

Aplikasi *Managed Services* Menggunakan Sistem *Ticketing*

Devy Nadianingsih¹, Minda Septiani²

Universitas Bina Sarana Informatika¹²

devynadianingsih@gmail.com¹, minda.mdt@bsi.ac.id²

Abstrak - Kemajuan teknologi informasi pada masa kini sedang meningkat dengan sangat cepat. Berbagai aktivitas telah dilakukan melalui jaringan internet. Dengan adanya kemajuan sistem teknologi informasi, cara dan pola hidup masyarakat dalam menjalankan kegiatan sehari-hari dapat berubah. Setiap perusahaan kini memerlukan layanan manajemen sistem internet untuk mengelola bisnis mereka. Karena permintaan layanan terkelola semakin meningkat, diperlukan sistem untuk mengelola tiket permintaan pelanggan berguna mempermudah proses pelaporan, pengawasan, dan pemantauan saat sedang dikerjakan menggunakan model pengembangan software RAD (*Rapid Application Development*) maka dari itu peneliti merancang sebuah sistem net-support sebagai website internal yang bisa di akses oleh karyawan *managed services* dan hasil dari penelitian dan perancangan adalah Aplikasi *Managed Services* menggunakan Sistem *Ticketing*.

Kata kunci : *Managed Services*, informasi, sistem ticketing, RAD

Abstract - *The advancement of information technology in the present era is rapidly increasing. Various activities have been carried out through the internet network. With the progress of information technology systems, the ways and lifestyles of the community in conducting daily activities can change. Every company now requires internet system management services to manage their businesses. Due to the increasing demand for managed services, a system is needed to manage customer request tickets, which is useful in facilitating the processes of reporting, supervision, and monitoring while being worked on. Using the Rapid Application Development (RAD) software development model, the researcher has designed a net-support system as an internal website accessible by managed services employees. The result of the research and design is the Managed Services Application using a Ticketing System.*

Keywords: *Managed Services, information, ticketing system, RAD*

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi pada masa kini sedang meningkat dengan sangat cepat. Berbagai aktivitas telah dilakukan melalui jaringan internet. Dengan adanya kemajuan sistem teknologi informasi, cara dan pola hidup masyarakat dalam menjalankan kegiatan sehari-hari dapat berubah. Hal ini mendorong semakin banyak perusahaan yang beroperasi dalam sektor teknologi informasi karena permintaan pasar yang tinggi. Sebagai hasilnya, masyarakat memiliki banyak opsi untuk memilih provider atau jasa layanan internet dengan harga yang berbeda-beda.

Setiap perusahaan kini memerlukan layanan manajemen sistem internet untuk mengelola bisnis mereka. Karena permintaan layanan terkelola semakin meningkat, diperlukan sistem untuk mengelola tiket permintaan pelanggan berguna mempermudah proses pelaporan, pengawasan, dan pemantauan saat sedang dikerjakan. Sistem ini juga membantu admin, staff, dan koordinator untuk memantau laporan secara lancar dan tepat waktu setiap saat.

Menurut (Indra, 2021) Mengatur informasi secara manual tidak efektif untuk menghasilkan laporan dan informasi untuk organisasi yang

sedang berkembang. Oleh karena itu, sistem tiket dapat membantu mengatur beban kerja dengan adil.

Menurut (Rehulina, 2020) Para teknisi atau karyawan harus memusatkan perhatian pada penyelesaian masalah terlebih dahulu sebelum melanjutkan tugas-tugas lainnya, namun manajemen layanan yang tidak memadai seringkali mengakibatkan ketidak konsistenan para teknisi dalam menyelesaikan masalah. Oleh karena itu, monitoring dan pengawasan status tugas para teknisi bersifat online oleh para manajer sangatlah diperlukan.

Menurut (Maulana, 2019) Ketika terdapat banyak laporan keluhan, team perlu membuat file formulir excel secara manual, yang memakan waktu lama saat melakukan perbaruan. Oleh sebab itu, tiket yang cocok dengan kebutuhan organisasi sangatlah penting untuk meningkatkan kualitas layanan konsumen. Menurut (Suzuki, 2017) Merekomendasikan penggunaan sistem tiket permintaan (*ticket request*) guna mempermudah koordinasi tindakan penyelesaian masalah oleh staff yang bertugas menerima, mengelompokkan, dan menetapkan prioritas terhadap tiket permintaan persetujuan aplikasi. Menurut (Ryan, 2019) Penggunaan

program komputer dapat mendorong terciptanya suatu program yang mampu merespon aktivitas dan masalah.

Terkait dengan masalah yang telah disebutkan, diperlukan suatu sistem yang dapat meningkatkan pelaporan layanan ketika sedang dalam proses melalui "Aplikasi *Managed Services* menggunakan sistem *Ticketing*" yang dapat membantu admin, staff, dan koordinator untuk mengawasi pelaporan dengan lancar dan tepat waktu, serta memudahkan pengguna dalam membuat pelaporan.

