

SISTEM IT HELPDESK PADA PT.MITRA AGUNG SEJATI

M. Fatchan¹⁾, Asep Hidayat²⁾

Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik
Universitas Pelita Bangsa
m.facthan@pelitabangsa.ac.id

Disetujui, 31 Agustus 2019

Abstraksi

PT Mitra Agung Sejati didirikan pada tahun 1998 dan tumbuh menjadi salah satu perusahaan terkemuka dalam distribusi dan merumuskan bahan kimia umum dan khusus. Namun penanganan masalah masih kurang baik, karena proses pencatatan helpdesk yang masih sederhana sehingga mempengaruhi kinerja perusahaan. Hal ini dapat memberi dampak negatif, yakni: terdapat masalah yang beresiko dicatat secara berulang, perhitungan masalah tidak akurat dan manajer operasional menunggu lama untuk mendapatkan laporan helpdesk. Oleh karena itu, peneliti mengajukan aplikasi helpdesk yang dibuat untuk mengatasi dan meminimalisasi masalah di atas. Secara garis besar aplikasi yang dikembangkan terdiri dari proses pencatatan keluhan helpdesk, informasi status keluhan helpdesk, informasi cara penyelesaian keluhan helpdesk, serta laporan helpdesk. Metode penelitian yang dilakukan antara lain metode pengumpulan data berupa studi pustaka, studi lapangan dengan observasi dan wawancara, serta studi literatur sejenis. Sedangkan metode pengembangan aplikasi helpdesk ini, peneliti menggunakan Rapid Application Development (RAD) dengan dimodelkan dengan diagram- diagram Unified Modelling Language (UML).

Kata kunci : *Aplikasi Helpdesk, Rapid Application Development (RAD), Unified Modelling Language (UML).*

Abstract

PT Mitra Agung Sejati was founded in 1998 and has grown to become one of the leading companies in the distribution and formulation of general and specialty chemicals. However, the handling of the problem is still not good, because the process of recording the helpdesk is still easy to do to improve the company. This can have a negative impact, namely: risk problems that are reported repeatedly, inaccurate calculation of problems and operational managers who wait a long time to get helpdesk reports. Therefore, the author submits a request for helpdesk which is made to overcome and minimize the above problems. Broadly speaking, the application developed consists of the process of recording helpdesk complaints, information on the status of helpdesk complaints, information on how to resolve helpdesk complaints, and helpdesk reports. Research methods carried out include data collection methods consisting of literature studies, field studies with observations and interviews, as well as similar literature studies. While this helpdesk application development method, the authors use Rapid Application Development (RAD) with modeled Unified Modeling Language (UML) diagrams.

Keywords : *Aplikasi Helpdesk, Rapid Application Development (RAD), Unified Modelling Language (UML).*

1. Pendahuluan

Dalam suatu perusahaan, penting memiliki helpdesk yang menjadi tempat pengguna sistem operasional perusahaan dapat menghubungi untuk mendapatkan bantuan dari masalah yang ditemukan dalam proses penggunaan sistem tersebut. Beberapa nama umum untuk sebuah helpdesk meliputi: : Computer Support Center, IT Response Center, Customer Support Center, IT Solutions Center, Resource Center, Information Center, dan Technical Support Center[1].

Helpdesk merupakan bagian pada sistem operasional perusahaan yang menjadi single point of contact bagi karyawan untuk menangani masalah operasional sistem.

PT Mitra Agung Sejati didirikan pada tahun 1998 dan tumbuh menjadi salah satu perusahaan terkemuka dalam distribusi dan merumuskan bahan kimia umum dan khusus. PT Mitra Agung Sejati telah menetapkan tujuan dan visi jangka panjang untuk menjadi perusahaan yang melayani kebutuhan pelanggannya secara efisien dan efektif. Selama bertahun-tahun, keputusan ini telah membuat PT Mitra

Agung Sejati tumbuh banyak lipatan dalam ukuran operasi, modal disetor serta omset penjualan. Karena kami berusaha keras untuk menyediakan produk-produk berkualitas dengan harga yang kompetitif dan memberikan layanan yang efisien, kami bangga mengetahui bahwa kami telah menghasilkan untuk diri kami sendiri, reputasi yang baik untuk keandalan dan efisiensi di antara klien kami. Kami berusaha keras untuk membuat pelanggan kami puas, karena kemajuan perusahaan kami sangat bergantung pada dukungan dan niat baik mereka[2].

2. Tinjauan Studi

2.1 Pengertian Sistem

Apa itu sistem.? Pasti tak ada yang banyak yang mengerti pengertian sistem yang benar seperti apa , tetapi banyak dari kalian yang paham akan sistem tapi tak mengerti penjelasannya dengan lengkap. Tanpa kita sadari, setiap hari kita pasti berurusan dengan namanya sistem, entah itu sistem kecil maupun sistem besar hampir setiap mealakukan apapun tidak akan terlepas dari sebuah sistem. Bahkan kita hidup pun juga dalam sebuah rangkaian sistem.

