

BAB IV

ANALISIS KERJA PRAKTEK

4.1. Analisis Sistem Yang Berjalan

Analisis sistem yang berjalan ini menjelaskan mengenai prosedur pelayanan maintenance terhadap masalah yang diinputkan atau di complainkan oleh pejabat toko kepada *Departemen Maintenance* yang di dalamnya terdapat kegiatan perbaikan toko oleh maintenance dan rekanan maintenance. Untuk mempelajari terhadap suatu sistem yang sedang berjalan, diperlukan suatu penggambaran aliran-aliran informasi dari bagian-bagian yang terlibat di dalamnya, sehingga mampu memperkirakan dan merincikan seluruh dokumen dan analisis prosedur yang sedang berjalan.

4.1.1. Analisis Dokumen

Dokumen-dokumen yang digunakan dalam proses Sistem Informasi Helpdesk Online yang sedang berjalan di PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk (Bandung 2), yaitu :

1. Nama Dokumen : FCPT (Form *Checklist* Perbaikan Toko)
Fungsi : untuk form *checklist* kondisi *store* Alfamart
Sumber : *Maintenance*

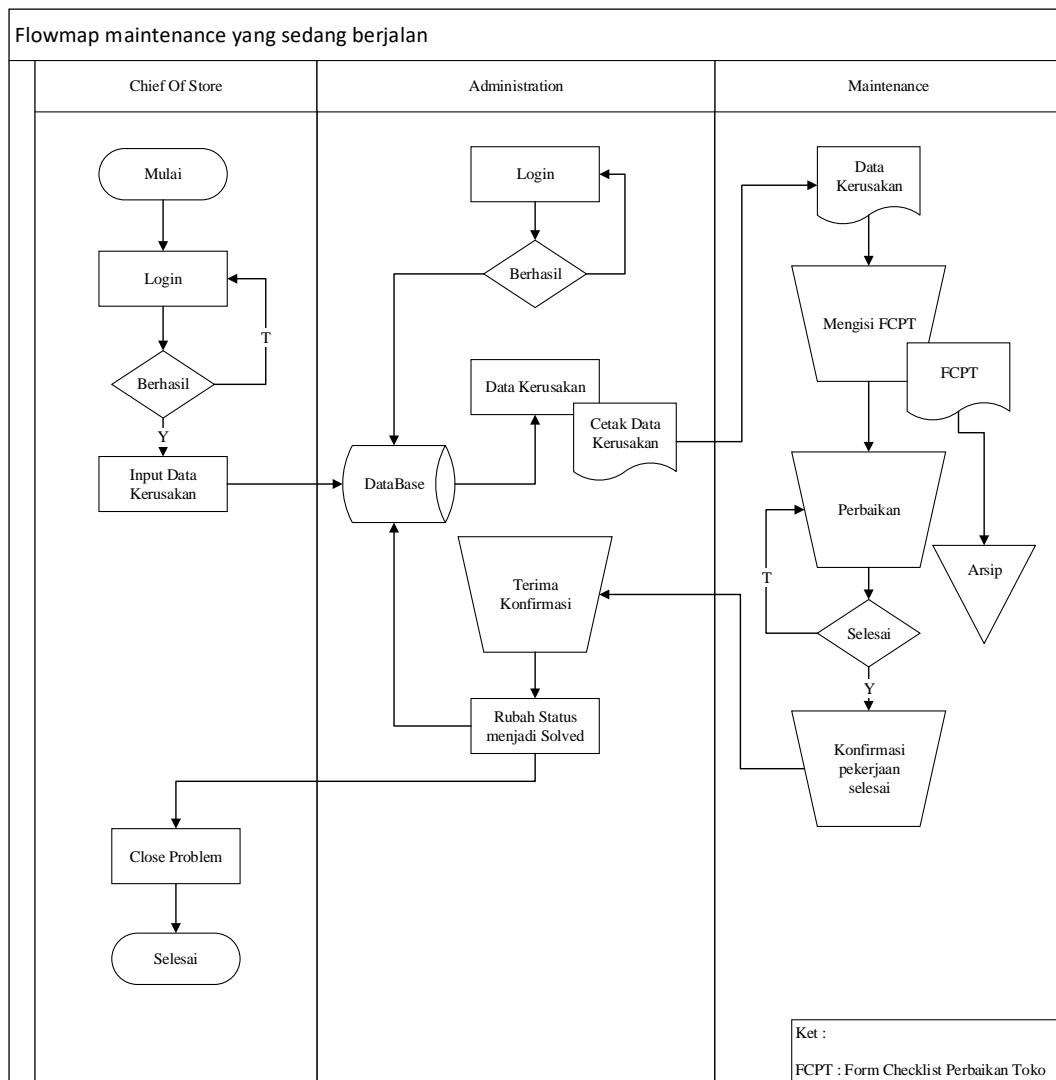
4.1.2. Analisis Prosedur Yang Berjalan

Prosedur pengajuan perbaikan toko kepada *Departemen Maintenance* di PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk (Bandung 2) sebagai berikut :

