

# I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dalam perusahaan perlu dukungan teknologi informasi dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Oleh karena itu, operasional dibidang sistem dan teknologi informasi menjadi prioritas. Selain itu, berdasarkan analisis, perusahaan perlu menerapkan beberapa fitur seperti *dashboard helpdesk*, promosi, manajemen media sosial, sistem manajemen pengetahuan, dan lain lain (Susanto dan Wijaya 2019).

Salah satu sistem dan teknologi informasi yang dapat digunakan untuk pengelolaan tersebut adalah *Helpdesk*. *Helpdesk* adalah fasilitator untuk proses penyelesaian masalah operasional melalui komunikasi dan jaringan sehingga proses riset manajemen menjadi lebih efektif dalam meningkatkan kinerja unit (Wicaksono dan Baswara 2020). Adanya *Helpdesk* memudahkan upaya menjaga layanan yang baik dari segala pihak. PT AMN Indonesia sudah memiliki aplikasi *helpdesk* namun, modifikasi aplikasi masih diperlukan berdasarkan kebutuhan pekerjaan sehari-hari guna memuaskan pelayanan kepada client. Kegiatan pemantauan laporan yang masuk, laporan yang belum selesai, bahkan laporan yang belum diatasi oleh tim IT Support. Oleh karena itu, untuk memudahkan proses memantau kegiatan yang berlangsung, fitur *dashboard* ditambahkan dalam aplikasi *helpdesk* di PT AMN Indonesia.

*Dashboard* merupakan sebuah model aplikasi sistem informasi yang disediakan bagi para manajer untuk menyajikan informasi kualitas kinerja dari sebuah perusahaan atau lembaga organisasi (Wahyudi dan Syazili 2021). PT AMN Indonesia memiliki prioritas tinggi melihat dan mengatur laporan yang disampaikan dari pihak client. Sebelumnya, kegiatan pemantauan dengan cara manual telah dilakukan sehingga menyulitkan manajer. Pemantauan dilakukan dengan melakukan riset data menggunakan excel dengan data yang dimasukan satu per satu. Untuk itu *dashboard* aplikasi *helpdesk* PT AMN Indonesia ditambahkan dengan tujuan menyajikan simpulan data dalam bentuk chart (grafik). Data yang disimpulkan merupakan data yang ada dalam ticket.

Ticket (karcis) adalah mekanisme yang digunakan dalam suatu organisasi untuk melakukan pendeteksian, pelaporan, dan solusi dari beberapa masalah. Ticketing system pada awalnya adalah pelaporan permasalahan yang menggunakan kertas dan kemudian dikembangkan oleh berbagai perusahaan dengan membuat perangkat lunak untuk pelaporan permasalahan. Saat ini telah banyak perusahaan yang menggunakan ticketing berbasis web dan terkait dengan hubungan pelanggan (Iswara et al. 2018). Ticket yang ada akan dikemas di halaman *dashboard* menjadi sebuah chart.

Chart atau grafik sebagai salah satu bentuk representasi statistik yang dapat digunakan untuk menyajikan dan merangkum data (Rufiana 2019). Chart merangkum semua data ticket dengan berdasarkan kategori yang sesuai. Kategori chart yang akan dibuat ada lima yaitu Active Ticket Summary, Ticket Summary, Ticket PICs, Last 8 Days, dan Quota Summary.

Active Ticket Summary merupakan chart yang menyajikan data ticket, project, dan status ticket dengan kategori nama project pada jumlah ticket dengan keterangan status ticket. Data ini dikemas menjadi chart untuk mengukur skala

project mana yang belum terselesaikan ataupun menjadi laporan bulanan yang kemudian disampaikan PT AMN Indonesia kepada client.

Ticket Summary merupakan chart yang menyajikan data ticket dan status ticket. Kategori yang digunakan yaitu jumlah ticket serta status ticket yang kemudian dikalkulasi menjadi jumlah banyak ticket untuk tolak ukur pelayanan PT AMN Indonesia kepada client.

Ticket PICs merupakan chart yang menyajikan data ticket, users(IT Support), dan status ticket. Kategori didalamnya yaitu jumlah ticket pada setiap users (IT Support) dengan status ticket. Menghitung dari users (IT Support) yang telah mengerjakan ticket dengan status ticket close atau selesai.

Last 8 Days merupakan chart yang menyajikan data ticket dengan kategori ticket dan project. Kategori didalamnya yaitu jumlah ticket dengan waktu penyelesaian ticket berdasarkan project. Kemudian dispesifikasi lebih dengan waktu delapan hari kebeleakang. Sehingga dapat melihat proses kinerja berdasarkan client.

Quota Summary merupakan chart yang menyajikan data quota, project, ticket, dan status ticket. Kategori yang digunakan pada setiap data yang dibutuhkan antara lain adalah quota stock, nama project, jumlah ticket sesuai project dengan status ticket terselesaikan. Kemudian dilakukan kalkulasi antara quota stock dengan ticket yang sudah selesai kemudian menjadi quota use. Setelah itu pengurangan antara quota stock dengan quota use menjadi quota balance.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

- Bagaimana pemberian informasi laporan yang masuk?
- Bagaimana pembuatan modul pengembangan *dashboard*?
- Apa jenis grafik yang sesuai untuk merepresentasikan data dengan baik?

## 1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah mengembangkan fitur *dashboard* pada aplikasi *helpdesk* PT AMN Indonesia untuk memudahkan pemantauan laporan. Penyajian didalam *dashboard* berbentuk grafik dari beberapa kategori laporan berdasarkan data yang ada kemudian dikemas menjadi sebuah grafik dengan simpulan data. Grafik yang berisikan simpulan data memprentasikan keseluruhan data.

## 1.4 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan simpulan data yang kemudian dikemas berbentuk grafik memudahkan tim manajer dalam melakukan pemantauan terhadap laporan tiket yang masuk. Pada aplikasi *helpdesk* PT AMN Indonesia terdapat simpulan data berdasarkan kategori yang dikemas dalam kartu(*card*).





## 1.5 Ruang Lingkup

Aplikasi *helpdesk* PT AMN Indonesia dikerjakan oleh empat orang dengan pembagian fitur diantaranya adalah pengembangan *dashboard*, fitur *ticketing*, *auto send email*, dan *auto reply to be a conversation*. Pembuatan aplikasi *helpdesk* PT AMN Indonesia hanya dapat diakses oleh pihak internal PT AMN Indonesia yang mencakup tim manajer dan *IT support* saja. Aplikasi ini berbasis website yang dapat diakses melalui *mobilephone* dan komputer/laptop. Pengembangan *dashboard* pada aplikasi *helpdesk* PT AMN Indonesia menggunakan Bahasa pemrograman JavaScript dengan framework VueJs untuk bagian *front-end*, sedangkan pada bagian *back-end*, bahasa pemrograman yang digunakan adalah *C-Sharp* dengan framework *NetCore*.

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

