

BAB IV

ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

4.1 Analisis sistem yang Berjalan

Dari Analisa yang dilakukan, peneliti sudah menemukan beberapa permasalahan yang terjadi pada sistem yang sudah berjalan di PT. Hypernet Indodata regional Jawa Barat , khususnya pada divisi Operation saat melakukan input / outpun menggunakan sistem pengolah data yang sudah ada, hal ini menyebabkan kemungkinan terjadi humar error pada saat proses open. close ticket, oleh karenanya dilakukan suatu perancangan sistem untuk menghasilkan hasil output yang lebih akurat untuk meminimalisir adanya humar error.

4.1.1 Analisis Prosedur yang sedang berjalan

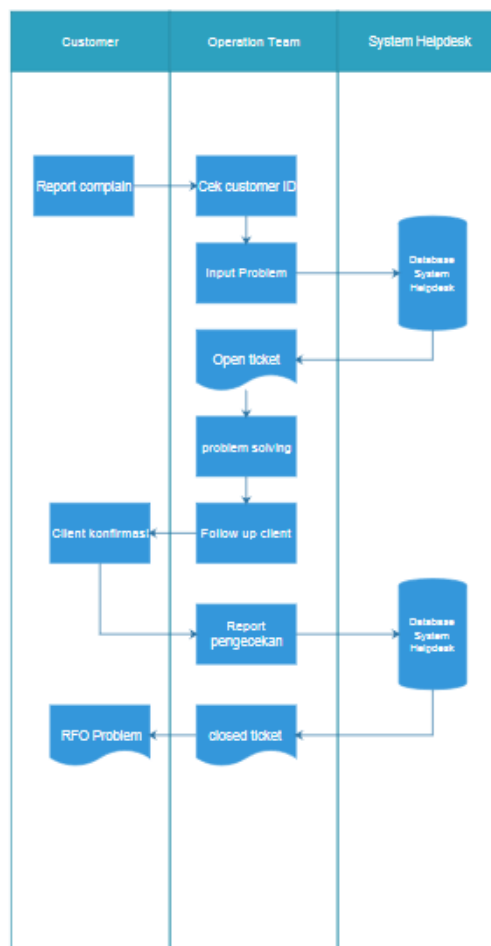
Adapun Analisa prosedur yang sedang berjalan di PT. Hypernet Indodata Regional Jawa Barat adalah sebagai berikut :

1. Team KAT / NOC dan team CS Monitoring mengakses sistem tersebut.
2. Team KAT / NOC melakukan open ticket dan closed Ticket.
3. Ketika open ticket saat melakukan update ticket tidak ada history penanganan tapi langsung me replace history sebelumnya.
4. Tidak ada alert ketika ticket open sudah mencapai batas eskalasi.

5. Data pelanggan belum ada interkoneksi dengan system CRM .

4.1.2 Prosedur dan *Flow Map* yang sedang berjalan

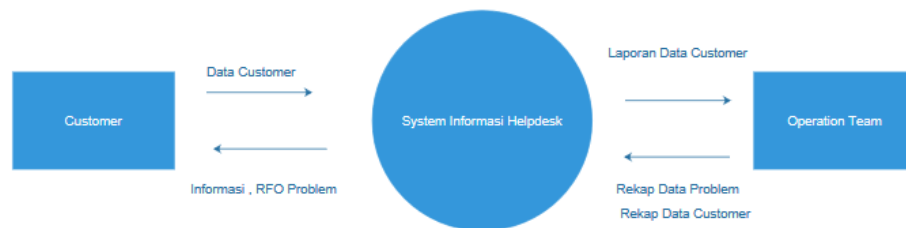
Flow map merupakan analisa yang digunakan untuk menguraikan prosedur pengolahan transaksi yang menggunakan relasi dan entitas suatu informasi sekaligus menguraikan aliran data dalam sistem.