1. Pejabat toko menginputkan data kerusakan pada sistem *helpdesk online* yang ditujukan pada *Departemen Maintenance*.
2. Admin *maintenance* membuka sistem helpdesk online untuk melihat masalah yang di inputkan oleh pejabat toko, dengan demikian status *problem* berubah dari *new* menjadi *progres*.
3. *Maintenance store* melihat kerusakan yang ada di *store* tersebut, dan melakukan checklist terlebih dahulu lalu langsung mengerjakan kerusakan tersebut.
4. Jika sudah selesai mengerjakan *maintenance login* di sistem helpdesk dan merubah status menjadi *solved*.
5. Pejabat toko mengclose problem yang sudah dikerjakan.

4.1.3. Flow Map

Flowmap adalah bagan-bagan yang mempunyai arus yang menggambarkan langkah-langkah penyelesaian suatu masalah. Flowmap dapat dikatakan sebuah aliran data berbentuk dokumen didalam suatu sistem informasi yang merupakan suatu aktivitas yang saling terkait dalam hubungannya dengan kebutuhan data dan informasi. Flomap sistem informasi maintenance yang sedang berjalan bisa dilihat pada gambar di bawah ini :



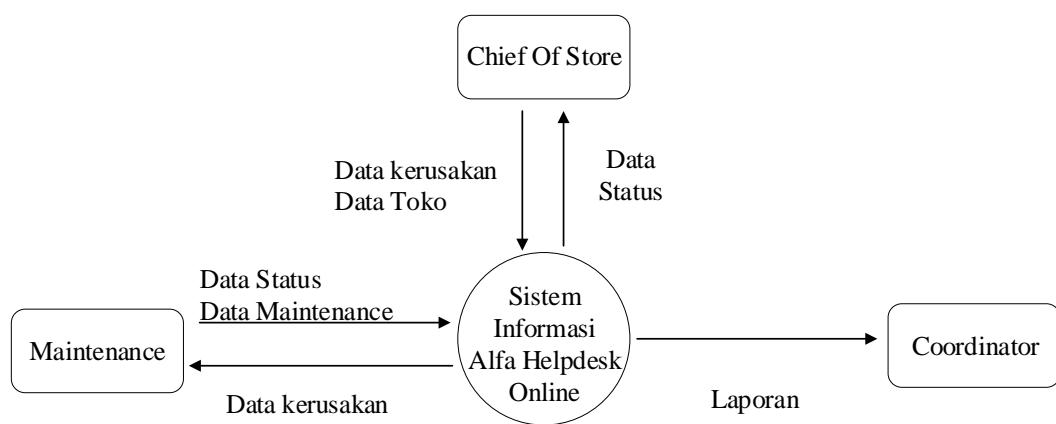
Gambar 4.1 Flowmap Maintenance yang sedang berjalan

4.1.4. Diagram Konteks

Diagram konteks merupakan pola penggambaran yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem yang berfungsi untuk menggambarkan memperlihatkan interaksi antara sistem informasi tersebut dengan lingkungan dimana sistem itu ditempatkan. Dalam diagram konteks, sistem dianggap sebuah objek yang tidak

dijelaskan secara rinci karena yang ditekankan adalah interaksi sistem dengan lingkungan yang akan mengakses sistem tersebut.

