

ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI IT HELPDESK BERBASIS WEBSITE PADA DEPARTEMEN MIS PT XYZ

Ruliyana¹, Adiyanto², & Winanti³

¹rullypriadiwitri@gmail.com, ²adiet0311@yahoo.co.id, ³winanti12@ipem.ac.id,

ABSTRAK

Dalam lingkup kerja di departemen MIS pada PT. XYZ, teknologi informasi untuk semua karyawan sangat banyak manfaatnya. Sering sekali ditemukan berbagai keluhan yang dialami karyawan terutama dalam hal pelaporannya tidak terprosedur sehingga mengganggu peran kerja staff IT. Dibutuhkan divisi helpdesk yang berfungsi sebagai lapisan pertama yang harus dihubungi oleh karyawan bila mereka mendapatkan masalah/gangguan jaringan ataupun laporan lain yang terkait dengan IT. Guna mendukung proses tersebut penulis merancang aplikasi helpdesk yang memiliki fungsi penginputan keluhan karyawan, pencatatan proses penanganan pertanyaan dan keluhan dari karyawan, menyimpan dan mengolah informasi dari karyawan dalam database yang nanti nya bisa menjadi data pengembangan dan perbaikan untuk mencegah gangguan terulang.

Kata kunci : Analisa, Perancangan, Sistem Informasi, IT Helpdesk, Website

PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi informasi yang sedemikian cepatnya telah membawa dunia memasuki era baru yang lebih cepat dari yang pernah dibayangkan sebelumnya. Teknologi yang terus berkembang setiap harinya menjadikan manusia semakin dimanjakan dengan keberadaan teknologi tersebut (Wafiroh et al., 2017). Teknologi sangat penting bagi manusia, sehingga kehidupan manusia saat ini tidak bisa lepas dengan keberadaan teknologi. Semua aktifitas pekerjaan manusia menjadi mudah karena adanya otomatisasi alat. Selain itu keberadaan jaringan internet semakin mempermudah pekerjaan, termasuk pekerjaan IT helpdesk yang dapat diakses setiap saat tanpa harus memperhatikan waktu dan jarak (Rohimah et al., 2018).

Perkembangan teknologi ini begitu banyak membawa dampak positif, namun teknologi juga mempunyai dampak negatif. Sekarang ini mungkin bisnis merupakan salah satu cara untuk mempertahankan ekonomi, dimana ekonomi merupakan hal yang sangat terasa berdampak. Informasi dan teknologi memang telah banyak membantu setiap pihak yang terlibat di dalam perusahaan karena bisa memudahkan pekerjaan. Teknologi juga memungkinkan pekerjaan bisa dikerjakan dengan cepat dan selesai tepat waktu.

Saat ini Dept. MIS di PT XYZ kinerja dalam penerimaan laporan dari karyawan terkait permasalahan ruang lingkup IT

terbilang cukup lemah. Dalam sebuah organisasi IT yang lemah, sangatlah umum ketika mendapati karyawan melompati *helpdesk* dan langsung menghubungi profesional atas. Apabila terus berlangsung, sikap ini akan menimbulkan frustrasi pada profesional lapisan atas karena pekerjaan mereka yang terganggu. Sifat dari karyawan ini juga menunjukkan frustrasi mereka pada IT karena merasa *helpdesk* kurang dapat membantu menangani masalah mereka.

Keberadaan IT *helpdesk* sangatlah penting dalam membantu karyawan ketika sedang mengalami masalah (Eniyati, 2011). Sebagian besar perusahaan pada bagian departemen IT telah menyiapkan *helpdesk* untuk menjawab beragam pertanyaan yang datang dari pengguna. Ketika karyawan mendapatkan suatu masalah yang berkaitan dengan perangkat IT, pihak karyawan langsung menghubungi IT melalui *telephone* atau *what'sapp*. Banyak karyawan yang secara langsung lapor dengan tidak memperhatikan peran kerja team IT tersebut dengan keluhan yang sering terjadi dari karyawan apakah permasalahan nya sudah di kerjakan atau belum dikerjakan.

Perancangan sistem informasi helpdesk dibuat untuk membantu karyawan dalam menyampaikan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan IT.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan penulis dalam

melakukan penelitian yaitu dengan metode *waterfall*, yaitu merupakan salah satu metode dalam SDLC yang mempunyai ciri khas pengerjaannya setiap *fase* dalam *waterfall* harus di selesaikan terlebih dahulu sebelum melanjutkan ke fase selanjutnya.