Gambar 4.1 Flow Map yang berjalan

4.1.3 Diagram Konteks

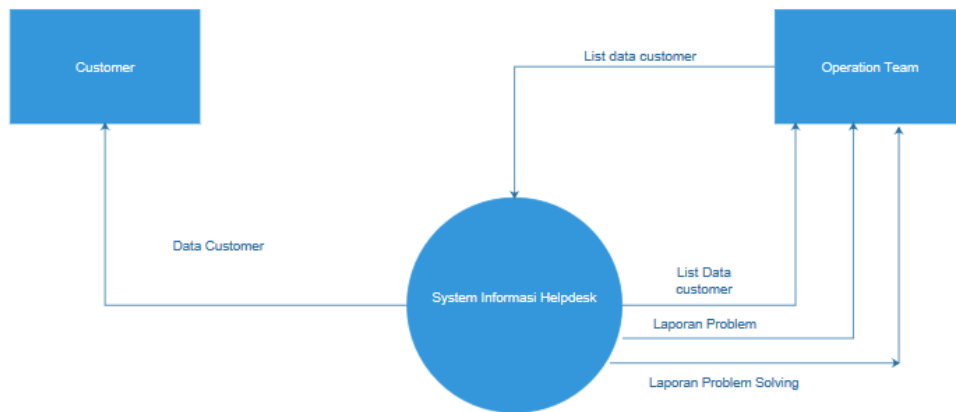
Diagram kontek adalah bagian dari data Flow Diagram yang berfungsi untuk memetakan model lingkungan, yang dipresentasikan dengan lingkaran tunggal yang memiliki keseluruhan sistem



Gambar 4.2 Diagram Konteks Sistem *Helpdesk*

4.1.4 Data Flow Diagram

Data Flow Diagram (DFD) berfungsi untuk menggambarkan sistem sebagai jaringan antar fungsi yang berhubungan satu sama lain dengan aliran dan penyimpanan data. Pada dasarnya sebuah diagram yang menjelaskan bagaimana hubungan bersama dari bagian file, laporan, sumber dokumen dan sebagainya.



Gambar 4.1 Data Flow Diagram Level 0

4.2 Evaluasi sistem yang Berjalan

Dari Analisa diatas yang didapat bahwa keseluruhan proses berjalan sudah sesuai prosedur perusahaan , namun untuk open/close ticket masih bisa dilakukan oleh siapa saja , akibatnya beban pekerjaan akan tidak jelas .

Permasalahan	Solusi
1. Adanya pengaturan Hak akses yang belum jelas, membuat user mana pun bisa closed maupun open ticket secara bebas.	1. Membuat Pemisahan Hak Akses antara Cs dan Team Operation melingkupi KAT (Key account Technical) dan NOC (Network Operation Center), Untuk Cs bisa

<p>2. Dalam proses update ticket sementara, history problem sebelumnya akan hilang dan otomatis <i>ter-replace</i> oleh update dari ticket yang sedang berlanjut</p>	<p>melakukan Open ticket dan close ticket saja , sedangkan CS hanya bisa open ticket dan melakukan close ticket.</p> <p>2. Dilakukan Perubahan saat melakukan proses update ticket, ketika ada problem lanjutan pada ticket yang berjalan, history penanganan sebelumnya tidak akan hilang.</p>
--	---

4.3 Perancangan Sistem yang Diusulkan

Adapun Analisis sistem yang diusulkan di PT.Hypernet indodata regional Jawa Barat adalah sebagai berikut :

1. Team NOC / KAT tidak bisa melakukan fasilitas open/close Ticket
2. Team CS Monitoring selaku pemegang Super-User yang berhak membuka ticket dan close ticket
3. Team CS Monitoring bisa melakukan Input nama NOC / KAT yang melakukan problem solving
4. Bisa melakukan export file berupa PDF dan Excel ketika evaluasi 1 bulan guna mempermudah pada saat pegecekan

5. Handling customer 1 dilakukan oleh team CS Monitoring dan Konfirmasi ketika sudah solving oleh team CS Monitoring kembali , kemudian melakukan close ticket pada sistem.

4.3.1 Tujuan Perancangan Sistem

Tujuan pembuatan perancangan sistem ini adalah untuk memberikan penjelasan atau mendefinisikan kepada pemakai. Demikian pembuatan rancangan ini diharapkan dapat membantu mengatasi kekurangan-kekurangan yang ada dan dapat menghasilkan informasi serta laporan-laporan dengan cepat dan tepat.

Adapun tujuan perancangan sistem secara global adalah membentuk kerangka sistem pengolahan data dengan bantuan komputer. Selain itu tujuan dari perancangan sistem yang diusulkan ini adalah :

1. Memperbaiki system yang masih belum jelas Hak Akses *Privilage*, dan alur data yang akan digunakan lebih lanjut .
2. Mengelola pengarsipan data dan pembuatan laporan agar lebih cepat.