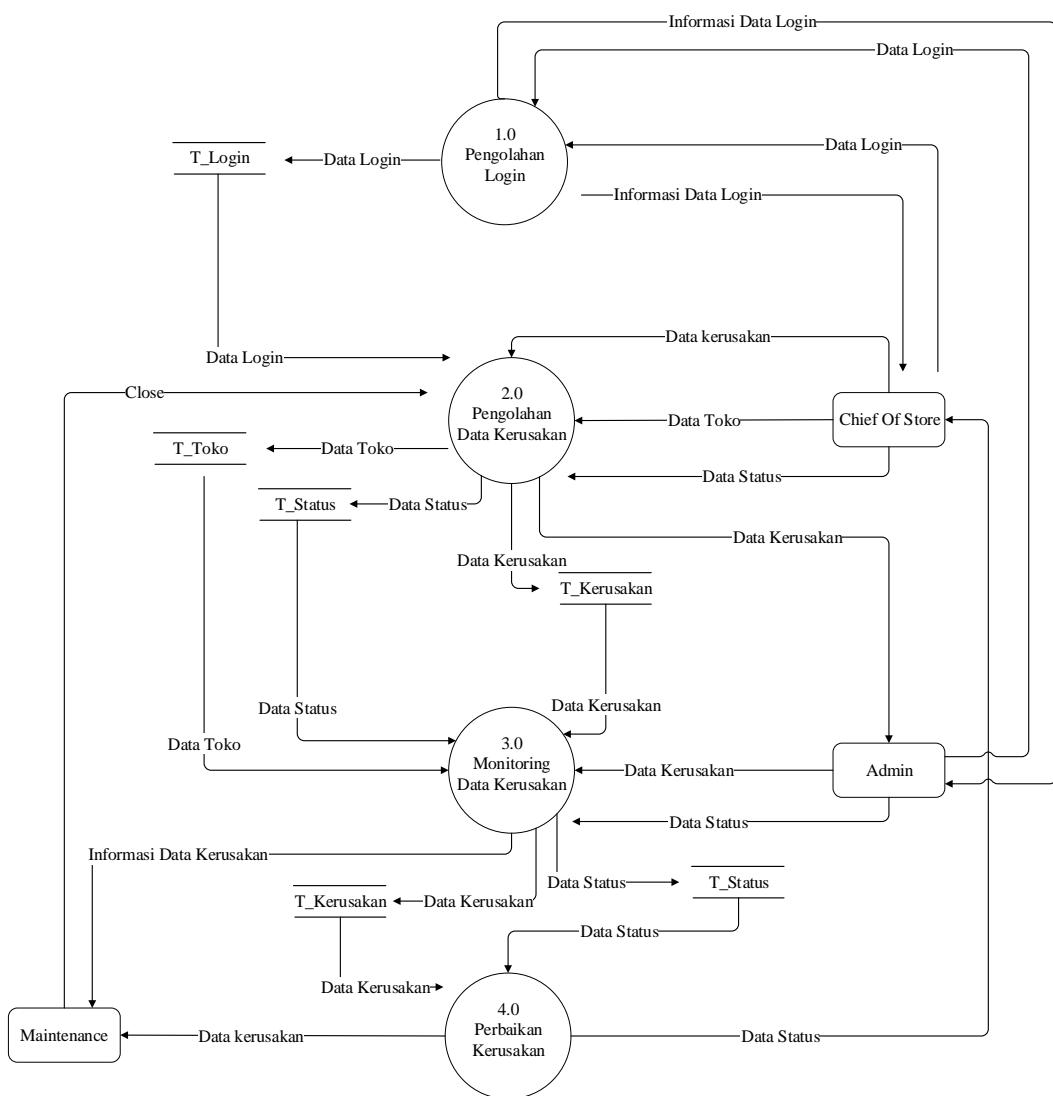
Ada 3 entitas luar yang terlibat dalam sistem Alfamart *Helpdesk Online* yaitu *Chief Of Store*, *Coordinator* dan *Maintenance*. Diagram konteks proses penanganan *helpdesk online* PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk (Bandung 2) yang sedang berjalan sebagai berikut :



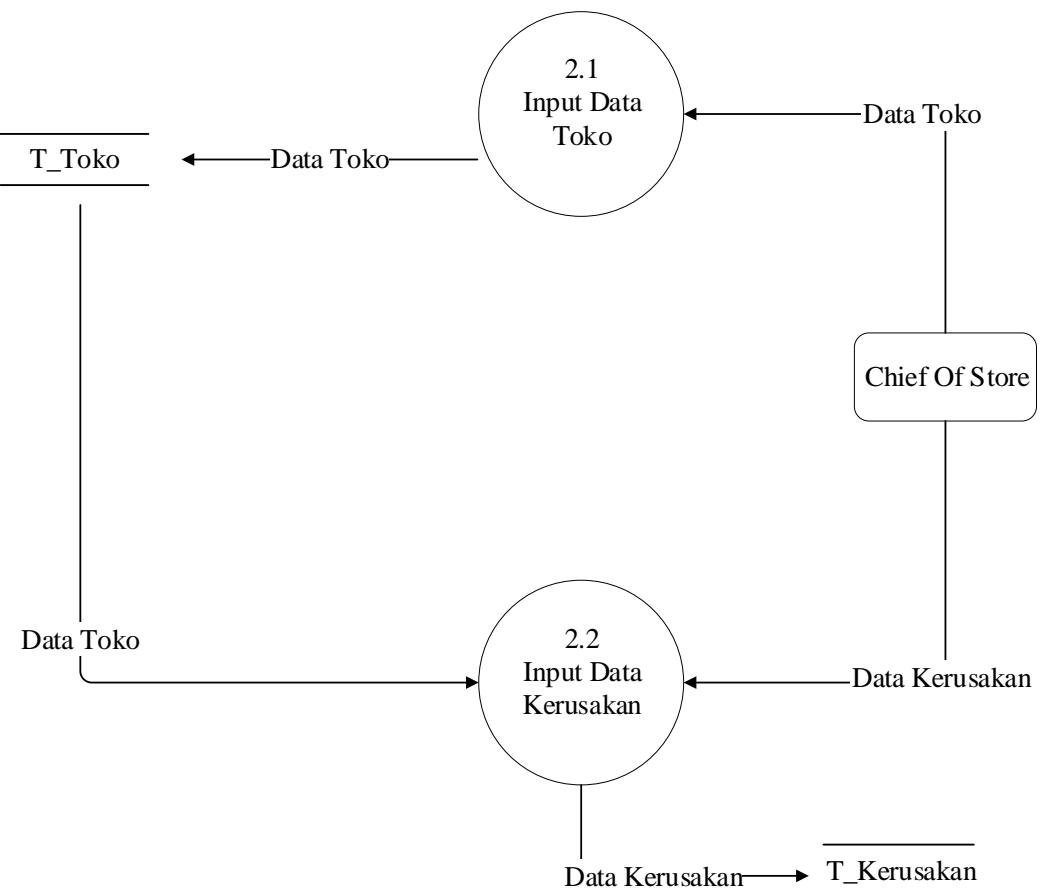
Gambar 4.2 *Diagram Konteks yang sedang berjalan*