Beberapa metode pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

Suatu bentuk metode riset yang menggunakan proses pengamatan objek atau suatu permasalahan penelitian secara langsung di lembaga sesuai dengan topik pembahasan. Penulis meninjau langsung di PT.XYZ khususnya di department *MIS* untuk mengetahui kendala apa yang dihadapi, mengamati langsung ke objek, dan mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang di teliti sehingga dapat menemukan solusi untuk menciptakan sistem *IT Helpdesk* berbasis *website* ini.

Penulis menggunakan wawancara dengan pihak PT.XYZ untuk mengetahui permasalahan yang terjadi sesuai dengan tujuan penelitian dengan cara mengajukan bebrapa pertanyaan yang berhubungan dengan penyusunan penelitian yang dilakukan (Rusdi, 2019).

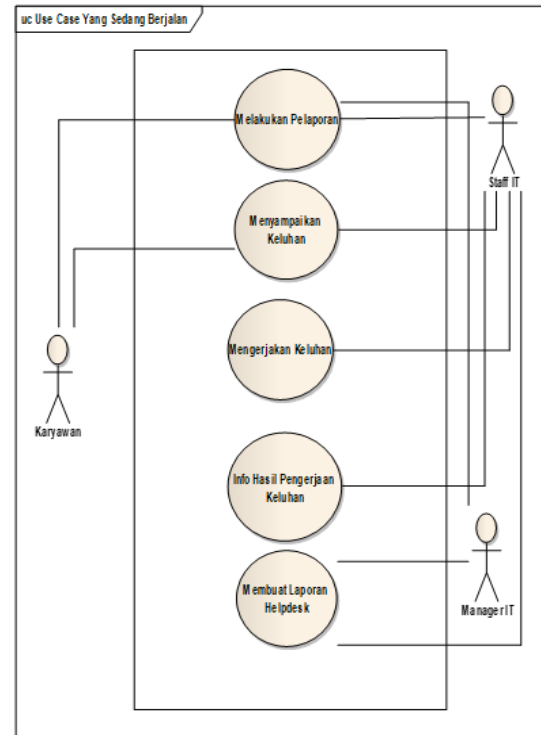
Data di peroleh melalui bukti-bukti literatur yang berhubungan dengan masalah yang akan di teliti sebagai bahan referensi bagi penulis, dengan cara mencari, membaca berbagai referensi baik dari buku, jurnal dan prosiding.

PEMBAHASAN

Analisa dan use case yang berjalan

Dalam pembahasan ini penulis akan menganalisa sistem yang berjalan pada Departemen MIS di PT XYZ.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di Departemen MIS maka dapat diperoleh gambaran sistem yang berjalan sebagai berikut:



GAMBAR 1 Use Case Diagram

Penjelasan

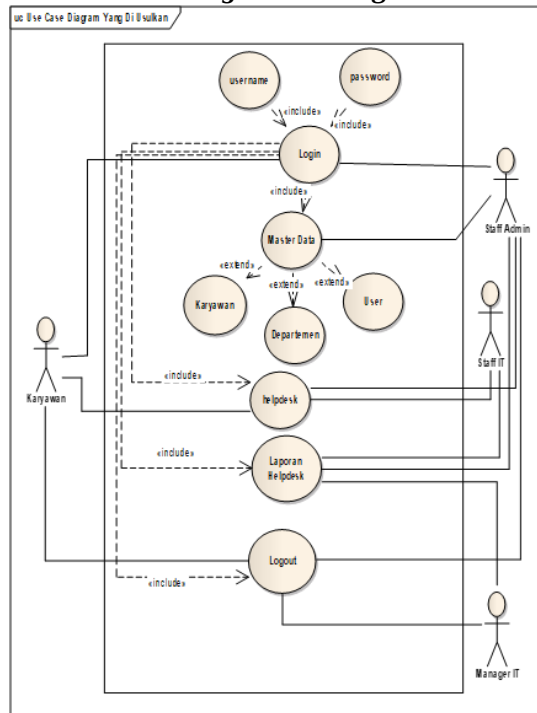
1. Karyawan melakukan pelaporan ke Tim IT
2. Staff IT melakukan pengecekan kemudian mengerjakan keluhan
3. Staff IT memberitahukan atau informasikan hasil pekerjaan kepada karyawan
4. Staff IT membuat laporan helpdesk dan memberikannya ke Manager IT.