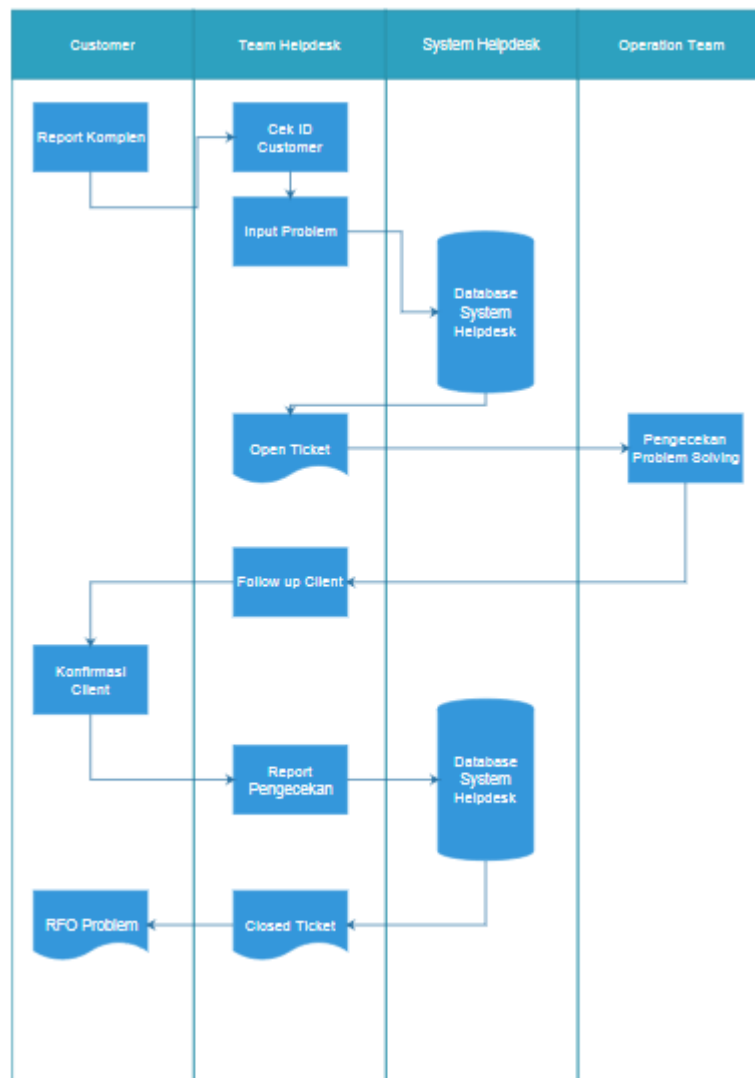
4.3.2 Gambaran Umum Sistem Yang Diusulkan

Dalam menangani permasalahan yang sering muncul dikarenakan akibat pengolahan data pesanan masih menggunakan sistem manual atau belum terkomputerisasi maka penulis mempunyai gambaran umum yang diusulkan sebagai berikut :

1. Untuk memperbaiki proses pengolahan data pelayanan maka dibangun sebuah aplikasi sistem informasi yang terkomputerisasi
2. Dengan dibangunnya sistem informasi pengolahan data secara terkomputerisasi diharapkan dapat mengurangi kesalahan dalam proses pengolahan data seperti proses pencatatan dan perhitungan agar menjadi lebih efektif dan efisien.