4.1.5. Data Flow Diagram

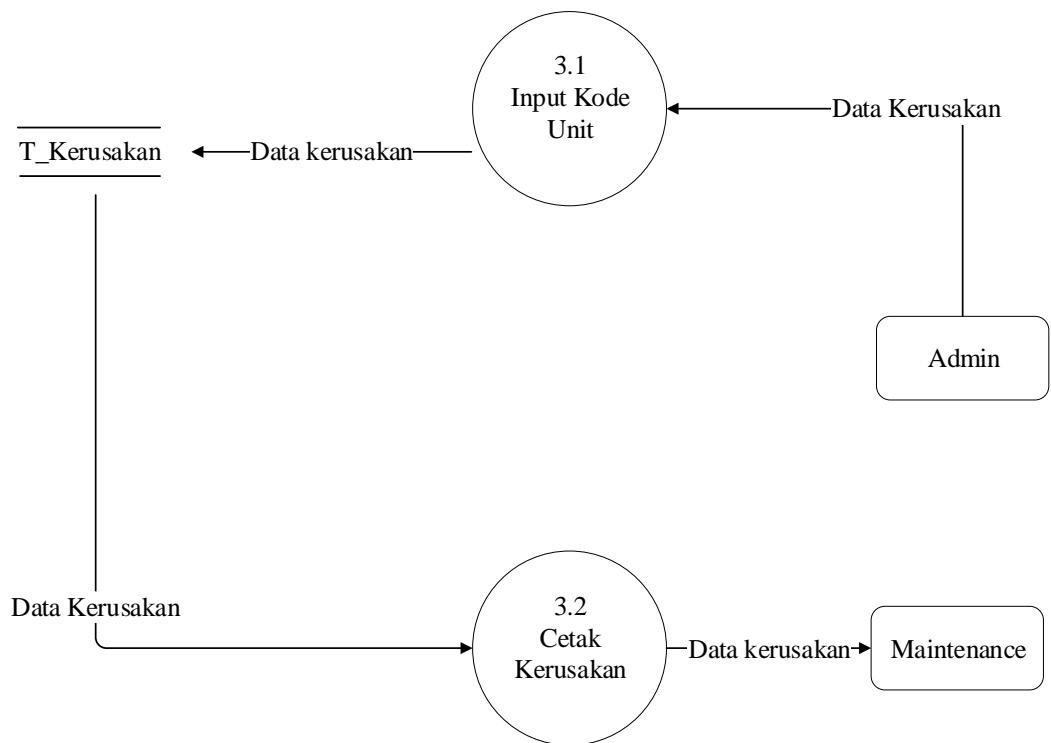
DFD merupakan model dari sistem untuk menggambarkan pembagian sistem ke modul yang lebih kecil. Data Flow Diagram proses penanganan *helpdesk online* PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk (Bandung 2) yang sedang berjalan sebagai berikut :