2.2 Pengertian Informasi

Istilah data dan informasi seringkali digunakan secara bergantian. ada yang menyebut data, padahal informasi, sebaliknya ada yang menyebut informasi padahal data. Gordon B.Davis menjelaskan kaitan data dengan informasi dalam bentuk definisi[6]. Informasi merupakan merupakan hasil pengolahan data dari satu atau berbagai sumber, yang kemudian diolah, sehingga memberikan nilai, arti, dan manfaat.

2.3 Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi Manajemen (SIM) dapat didefinisikan sebagai suatu alat untuk menyajikan informasi dengan cara sedemikian rupa, sehingga bermanfaat bagi penerimannya Tujuannya adalah untuk menyajikan informasi guna pengambilan keputusan pada perencanaan, pemrakarsaan, pengorganisasian, pengendalian kegiatan operasi subsistem suatu perusahaan, dan menyajikan sinergi organisasi pada proses[6].

2.4 Pengertian Helpdesk

Helpdesk adalah nama yang umum digunakan untuk pusat bantuan terhadap end-user. Saat ini helpdesk makin dilihat sebagai satu kesatuan dengan fungsi layanan dan bertanggung jawab untuk menjembantani sumber daya untuk menyelesaikan masalah dan memenuhi kepuasan user[4].

2.5 Teori yang Berkaitan Dengan IT Helpdesk

Pada umumnya, pada saat karyawan terdapat masalah pada alat kerja seperti komputer dan perangkat keras lainnya dikantor mereka harus melakukan pelaporan secara manual. Dengan ada permasalahan seperti itu dibuatlah sebuah rancangan aplikasi *Helpdesk Ticketing System* berbasis Web untuk mempermudah masalah tersebut. Berdasarkan hasil penelitian pada WILMAR GROUP dapat diidentifikasi bahwa sistem pengontrolan terhadap keluhan yang dilaporkan tidak dapat dilakukan secara cepat. *Helpdesk Ticketing System* membantu setiap departemen untuk melakukan pelaporan terhadap rusaknya pada komputer. Perangkat Lunak yang digunakan adalah *Edit Plus, Xampp* dan *PHP*. Sehingga setelah adanya web ini diharapkan dapat membantu setiap keluhan dilakukan secara efektif dan efisien[5].

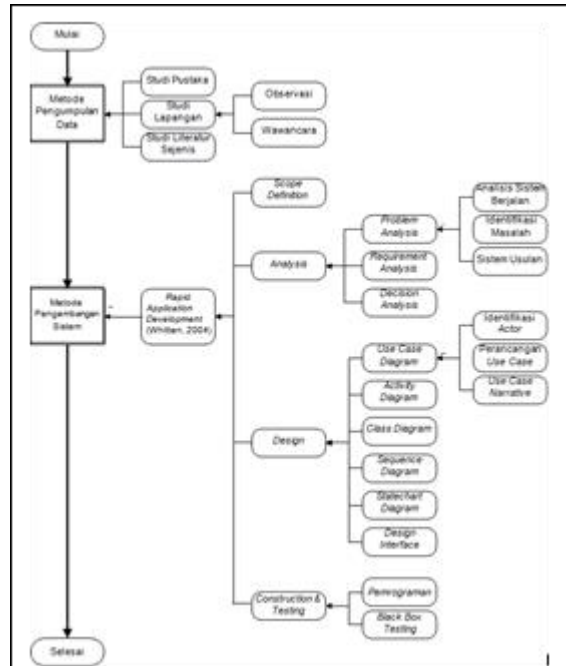
2.6 Lokasi Penelitian

PT Mitra Agung Sejati didirikan pada tahun 1998 dan berkembang menjadi salah satu perusahaan terkemuka dalam distribusi dan perumusan bahan kimia umum dan khusus.

Kami telah menetapkan tujuan dan visi jangka panjang untuk menjadi perusahaan yang melayani kebutuhan pelanggan secara efisien dan efektif. Selama bertahun-tahun, keputusan ini telah membuat kami mengembangkan banyak lipatan dalam ukuran operasi, modal disetor serta omset penjualan.

3. Kerangka Konsep

Sistem informasi it helpdesk merupakan suatu rangkaian procedure dalam pemecahan masalah secara online atau menggunakan media internet dimana data dikelompokkan atau di peroses menjadi informasi dan didistribusikan kepada user atau pemakai. Adapun kerangka pemikiran yang di gunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka berpikir

4. Desain Penelitian/Metodologi

4.1 Metode Pengembangan Sistem

Membangun sistem yang kompleks dibutuhkan metode pengembangan sistem agar dapat menuntun pembuat dalam menghasilkan suatu sistem yang standar. Mengembangkan suatu sistem informasi banyak orang menggunakan suatu metode dalam tahapan pengembangan sistem.