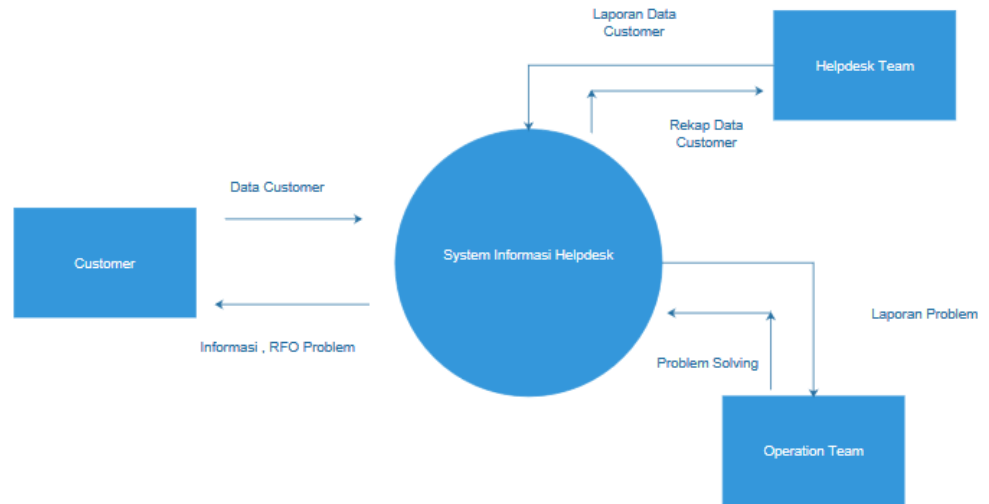
4.3.1.1 Flow Map Sistem Yang Diusulkan

Pada dasarnya flow map sistem yang diusulkan oleh penulis tidak terlalu jauh beda dengan flow map sistem yang sudah berjalan, tetapi ada sedikit penambahan dan penyimpanan data dalam bentuk database.



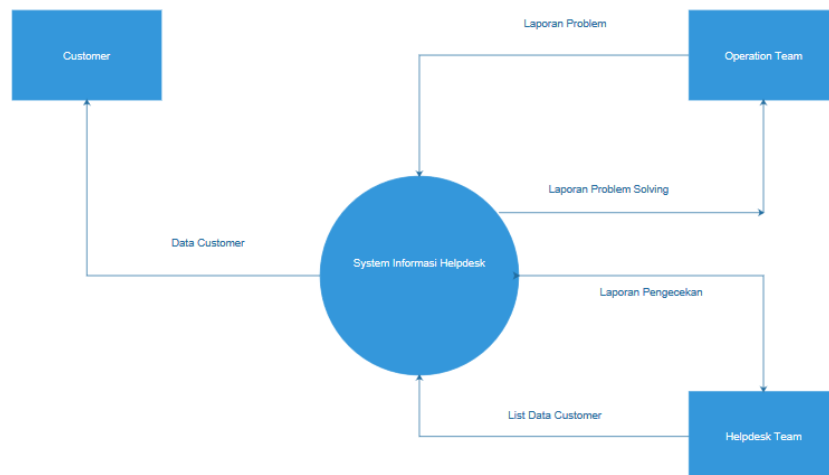
Gambar 4.2 Flow yang diusulkan

4.3.1.2 Diagram Konteks Sistem Yang Diusulkan

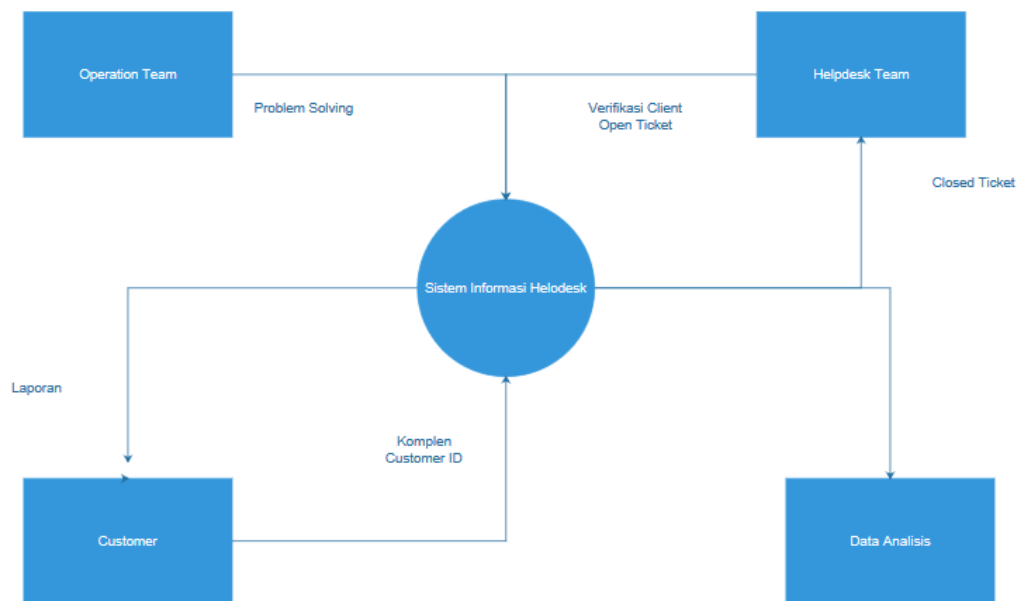


Gambar 4.3 Diagram Konteks yang diusulkan

4.3.2.3 Data Flow Diagram Sistem Yang Diusulkan



Gambar 4.4 Data Flow Diagram Level 0 yang diusulkan



Gambar 4.5 Data Flow Diagram Level 0 Proses 1 yang diusulkan