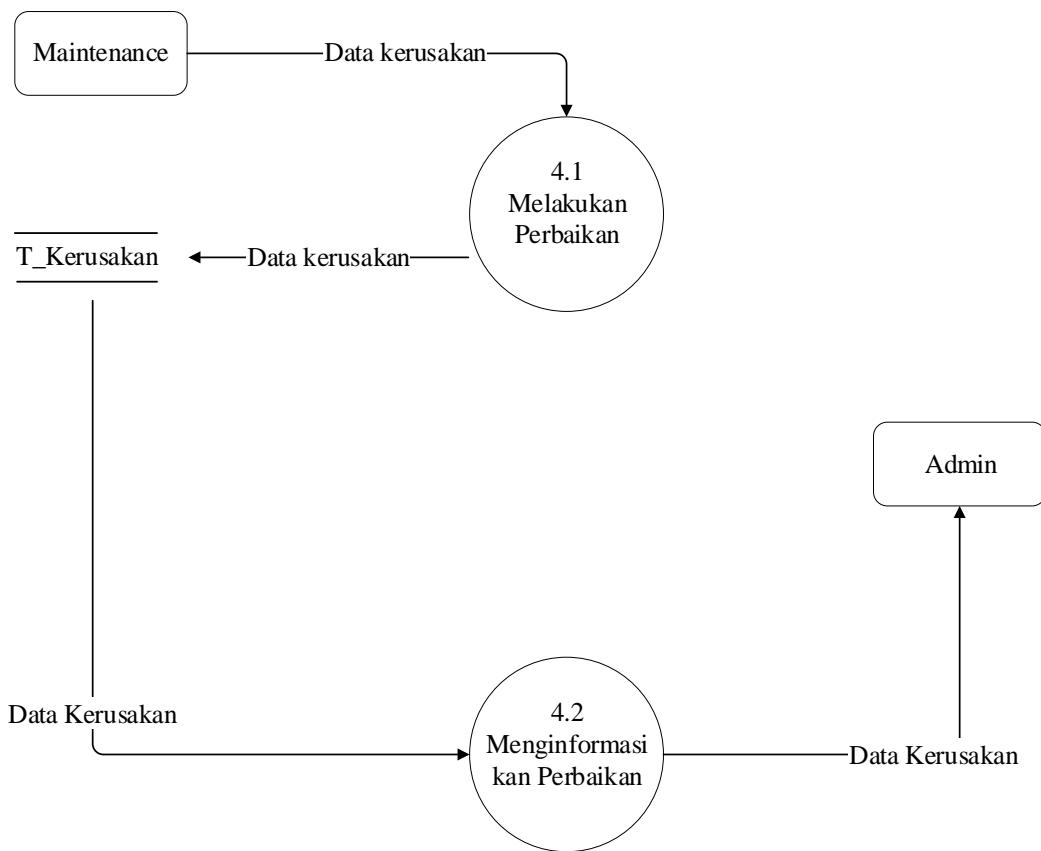
Gambar 4.3 Data Flow Diagram Level 0



Gambar 4.4 *Data Flow Diagram Level 1 Proses 2*



Gambar 4.5 *Data Flow Diagram Level 1 Proses 3*



Gambar 4.6 *Data Flow Diagram Level 1 Proses 4*

4.2. Evaluasi Sistem yang berjalan

Melihat dari sistem yang sudah berjalan sekarang ini, penanggulangan masalah yang ada di setiap *store* Alfamart terbilang ada sedikit peningkatan dibandingkan dahulu saat masih menggunakan sistem E-mail. Selain menjadi tolak ukur pelayanan, sistem helpdesk online ini pun menjadi solusi dari lamanya responde dari setiap departement atas kerusakan atau masalah yang ada di setiap store, namun sistem helpdesk online bukan berarti tanpa kekurangan setelah kami analisis selama kurang lebih 1 bulan sistem ini memiliki kekurangan dalam pendistribusian setiap masalah dari admin ke setiap individu maintenance yang berada dilapangan. Saat ini masih menggunakan Aplikasi Whatsapp . Dan ini

menjadi bahan evaluasi untuk sistem helpdesk online ini dan saran untuk dikembangkan kembali.

Permasalahan	Solusi
<ol style="list-style-type: none">1. Pendistribusian informasi data Alfamart <i>Helpdesk Online</i> masih dilakukan secara manual, meskipun sudah ada sistem yang menampung seluruh <i>complain</i>.2. Belum ada sistem yang menfasilitasi pendistribusian <i>complain</i> dari sistem ke <i>maintenance</i> di lapangan.3. Menghambat kinerja <i>maintenance</i> karena harus menunggu informasi dari admin.	<ol style="list-style-type: none">1. Membuat aplikasi sistem informasi guna meminimalisir kesalahan dalam pendistribusian informasi.2. Dibuatkan aplikasi yang dapat mendukung proses informasi dan pelaporan menggunakan database, sehingga dari pihak <i>Coordinator</i> pun dapat memonitoring status <i>complain</i> secara langsung.

4.3. Perancangan Sistem yang diusulkan

Perancangan sistem merupakan tahap lanjut dari analisis sistem di mana pada perancangan sistem di gambarkan rancangan sistem yang akan dibangun sebelum di lakukan pengkodean ke dalam suatu bahasa pemrograman. Tahapan ini sangat penting dalam menentukan baik atau tidaknya hasil perancangan untuk membangun suatu sistem sehingga menghasilkan suatu sistem yang lebih baik.

