

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan tentu memerlukan dukungan teknologi informasi dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Operasional pada bidang sistem dan teknologi informasi menjadi prioritas. Selain itu, berdasarkan analisis, perusahaan perlu menerapkan beberapa fitur seperti *dashboard helpdesk*, promosi, manajemen media sosial, dan sistem manajemen pengetahuan (Susanto dan Wijaya 2019).

Berfokus pada pengembangan sistem perangkat lunak perusahaan untuk bisnis, PT AMN Indonesia membantu para kliennya dalam membangun sistem perusahaan sesuai kebutuhan mereka. Untuk membangun hubungan baik dengan para pelanggan, perusahaan memberikan fasilitas situs web sebagai kotak pengaduan berbasis *online* atau *helpdesk*. *Helpdesk* adalah fasilitator untuk proses penyelesaian masalah operasional, melalui komunikasi dan jaringan sehingga proses asset management menjadi lebih efektif dalam meningkatkan kinerja unit (Wicaksono dan Baswara 2020).

Selama prosesnya, klien akan melakukan pengaduan melalui *email* ke alamat *email* pengaduan yang telah disediakan oleh pihak PT AMN Indonesia, kemudian klien juga mengajukan pengaduannya ke dalam *helpdesk* yang telah tersedia. Dalam responnya, *IT support* akan mengecek *inbox* pada *email* terlebih dahulu untuk mengetahui pengaduan yang telah masuk yang diajukan oleh klien. Setelah *IT support* melakukan pengecekan, pengaduan terkait akan dapat segera diproses dan segera menindaklanjuti pengaduan tersebut.

Selama proses pengaduan tersebut, terdapat beberapa proses yang dilakukan secara manual dan cukup memakan waktu dalam pengerjaannya. Hal ini tentu akan menghambat kinerja responsif dari pihak PT AMN Indonesia. PT AMN Indonesia merencanakan pengembangan fitur pada situs pengaduan tersebut untuk mengatasi masalah yang dihadapi. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah fitur yang dapat melakukan proses tersebut secara otomatis guna mempermudah *IT support* dalam menindaklanjuti setiap laporan pengaduan.

Berdasarkan rangkaian kegiatan dan permasalahan yang tertera pada paragraf sebelumnya, penulis bermaksud memberikan solusi dari permasalahan aplikasi *helpdesk* PT AMN Indonesia dengan “Pengembangan Aplikasi *Helpdesk* PT AMN Indonesia Dengan Fitur Otomatisasi Memasukkan *Email* ke Tiket”. Aplikasi ini diharapkan dapat membantu para *IT support* dalam mengelola aplikasi *helpdesk* PT AMN Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

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

- (1) Bagaimana cara agar setiap *inbox* dari alamat *email* yang ada didalam data *project* dapat di cek berkala secara otomatis?
- (2) Bagaimana membuat tiket yang bersumber dari *email* secara otomatis?



- (3) Bagaimana cara meminimalisir kesalahan dalam memasukkan data tiket untuk sampai ke *IT Support* dengan data yang sesuai?
- (4) Bagaimana cara memberi informasi kepada pelanggan apabila tiketnya telah berhasil dibuat?

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari pengembangan Aplikasi *Helpdesk* PT AMN Indonesia dengan fitur otomatisasi pengaduan yaitu:

- ① Mengembangkan sistem otomatisasi pengecekan *email* pengaduan pelanggan.
- ② Mengembangkan fitur memasukkan isi *email* pengaduan secara otomatis menjadi sebuah tiket pengaduan dan membuka *portal* percakapan.
- ③ Memfasilitasi proses serah-terima secara langsung laporan pengaduan dari klien kepada *IT support*.

1.4 Manfaat

Pengembangan Aplikasi *Helpdesk* PT AMN INDONESIA dengan Fitur Otomatisasi Memasukkan *Email* ke Tiket, dapat dimanfaatkan sebagai aplikasi *helpdesk* yang memiliki *Artificial Intelligence* (AI), sehingga sistem dapat secara otomatis membuat tiket yang datang dari *email*. Beberapa tahapan pengecekan inbox, konversi data, dan *filtering* yang dilakukan secara otomatis tanpa tenaga manual *IT Support*, akan meminimalisir terjadinya *human error* pada tahap penginputan data, sehingga keaslian data terjaga dan dapat diterima secara langsung oleh *IT Support*. Fitur tersebut juga telah dilengkapi oleh notifikasi untuk klien jika tiket telah berhasil dibuat, hal ini akan menambah kepuasan pelanggan atas responsifnya perusahaan. Selain itu, fitur tersebut dapat membuka *portal conversation* atau perbincangan antara klien dengan *IT support* sehingga menjadi sistem pendukung bagi *IT support* pada PT AMN Indonesia.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari pembuatan fitur otomatisasi *email* ke dalam tiket ialah:

1. Sistem yang beroperasi secara otomatis dalam melakukan konversi dan *filtering* dari sebuah *email* menjadi sebuah tiket pengaduan.
2. Notifikasi yang diberikan kepada pelanggan atas diterimanya tiket berdasarkan permintaan pelanggan.
3. *IT support* dapat melakukan *follow-up* pengaduan pelanggan tanpa harus membuka *email* pengaduan secara berkala.
4. Pelanggan dapat meminta konfirmasi ulang jika tiket telah diterima oleh *IT support*.