

# Sistem Informasi *Helpdesk Maintenance* Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk

Eko Prasetyo, Julian Chandra W S.Kom, M.Kom

Sistem Informasi, Universitas Komputer Indonesia

Jl. Dipati Ukur No.112-114-116 Bandung 40132

Email : prasetyo240393@gmail.com

**Abstrak-**Alfamart yang bergerak dibidang *retail* yang menjual kebutuhan pokok yang diperlukan untuk sehari-hari. Di *departement maintenance* ditemukan permasalahan dalam melakukan *monitoring* kerusakan dari setiap gerai, pembuatan *checklist* dan perhitungan biaya kerusakan. dimana selama ini masih dilakukan secara manual, memerlukan waktu dalam penginformasian masalah yang terjadi sampai dengan pengajuan biaya untuk perbaikannya. Oleh sebab itu diperlukan sistem informasi untuk memberikan pelayanan perbaikan yang efisien dan efektif. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan terstruktur yang menggunakan alat bantu diantaranya *Flowmap*, *Diagram Konteks*, *DFD* dan *ERD*. Untuk metode pengembangan sistem dengan menggunakan metode *prototype*. Simulasi sistem yang dibuat dapat berfungsi sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai yakni terciptanya Sistem Informasi *Helpdesk Maintenance* untuk memudahkan atau mengatasi permasalahan yang sering muncul dalam *monitoring* masalah kerusakan yang terjadi dan membuat laporan perbaikan yang sudah dikerjakan.

**Kata kunci :** Sistem Informasi, *Helpdesk*, *Monitoring*

**Abstract-** *Alfamart engaged in retail that sells basic necessities needed for everyday. In the maintenance department, problems were found in monitoring damage from each outlet, making a checklist and calculating the cost of damage. where as long as this is still done manually, it takes time in informing the problems that occur up to the submission of costs for repairs. Therefore an information system is needed to provide efficient and effective repair services. The approach method used in this study is a structured approach to using tools including Flowmap, Context Diagram, DFD and ERD. For system development methods using the prototype method. The system simulation made can function in accordance with the objectives to be achieved, namely the creation of a Helpdesk Maintenance Information System to facilitate or overcome problems that often arise in monitoring problems that occur and make reports of repairs that have been done.*

**Keyword :** *Information System, Helpdesk, Monitiring*

## I. PENDAHULUAN

*Retail* merupakan bisnis dalam bidang penjualan kebutuhan pokok yang selalu menyediakan kebutuhan sehari-hari, besarnya peminat pembeli semakin banyak juga yang meminati bisnis ini, usaha yang satu ini hampir sama dengan pengecer tetapi dapat dilihat lebih *modern* dan terkontrol dengan baik dari mulai pengaturan stok sampai dengan pengeluaran untuk penjualannya.

PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk atau yang lebih dikenal dengan Alfamart yang sudah berjalan hampir 19 tahun merupakan salah satu perusahaan *retail* di indonesia yang berkembang sangat pesat selain memiliki 32 cabang perusahaan ini sudah memiliki kurang lebih 10.000 gerai di seluruh indonesia pada tahun 2018 ini. Alfamart pun sudah mulai mengembangkan bisnis *retail* ini sampai ke negara tetangga yaitu di negara philipine sudah hampir 100 gerai terbangun disana, alfamart mencoba memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya hingga perusahaan ini membuka gerai sampai ke pelosok daerah yang ada di indonesia. Memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen menjadi konsentarsi terbesar perusahaan ini selain menyediakan barang-barang yang berkualitas memberikan kenyamanan tempat berbelanja pun menjadi fokus tersendiri dari perusahaan terhadap konsumennya. Salah satu bentuk pelayanan kepada konsumen dalam bentuk kenyamanan dalam berbelanja adalah merawat setiap gerai yang ada dari mulai bangunan , suhu ruangan dan penerangan setiap gerainya.

Pada proses perawatan setiap gerai yang ada, setiap gerai diwajibkan melaporkan setiap kerusakan yang terjadi kepada *departement* yang menangani masalah perawatan dan perbaikan gerai tersebut, dalam melaporkan setiap kerusakan setiap gerai dapat melakukan *email* kepada *departement* terkait agar dapat di tindak lanjuti serta melakukan perbaikan. Dalam menerima laporan kerusakan *departement maintenance* hanya lewat *email* tanpa ada sistem yang mengatur dan mengontrol setiap perbaikan sudah dikerjakan atau belum dikerjakan. Sehingga terkadang ada beberapa pelaksanaan perbaikan yang memakan waktu lama dikarenakan *email* yang masuk tertimpa oleh *email* yang baru, dalam proses administrasi masih dilakukan secara manual tanpa ada sistem yang membantu untuk mempercepat proses kerja. Untuk pencatatan *checklist* dan perhitungan biaya kerusakan masih dilakukan secara manual, terkadang *file* yang sudah dibuat kadang terjadi hilang atau terselip.