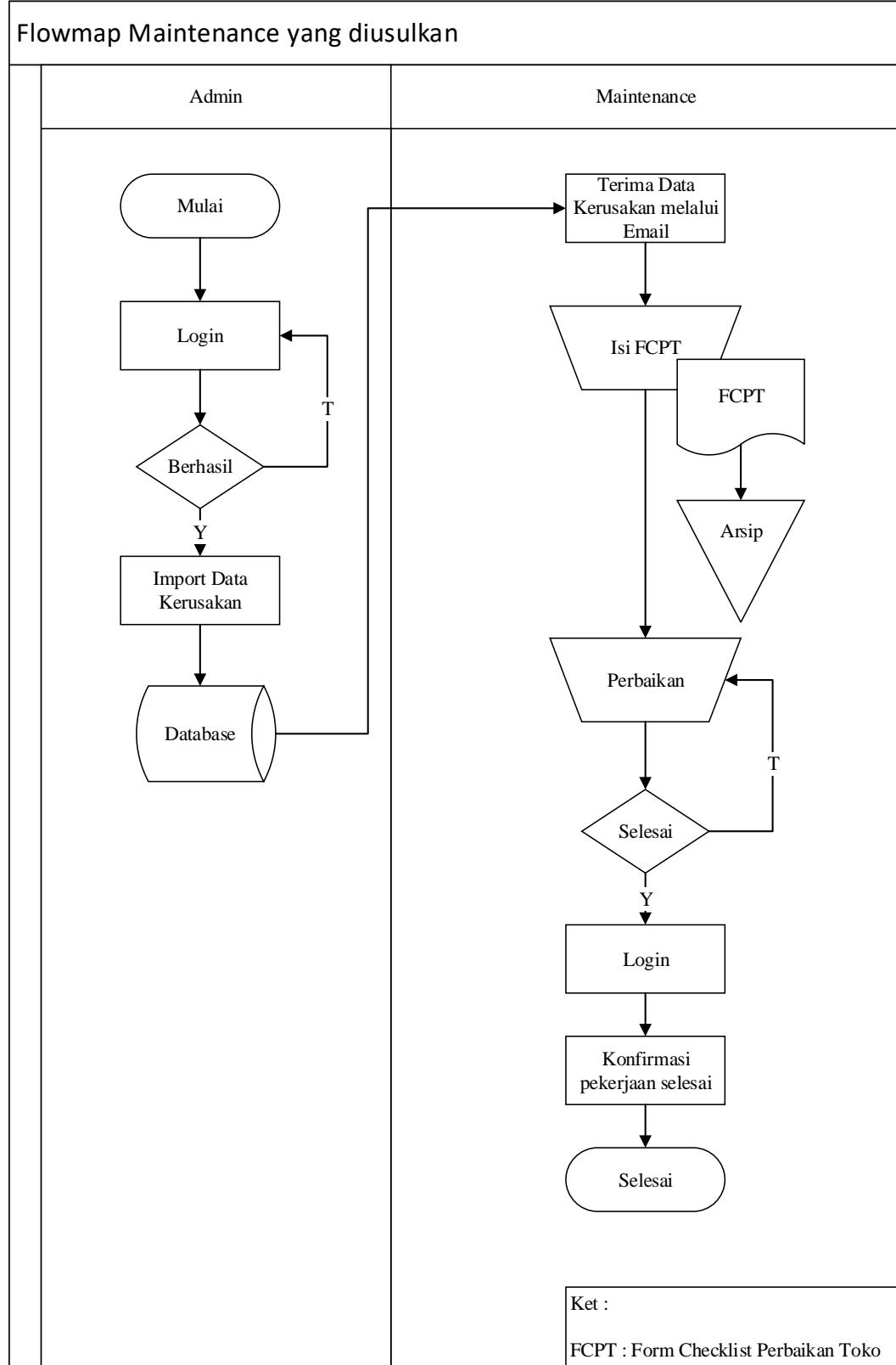
Pada tahapan ini menjelaskan tentang Flowmap yang di usulkan, Diagram Konteks, Data Flow Diagram yang diusulkan beserta kamus data untuk menjelaskan semua data yang digunakan ke dalam sistem, perancangan basis data

yang sesuai dengan file dan atribut yang terdapat dalam analisis, penyimpanan data, perancangan desain program yang menjelaskan tentang menu yang di mulai dari masukan sampai keluaran. Alur sistem *monitoring maintenance* yang diusulkan adalah sebagai berikut :

1. Admin maintenance melakukan pengambilan data berupa Excel di *Alfamart Helpdesk Online*.
2. Admin login di aplikasi monitoring untuk menginformasikan masalah dari komplainan toko ke setiap individu maintenance.
3. Admin mengimport database ke aplikasi monitoring, agar setiap masalah langsung terinformasikan kepada setiap individu maintenance melalui auto email.
4. Maintenance melihat informasi masalah di email dan kemudian datang ke toko untuk mengecek komplainan dari toko dan langsung memperbaiki toko tersebut.
5. Kemudian jika sudah diperbaiki oleh maintenance, maintenance harus menginformasikan/mengclose masalah tersebut melalui aplikasi monitoring maintenance agar admin mengetahui status masalah sudah diperbaiki.

4.3.1. Flowmap

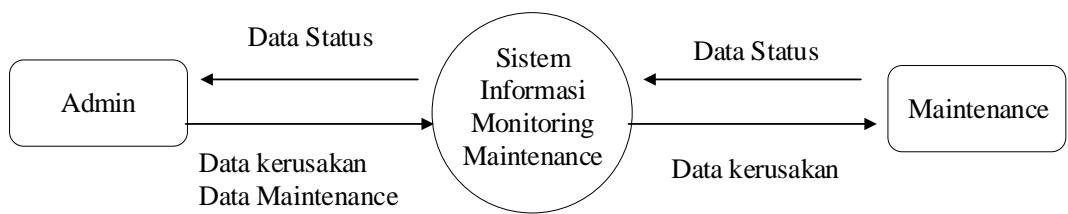
Flowmap dapat dikatakan sebuah aliran data berbentuk dokumen didalam suatu sistem informasi yang merupakan suatu aktivitas yang saling terkait dalam hubungannya dengan kebutuhan data dan informasi.



