

# I PENDAHULUAN

## 1.1.1 Latar Belakang

Perusahaan yang mampu mengikuti perkembangan teknologi ditandai dengan penggunaan website dan *software* untuk menunjang kinerja perusahaan tersebut. Website dan *software* merupakan sistem yang mendukung proses bisnis dari sebuah perusahaan. Namun, dalam kenyataannya tidak semua perusahaan dapat memiliki *software* yang optimum. Hal ini dikarenakan proses bisnis yang terlalu rumit atau perusahaan tersebut belum mampu untuk membangun *software* yang sesuai dengan proses bisnis (Widodo 2016).

Teknologi informasi berbentuk *software* digunakan untuk meningkatkan pelayanan perusahaan. Umumnya, klien akan meminta software house untuk mengembangkan sistem yang diinginkan, dan *software* house menyediakan layanan pembuatan aplikasi dan sistem yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan *client*. *Software* yang dibangun diharapkan dapat menunjang kebutuhan informasi dan bersifat *user friendly*, sehingga teknologi informasi pendukung ini menjadi alat bantu yang dapat digunakan oleh semua pihak terkait (Wardhani *et al.* 2020).

Salah satu perusahaan *software* house yang menyediakan layanan pembangunan sistem untuk *client* di Kota Bogor adalah PT AMN Indonesia. PT AMN Indonesia bergerak di bidang IT yang berfokus pada pengembangan *software* untuk bisnis perusahaan. Umumnya, *client* dari PT AMN Indonesia adalah perusahaan yang membutuhkan website atau *software* untuk menunjang proses bisnis perusahaan tersebut. PT AMN Indonesia akan membangun *software* yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Ketika terdapat kendala atau *bug* pada sistem yang dikembangkan, *client* akan melaporkan kendala tersebut dalam bentuk *ticket* melalui aplikasi *helpdesk*.

*Helpdesk* merupakan sistem manajemen untuk membantu menangani kebutuhan *user* terkait dengan pertanyaan, pelayanan, support teknis, atau komplain terhadap layanan suatu organisasi dengan memanfaatkan sistem penomoran (request *ticket*) untuk memudahkan penelusuran terhadap tindakan penyelesaian yang dikoordinasi oleh suatu tim (Syofian dan Winandar 2017).

Aplikasi *helpdesk* yang dibuat oleh PT AMN Indonesia bertujuan untuk menampung kendala dan *bug* yang dilaporkan *client* terhadap sistem yang di buat. Setiap pelaporan *bug* atau kendala memerlukan sistem *ticketing* agar dapat melaporkan sebuah kendala atau *bug* sehingga memudahkan *client* dalam melaporkan bug. Beberapa fitur yang terdapat pada aplikasi *helpdesk* PT AMN Indonesia adalah fitur *ticketing*, *project*, *timer*, *user* dan *quota*.

Setelah *bug* selesai dikerjakan, PT AMN akan melakukan diskusi dengan *client* menggunakan *report ticket* yang masuk. Namun pada aplikasi *helpdesk* PT AMN Indonesia saat ini belum memiliki fitur *report ticket*, fitur ini merupakan laporan dari pengerjaan *bug* yang telah masuk ke sistem *helpdesk* PT AMN Indonesia. Setiap *bug* yang di laporkan di hitung pengerjaannya oleh IT Support dan dimasukkan ke dalam laporan bulanan, hasil dari laporan bulanan berupa Microsoft Excel yang isinya berupa tabel hasil *query* dari pengerjaan *ticket*. Oleh karena itu, PT AMN Indonesia membutuhkan sistem *helpdesk* dengan fitur pengerjaan *ticket* dan fitur *report ticket*, agar dapat mengunduh laporan pengerjaan *ticket* dan PIC tidak perlu membuat laporan secara manual.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

*Project* adalah permintaan *client* kepada PT AMN Indonesia terhadap sistem yang dibangun dan sesuai dengan proses bisnis yang diinginkan. *Quota* adalah beberapa *mandays* yang dipesan oleh perusahaan untuk masalah teknis. *Quota* digunakan ketika ada *ticket* yang masuk dan telah dihitung pengerjaannya, pengerjaan *ticket* tersebut akan dikurangi dengan *quota* yang dipesan. Kalkulasi 1 *mandays* adalah setara 8 jam kerja dengan kontrak *quota* yang memiliki tanggal pembelian dan tanggal *expired*.

*Ticketing* adalah sebuah karcis (biasa disebut laporan masalah) yang merupakan prosedur yang digunakan dalam suatu organisasi untuk melakukan pendeteksian, pelaporan, dan solusi dari beberapa masalah. Pada saat ini telah banyak perusahaan yang menggunakan *ticketing* berbasis web dan terkait dengan hubungan pelanggan (Iswara *et al.* 2018).

Selama pengerjaan *ticket* akan dihitung waktu untuk pengerjaan satu *ticket*, waktu pengerjaan tersebut akan dikalkulasi dan dikurangkan *manhour* yang dipesan oleh *client*. Setiap *bug* yang dikerjakan dalam kurun waktu satu bulan, PT AMN Indonesia melakukan *meeting* bersama *client* untuk melaporkan *bug* dan kendala yang ditemukan. Oleh karena itu, penulis memberikan solusi dari permasalahan aplikasi *helpdesk* PT AMN Indonesia dengan “Pengembangan Aplikasi *Helpdesk* Dengan Fitur *Report Ticketing* Di PT AMN Indonesia”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari Pengembangan Aplikasi *Helpdesk* dengan Fitur *Report Ticketing* Di PT AMN Indonesia ialah:

1. Bagaimana cara membuat pelaporan sebagai *ticketing*?
2. Bagaimana caranya agar laporan *ticket* yang masuk dapat diunduh dengan format laporan PT AMN Indonesia?
3. Bagaimana perhitungan *manhour* dalam pengerjaan *ticket*?

## 1.3 Tujuan

Tujuan dari Pengembangan Aplikasi *Helpdesk* dengan Fitur *Report Ticketing* di PT AMN Indonesia ialah:

1. Menyediakan fitur untuk *report ticketing* yang otomatis melakukan *query* untuk format laporan bulanan *ticket* PT AMN Indonesia
2. Menampilkan status pengerjaan *ticketing* dan menghitung *manhour* dalam pengerjaan *ticketing*.
3. Mengunduh data rekapan *ticketing* sebagai laporan bulanan dalam bentuk Excel yang sesuai dengan periode *ticketing*.

## 1.4 Manfaat

Manfaat dari pembuatan fitur *report ticketing* pada aplikasi *helpdesk* PT AMN Indonesia adalah memudahkan IT *support* dalam menghitung pengerjaan satu *ticket* untuk pengelolaan laporan bulanan. Dalam aplikasi *helpdesk* terdapat tiga *user* yaitu IT *support*, manager, dan administrator. Beberapa fitur dalam aplikasi *helpdesk* yaitu *ticket*, *user*, *timer*, *quota*, dan *project*.

## 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari Pengembangan Aplikasi *Helpdesk* dengan Fitur *Report Ticketing* di PT AMN Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Fitur *report ticketing* hanya dapat diakses oleh IT *Support* dan manager.
2. IT *support* hanya dapat mengerjakan *ticket* yang telah di *assign* oleh manager.
3. Fitur *report ticketing* hanya dapat diakses oleh manager.

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.