Permasalahan yang sering terjadi dari sistem diatas adalah dokumentasi kurang tertib, tidak dapat diketahui sejauh mana keluhan dikerjakan, membutuhkan waktu yang lama untuk pembuatan laporan.

Rancangan dan Penelitian

Berdasarkan masalah yang terjadi pada Departemen MIS, penulis merancang sebuah sistem informasi *IT helpdesk* berbasis *Web*, yang bisa diakses oleh berbagai pihak diantaranya: admin, staff IT, karyawan dan manager agar memberikan kemudahan dalam proses pelaporan keluhan mengenai ruang lingkup IT serta memudahkan report bulanan yang biasa di lakukan. Adapun untuk model rancangan yang digunakan yaitu *use case diagram* dan *class diagram*:

Use Case Diagram Yang Diusulkan

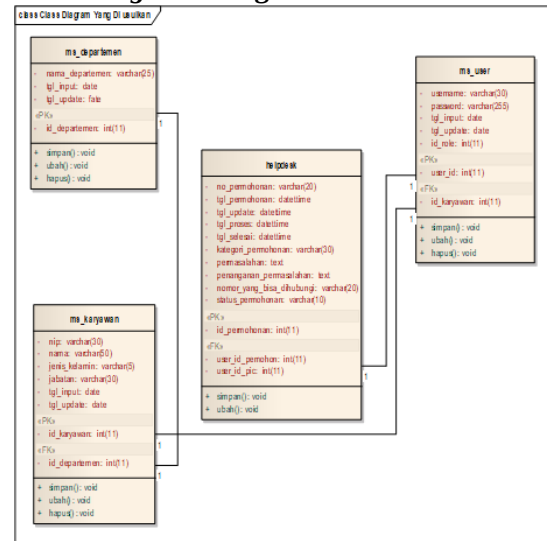


GAMBAR 2 Use Case Diagram Yang Diusulkan

Penjelasan

1. Staff Admin sebelum Kelola data karyawan, data departemen, user harus login ke dalam sistem.
2. Setiap karyawan yang akan mengajukan keluhan harus login ke dalam sistem terlebih dahulu, kemudian input keluhan di menu helpdesk.
3. Staff IT berdasarkan helpdesk, maka akan mengerjakan dan menyelesaikan keluhan dari karyawan, dan selanjutnya membuat laporan bahwa permintaan/keluhan karyawan sudah diselesaikan.
4. Manajer IT, selanjutnya menerima laporan penyelesaian keluhan yang diajukan oleh karyawan dan melihat siapa staff it yang melakukan pekerjaan tersebut.

Class Diagram Yang Diusulkan



GAMBAR 3 Class Diagram Yang Diusulkan

Penjelasan

Dari gambar 3 diatas dapat terlihat bagaimana rancangan dari kelas-kelas yang ada dalam sistem berserta relasi yang terjadi.

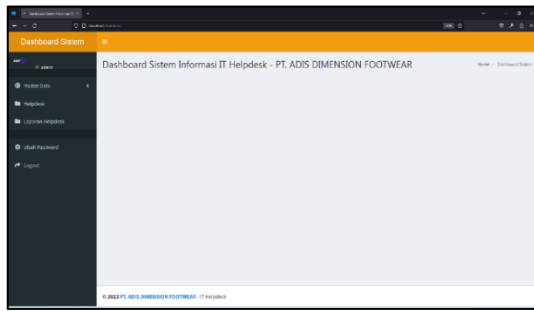
Rancangan Tampilan Sistem Yang Diusulkan

Halaman Login

GAMBAR 4 Halaman Login

Halaman login digunakan untuk staf IT, manager IT dan karyawan setelah mereka registrasi dan mengisi data diri di menu registrasi. Saat login diwajibkan untuk mengisi username dan password sesuai dengan isian saat registrasi.

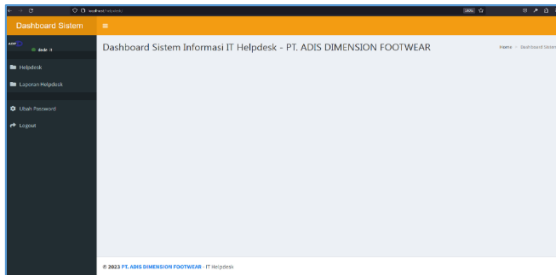
Halaman *Utama* Aktor *Staff Admin*



GAMBAR 5 Halaman *Utama* Aktor *Staff Admin*

Gambar di atas menunjukkan bagaimana rancangan dari sistem usulan untuk menuutama dari staff admin.