II. METODOLOGI PENELITIAN

RAD (Rapid Application Development)

Penulis menggunakan beberapa tahapan yaitu :
A. Rencana Kebutuhan

Pada tahap ini, langkah awal yang diambil adalah mengklarifikasi tujuan dari aplikasi atau sistem dan mengidentifikasi kebutuhan informasi yang diperlukan guna mencapai tujuan yang diinginkan oleh pengguna. Dalam hal ini, pertemuan antara pengguna dan analis diperlukan untuk memastikan bahwa kebutuhan tersebut terpenuhi. Partisipasi kedua belah pihak dalam fase ini sangat penting dan tidak terbatas pada menyetujui proposal yang sudah dibuat. Selanjutnya, partisipasi pengguna tidak terbatas pada satu tingkat organisasi, tetapi melibatkan beberapa tingkat organisasi. Pertemuan semacam ini biasa dikenal dengan Joint Application Development, yang bertujuan untuk memastikan informasi yang dibutuhkan setiap pengguna dapat diisi dengan benar.

B. Proses Design

Pada fase ini dilakukan proses desain dan dilakukan koreksi jika masih terdapat kesenjangan antara kebutuhan pengguna dan analis. Aktivitas pengguna yang relevan sangat penting untuk mencapai tujuan pada tahap ini, karena dapat memberikan umpan balik langsung jika terjadi perbedaan desain. Biasanya, pengguna dan analis bekerja sama secara langsung untuk menyelesaikan langkah-langkah ini.

C. Implementasi

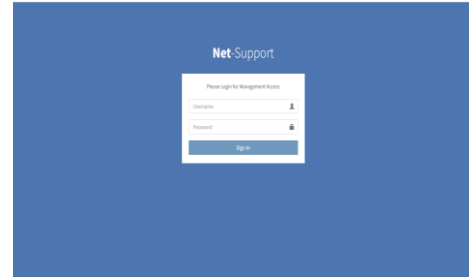
Setelah desain sistem telah dibuat dan disetujui oleh pengguna dan analis, pada tahap ini pengembang melakukan transformasi desain tersebut menjadi program. Setelah program selesai dibuat, baik secara keseluruhan maupun sebagian, dilakukan pengujian kecacatan sebelum diterapkan di dalam organisasi yang dituju. Pada tahap ini user dapat memberikan feedback terhadap sistem yang telah dibuat dan menyetujui sistem tersebut. Hal yang terpenting adalah partisipasi pengguna diperlukan demi memastikan bahwa sistem yang telah dikembangkan memenuhi kebutuhan pengguna, maka tidak diperlukan keselarasan antara sistem lama dan sistem baru.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap ini pengujian menggunakan blackbox. Cara mengujinya dengan menjalankan aplikasi managed services dan melihat hasil yang dikeluarkan.

1. Halaman menu login

Menu halaman login ini menampilkan kolom nama pengguna dan kata sandi yang harus diisi sebagai syarat masuk ke dalam dashboard sistem tiket



Sumber : Penulis (2023)

Gambar 1. Menu *Login*

2. Halaman Dashboard

Dashboard ini memuat informasi total tugas pekerjaan, ringkasan jenis tugas, jenis tugas saat ini, tugas terbuka, kemajuan tugas pekerjaan, tugas pekerjaan yang telah selesai, total akun pengguna, dan total jenis dukungan



Sumber : Penulis (2023)

Gambar 2. Halaman *Dashboard*

3. Halaman *Task Job*

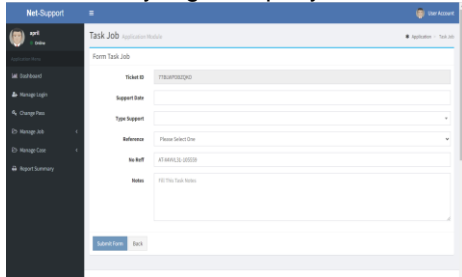
Halaman ini memuat informasi mengenai list task job yaitu tipe, tanggal dan waktu, nama teknisi, status tiket yang sedang dibuka, dikerjakan, dan yang sudah selesai dikerjakan.