Metode pengembangan sistem informasi memiliki daur hidup, daur hidup tersebut yang dinamakan *SDLC (Systems Development Life Cycle)* atau daur hidup pengembangan sistem, *SDLC*[8]. (*Systems Development Life Cycle*) *SDLC* merupakan metodologi klasik yang digunakan untuk mengembangkan, memelihara, dan menggunakan sistem informasi. Dalam penelitian ini menggunakan metodologi *SDLC* model air terjun atau waterfall karena keterbatasan waktu untuk pengembangan perangkat lunak[3].

5. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Implementasi pengujian sistem Akutansi dilakukan dengan menggunakan metode blackbox testing. Metode blackbox testing adalah tahapan pengujian program yang mengutamakan pengujian terhadap kebutuhan fungsi dari suatu program. Pengujian dari blackbox testing ini adalah untuk menemukan bug atau masalah dalam suatu program.

Berikut adalah tahapan kebutuhan fungsional sistem untuk melihat aplikasi apakah program tersebut menghasilkan output sesuai dengan yang di inginkan user.

Tabel 1. Pengujian Sistem

No	Fungsi yang di uji	Cara pengujian	Hasil yang diharapkan	Status
1.	Sig in	user/admin mengisi username dan password	Sistem menampilkan pesan sukses berhasil masuk.	OK
2.	All-Menu	User/Admin menekan semua menu yang ada	Menampilkan halaman yang di tuju	OK
3	Add-Data	Admin menambah data pada semua menu	Menampilkan pesan data sukses tersimpan	OK

4	Ubah-Data	Admin mengubah data di dalam semua menu	Menampilkan pesan data sukses Diupdate	OK
5	Delet-Data	Admin menghapus data yang ada di dalam semua menu	Menampilkan pesan data sukses Dihapus	OK
6	Lihat-Data	Admin/User/teknisi dapat melihat data yang ada di dalam semua menu masing masing sesuai roll yang ada	Menampilkan data yang ada di dalam semua menu	OK
7	Print-Data	Admin/User/teknisi dapat mencetak data yang ada di dalam semua menu masing masing sesuai roll yang ada	Mencetak data yang ada di dalam semua menu	OK

5.1 Analisa Hasil Pengujian Sistem

Dari data pengujian aplikasi dengan metode blackbox testing pada tabel 4.1 semuanya sudah berjalan lancar dari *sig-in* aplikasi sampai *print out* ataupun *sign-out* hanya ada sedikit kendala dalam penggunaan aplikasi ini untuk urutan penggunaan menu-menu yang ada jika tidak diarahkan dengan user guide untuk bahan penggunaan aplikasi tersebut user akan sedikit kesulitan karena aplikasi ini masih sedikit yang mengetahuinya.

6. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan, maka di peroleh beberapa kesimpulan:

1. Aplikasi Helpdesk yang diusulkan mampu mempersingkat waktu pengolahan data helpdesk yang berawal bisa menunggu satu minggu untuk proses mengolah data helpdesk menjadi 1 hari.
2. Aplikasi Helpdesk yang diusulkan dapat mengurangi masalah komunikasi dalam menyampaikan keluhan ataupun proses pencatatan data helpdesk.
3. Aplikasi Helpdesk ini menghasilkan laporan-laporan helpdesk dengan tepat dan akurat, diharapkan dapat membantu proses pengambilan keputusan perusahaan.

Daftar Pustaka

- [1] U. A. Rachmawati, S. Adam, S. H. Alwi, J. Teknologi, and I. Yarsi, "PEMBANGUNAN HELPDESK TICKETING SYSTEM BERBASIS WEB (STUDI KASUS : UNIVERSITAS YARSI)," vol. 6, no. 1, pp. 19–24, 2019.
- [2] T. Machfudin, "Strategi Penerapan Knowledge Management System Pada Aplikasi It Helpdesk: Studi Kasus Pt Asuransi Tri Pakarta," *J. Lentera Ict*, vol. 2, no. 1, pp. 98–119, 2017.
- [3] Rico, "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi It- Helpdesk (Studi Kasus : Pt . Lontar Papyrus Pulp & Paper Industry)," *Teknol. Inf.*, vol. 10, no. 2, pp. 296–305, 2016.
- [4] M. Patidar, P. Agarwal, L. Vig, and G. Shroff, "Automatic conversational helpdesk solution using Seq2Seq and slot-filling models," *Int. Conf. Inf. Knowl. Manag. Proc.*, pp. 1967–1976, 2018.
- [5] C. Govindarajulu, "The status of helpdesk support," *Commun. ACM*, vol. 45, no. 1, pp. 97–100, 2002..
- [6] M. Putra Prima Tbk Saryani and J. Fahmi Maulana, "Design Of Inventory Data Information Systems In PT," *Atm Aptisi Trans. Manag.*, vol. 3, no. 2, pp. 99–108, 2019.