Gambar 4.7 DFD Flowmap maintenance yang diusulkan

4.3.2. Diagram Konteks

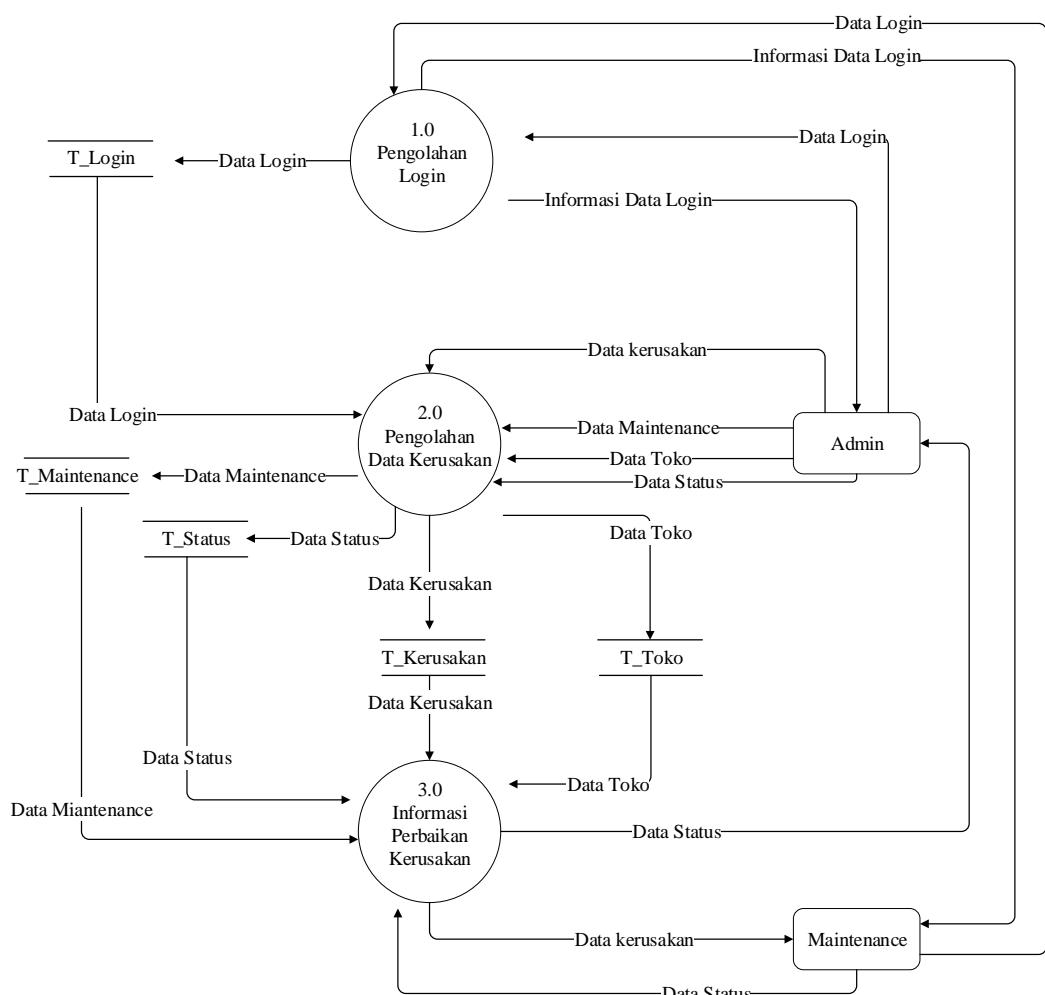
Ada 2 entitas luar yang terlibat dalam sistem yang diusulkan yaitu Admin dan Maintenance. Diagram konteks proses penanganan *Monitoring Maintenance* PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk (Bandung 2) sebagai berikut :



