoya). *Jurnal Sistem Informasi*, 5(1), 1–7.
- Sutabri, T. (2012). *Konsep Sistem Informasi*. CV Andi Offset.