Type	Open Date	Technician	Status	Action
Appointment	2023-06-02 09:08	rsd	Open	View Details
Installation	2023-06-02 09:05	Administrator	Open	View Details
Survey	2023-06-02 09:05	rsd	Open	View Details
Survey	2023-06-02 09:04	rsd	Open	View Details
Support	2023-06-02 09:02	rsd	Open	View Details
Installation	2023-06-02 09:02	rsd	Open	View Details
Support	2023-06-02 09:05	rsd	Open	View Details
Support	2023-06-02 09:06	rsd	Open	View Details
Support	2023-06-02 09:05	rsd	Open	View Details

Sumber : Penulis (2023)

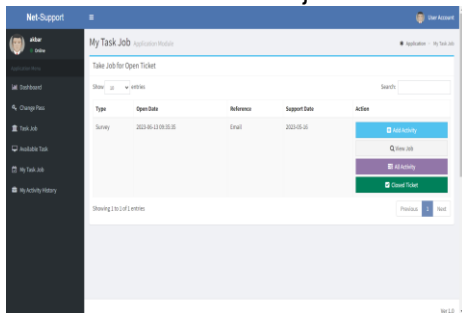
Gambar 3. Halaman *Task Job*

- Halaman Form *Task Job*
Halaman untuk membuat tiket yang terdiri dari tiket id, support date, type support, reference, no.ref, dan notes. Form task job ini hanya bisa dibuat oleh admin dan koordinator yang mempunyai hak akses.



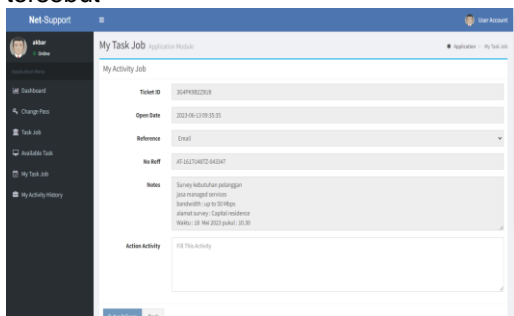
Sumber : Penulis (2023)
Gambar 4. Halaman Form *Task Job*

- Halaman *Take Job for Open Ticket*
Halaman ini memuat tiket yang sedang dibuka dan sudah di take job oleh staff



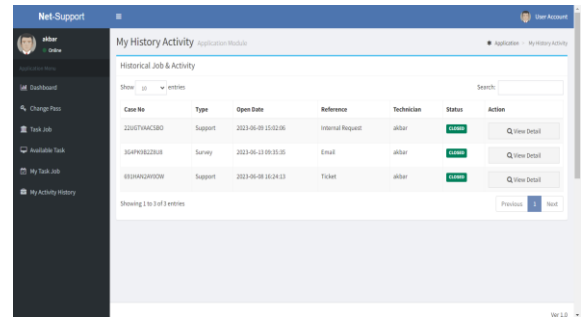
Sumber : Penulis (2023)
Gambar 5. Halaman *Take Job for Open Ticket*

- Halaman *My Activity Job*
Halaman ini ditunjukkan untuk mencatat semua aktivitas setiap tindakan yang dilakukan selama proses pengerjaan tiket tersebut



Sumber : Penulis (2023)
Gambar 6. Halaman *My Activity Job*

- Halaman *Historical Job dan Activity*
Halaman ini berisi seluruh tiket yang telah sudah diselesaikan oleh staff



Sumber : Penulis (2023)
Gambar 7. Halaman *Historical Job dan Activity*

- Halaman *Report Summary*
Halaman ini berisi semua laporan mengenai tiket dari tiket yang dibuka, yang sedang berjalan, yang sudah selesai dan total tiket yang ada, ada semua list task job.

Summary Report									
Company: PT. Astra Telekomunikasi (Infrastru)									
Address: Floor 15, Tower A, Blok 408, Star Sudirman Central Business District (SCBD), Jl. Jenderal Sudirman Raya 101-53 Jakarta 12160 - Indonesia									
Date: 14 June 2023, 16:30:33 WIB									
Task Job Summary		Open Task Job		Progress Task Job		Closed Task Job			
3		3		3		3			
List Task Job									
Open Date	Closed Date	Support Date	Time Resolution	Technician	Installation	Task	Status		
2023-05-12 21:44:57	2023-05-08 17:26:12	2023-05-08 17:26:12	1 hari 17 jam 16 menit 51 detik	vacant	Installation	Installation	CLOSED		
2023-05-08 17:26:12	2023-05-08 17:26:12	2023-05-08 17:26:12	1 hari 20 jam 3 menit 59 detik	ajlar	Support	Support	CLOSED		
2023-05-12 18:26:51	2023-05-08 17:26:12	2023-05-08 17:26:12	1 hari 20 jam 14 menit 38 detik	ajlar	Support	Support	ON PROGRESS		
2023-05-13 09:26:35	2023-05-16 17:26:12	2023-05-16 17:26:12	1 hari 20 jam 24 menit 58 detik	vacant	Survey	Survey	OPEN		
2023-05-13 21:54:08	2023-05-16 17:26:12	2023-05-16 17:26:12	1 hari 8 jam 5 menit 22 detik	ajlar	Maintenance	Maintenance	CLOSED		
2023-05-13 22:09:59	2023-05-16 17:26:12	2023-05-16 17:26:12	1 hari 8 jam 21 menit 42 detik	Administrator	Installation	Installation	ON PROGRESS		
2023-05-13 09:36:51	2023-05-04 17:26:12	2023-05-04 17:26:12	1 hari 1 jam 27 menit 55 detik	vacant	Survey	Survey	OPEN		
2023-05-14 09:36:51	2023-05-04 17:26:12	2023-05-04 17:26:12	1 hari 17 jam 12 menit 21 detik	ajlar	Support	Support	ON PROGRESS		
2023-05-08 19:36:51	2023-05-08 19:36:51	2023-05-08 19:36:51	1 hari 3 jam 3 menit 34 detik	ajlar	Support	Support	CLOSED		