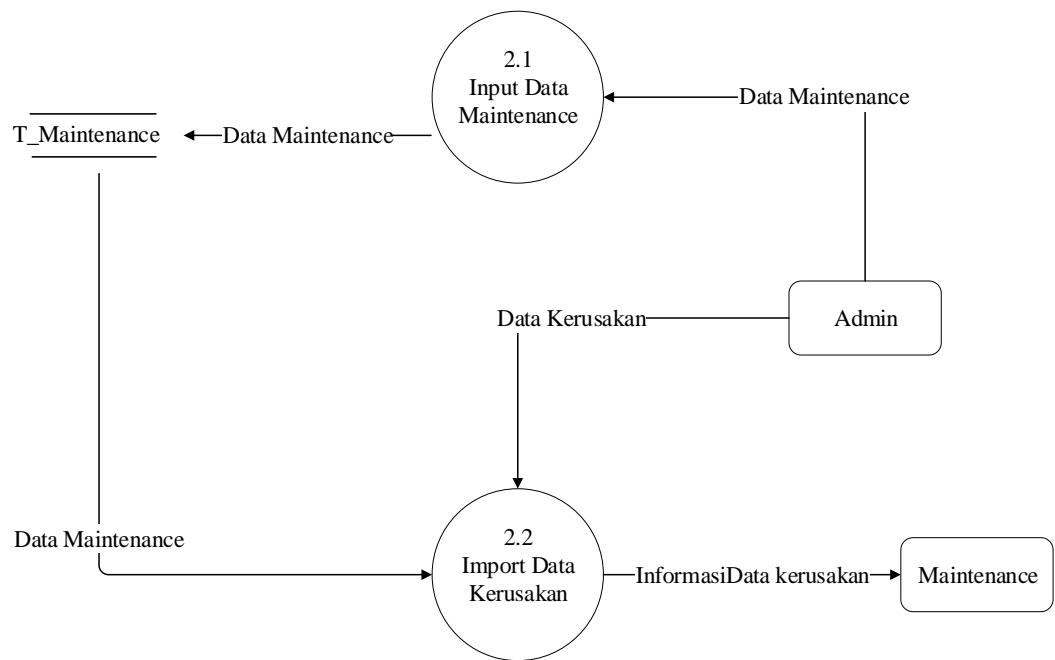
Gambar 4.8 *Diagram Konteks yang diusulkan*

4.3.3. Data Flow Diagram

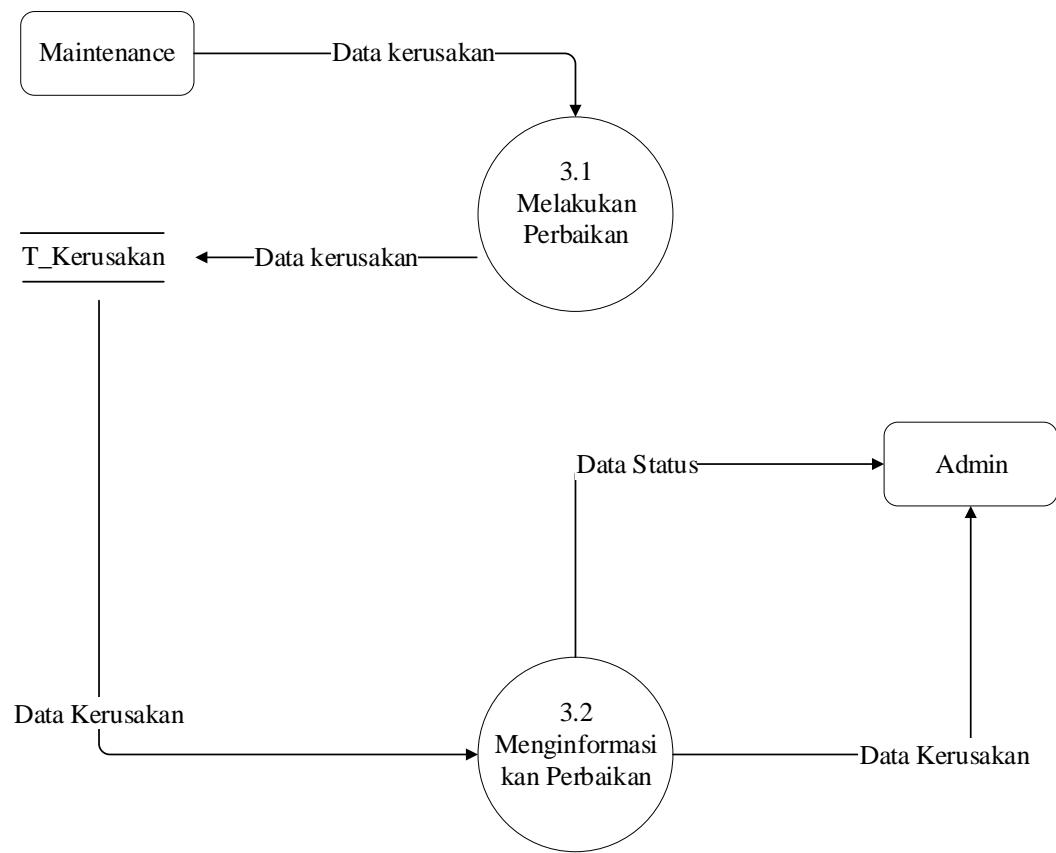
Data Flow Diagram merupakan model dari sistem untuk menggambarkan pembagian sistem ke modul yang lebih kecil. Data Flow Diagram proses penanganan *monitoring maintenance* PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk (Bandung 2) sebagai berikut :



Gambar 4.9 *Data Flow Diagram Level 0*



Gambar 4.10 *Data Flow Diagram Level 1 Proses 2*



Gambar 4.11 *Data Flow Diagram Level 1 Proses 3*