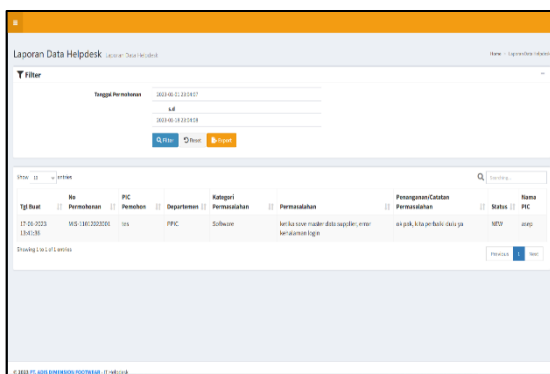
Halaman *Utama* Aktor *Karyawan dan Staff IT*



GAMBAR 6 Halaman *Utama* Aktor *Staff IT dan Karyawan*

Gambar di atas menunjukkan bagaimana rancangan dari sistem usulan untuk menuutama dari staff it dan karyawan.

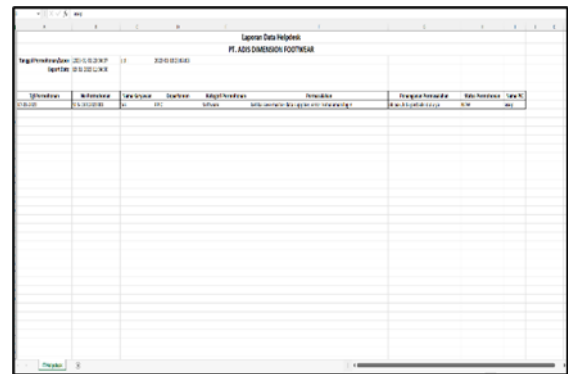
Halaman *Laporan Helpdesk*



GAMBAR 7 Halaman *Laporan Helpdesk*

Gambar di atas merupakan rancangan menu pembuatan laporan helpdesk yang dilakukan oleh staff IT.

Export Laporan Data Helpdesk



GAMBAR 8 *Export Laporan Data Helpdesk*

Gambar di atas merupakan rancangan dari hasil ekspor laporan dari sistem helpdesk dalam bentuk format Excel.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka kesimpulan dan saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut:

a. Kesimpulan

Pada tugas akhir ini penulis telah berhasil membuat sebuah aplikasi *helpdesk* berbasis *website* untuk dapat dipergunakan oleh karyawan dalam mengajukan pertanyaan dan masalah terkait ruang lingkup IT sesuai prosedur dan terorganisasi. Aplikasi *helpdesk* berbasis *web* ini memiliki fitur *login*, master, IT helpdesk dan laporan. Output dari sistem ini dihasilkan laporan yang berisi pertanyaan maupun keluhan yang telah disampaikan atau dikirimkan oleh karyawan.

b. Saran

Dibutuhkan aplikasi dengan menu yang lebih lengkap dan fitur-fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan user untuk mengembangkan sistem ini menjadi lebih baik lagi. Selain itu perlu dilakukan pelatihan kepada calon user secara intensif dan perlu adanya maintenance secara berkala..

DAFTAR PUSTAKA

Eniyati, S. (2011). Perancangan Sistem Pendukung Pengambilan Keputusan untuk Penerimaan Beasiswa dengan Metode SAW (Simple Additive

Weighting). *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, 16(2), 171–176.

Rohimah, S., Winanti, & Nuryanti, Y. (2018). Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Penagihan Delivery Order Pada Ekspedisi Ilham Putra. *Jurnal IPSIKOM*, 6(1), 1–4.

Rusdi, M. (2019). Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Volume Penjualan pada Perusahaan Genting UD. Berkah Jaya. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 83–88.
<https://doi.org/10.21107/jsmb.v6i2.6686>

Wafiroh, A., Winanti, & Nuryanti, Y. (2017). Analisa dan perancangan sistem informasi penjualan Online pada Toko Langgan. *Jurnal IPSIKOM*, 5(2), 149–200.