Sumber : Penulis (2023)
Gambar 8. *Historical Job dan Activity*

IV. KESIMPULAN

Sebagai kesimpulan dari penjelasan yang diberikan dalam bab-bab sebelumnya, kita dapat sampai pada kesimpulan sebagai berikut:

- Dengan menggunakan aplikasi ini proses membuat laporan menjadi lebih mudah dan dapat diminimalisir untuk kehilangan data karena sistem dapat menyimpan data secara akurat tanpa mempersulit user.
- Untuk mencari sesuatu data laporan menjadi lebih mudah karena bisa dilihat melalui keyword, sehingga memudahkan pencarian data laporan.
- Memudahkan pekerjaan user untuk menginput laporan tidak perlu mencatat di kertas untuk laporan pekerjaan menghindari kesalahan yang mungkin.

V. REFERENSI

I. Permana, "MODEL APLIKASI HELPDESK TICKETING SYSTEM BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODE RAD", Jurnal Informasi dan Komputer, vol. 9, no. 2, pp. 169-173, Oct. 2021.
T. Rehulina and D. Ardiansyah, "Perancangan Aplikasi Inventori Barang Pada CV. MR

- Lestari Berbasis Web," Sistem Informasi dan Informatika (SIMIKA), vol. 3, no. 2, pp. 77-94, 2020.
- Maulana Ardhiansyah . Penerapan Model Rapid Application Development pada Aplikasi Helpdesk Trouble Ticket PT. Satkomindo Mediyasa . Vol. 2, No. 2, April 2019
- S. Syofian and A. Winandar, "Aplikasi Helpdesk Mendukung Sistem Ticketing," Jurnal Teknologi Informasi, vol. 3, no. 1, 2017.
- Bahrudin, R., Ridwan, M., & Darmojo, H. (2020). Penerapan Helpdesk Ticketing System Dalam Penanganan Keluhan Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Web. *Jutis (Jurnal Teknik Informatika)*, 7(1), 71-82.
- METODE SAW UNTUK SELEKSI PENERIMAAN SISWA BARU BERBASIS WEB. (2022). (n.p.): Pascal Books.
- Pemodelan Perangkat Lunak SMK/MAK Kelas XI. (2021). (n.p.): Gramedia Widiasarana indonesia.
- METODE SAW UNTUK SELEKSI PENERIMAAN SISWA BARU BERBASIS WEB. (2022). (n.p.): Pascal Books.
- Pemodelan Perangkat Lunak SMK/MAK Kelas XI. (2021). (n.p.): Gramedia Widiasarana indonesia.
- Membangun Aplikasi Peminjaman Ruang Menggunakan Aplikasi Oracle Apex Online. (n.d.). (n.p.): Kreatif.
- Book Chapter Paradigma Angkutan Umum. (2022). (n.p.): PTDI PRESS.
- Aswati, S., & Siagian, Y. (2016). Model Rapid Application Development Dalam Rancang Bangun Sistem Informasi Pemasaran Rumah (Studi Kasus : Perum Perumnas Cabang Medan). Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia, 318-324.
- Wibowo, N. I., Metandi, F., & Irwansyah. (2017). Rancang Bangun Aplikasi Helpdesk Berbasis Web Pada Jurusan Teknologi Informasi Politeknik Negeri Samarinda. *Just Ti*, 9, 10.
- PWibowo, N. I., Metandi, F., & Irwansyah. (2017). Rancang Bangun Aplikasi Helpdesk Berbasis Web Pada Jurusan Teknologi Informasi Politeknik Negeri Samarinda. *Just Ti*, 9, 10.
- Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML. (n.d.). (n.p.): Penerbit Andi
- WEB DASAR Menggunakan HTML, CSS, JS, PHP dan Studi Kasus. (2023). (n.p.): PT. Sonpedia Publishing Indonesia
- Diagram UML Dalam Membuat Aplikasi Android Firebase "Studi Kasus Aplikasi Bank Sampah". (2021). (n.p.): Deepublish.
- UML POWERED DESIGN SYSTEM USING VISUAL PARADIGM. (2022). (n.p.): CV Literasi Nusantara Abadi.