Dari permasalahan tersebut peneliti mencoba membangun sebuah “ Sistem Informasi *Helpdesk Maintenance* ”. dimana sistem tersebut dapat membantu kinerja *maintenance* dalam memberikan pelayanan terhadap gerai, karena dengan sistem ini permasalahan di setiap gerai dapat langsung diterima informasinya oleh *maintenance* yang berada dilapangan

tanpa harus melihat *email* lagi di kantor dan sistem ini juga dilengkapi dengan *checklist* dan *estimasi* secara *online* yang dimana selama ini masih dilakukan secara manual, dan semoga dengan dibangunnya sistem ini dapat meningkatkan kinerja *departement maintenance* dan mempersingkat waktu dalam proses administrasi.

Perbedaan penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian yang dilakukan Julian Chandra W dan Muhammad Rajab F(2017) yang berjudul “Pengembangan Sistem Informasi Penjadwalan dan Manajemen Keuangan Kegiatan Seminar dan Sidang Skripsi / Tugas Akhir di UNIKOM”[1] adalah sistem yang dibuat peneliti terdahulu adalah sistem yang membuat penjadwalan untuk sidang skripsi dan tugas akhir, sementara sistem yang dirancang oleh penulis adalah penjadwalan perbaikan toko *retail*.

Untuk penelitian yang lainnya yang dilakukan oleh Wildan Arvianto (2017) yang berjudul “Sistem Informasi *Helpdesk* di Yayasan Kesehatan (YAKES) Telkom”[2] adalah untuk sistem yang dirancang oleh peneliti ini terpatok pada bagian IT saja akan tetapi untuk sistem yang dibuat oleh penulis lebih berfokus pada pelaporan kerusakan yang terjadi di bagian *maintenance* dan *building*.

Ada beberapa tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis adalah:

- A. Untuk menganalisis sistem yang berjalan di *department maintenance* pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk;
- B. Untuk merancang sistem informasi *helpdesk maintenance* pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk;
- C. Untuk menguji sistem informasi *helpdesk maintenance* pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk;
- D. Untuk mengimplementasikan sistem informasi *helpdesk maintenance* pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk;

## II. KAJIAN PUSTAKA

### A. Pengertian *Helpdesk*

*Helpdesk* adalah sebuah pusat pelaporan masalah yang terjadi pada bagian-bagian lain, *helpdesk* ini terorganisasi dan di atur secara baik agar masalah terselesaikan dengan baik dimana *helpdesk* merupakan sebuah bagian dari pelayanan dan pemecah masalah yang terjadi di setiap bagian.[3]

### B. Kelebihan-kelebihan *Helpdesk*

*Helpdesk* dapat memberikan pelayanan kepada para karyawan yang terlibat atau menggunakannya dan juga dapat mengurangi biaya pada suatu organisasi dan dapat memberikan efektifitas. Hal ini disebabkan karena kelebihan-kelebihan yang ada pada *helpdesk*, antara lain :

- 1) *Helpdesk* dapat memberikan solusi atas masalah yang terjadi pada setiap gerai.
- 2) *Helpdesk* dapat meningkatkan efisiensi perusahaan dalam menangani pertanyaan dan keluhan dari setiap gerai.
- 3) *Helpdesk* dapat mengontrol setiap kerusakan yang terjadi pada setiap gerai dan mengatur pembagian pekerjaan kepada setiap teknisi dilapangan.

### C. Pengertian *Maintenance*

*Maintenance* adalah suatu konsepsi dari semua aktivitas yang diperlukan untuk menjaga atau mempertahankan kualitas peralatan agar berfungsi dengan baik seperti kondisi awal. Dibentuknya bagian *maintenance* dalam suatu perusahaan *retail* dengan tujuan agar gerai-gerai yang melakukan penjualan dilapangan dapat memberikan kenyamanan kepada setiap konsumen yang berbelanja di gerai tersebut.[4]

## III. METODE PENELITIAN

### A. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara untuk mengumpulkan data dan mendapatkan data untuk disatukan menjadi sebuah karya penelitian. Data yang dicari terbagi menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder. Data-data tersebut harus saling berhubungan agar dapat dibuktikan keasliannya.

### B. Desain Penelitian

Desain penelitian yang penulis gunakan adalah metode deskriptif, dimana metode ini bertujuan membuat gambaran secara sistematis. Untuk tahap pertama peneliti melakukan pengumpulan data dan mengolah serta membahas apa yang menjadi masalah yang terjadi pada objek penelitian dan dibuatkan suatu laporan untuk melampirkan semua kegiatan yang dilakukan selama penelitian dilakukan.

### C. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat secara langsung dari objek penelitian. Data-data yang diperlukan oleh peneliti ini dari mulai proses bisnis yang berjalan yang akan dibuatkan sistem oleh peneliti. Dalam pengumpulan data primer peneliti dapat melakukan wawancara dan pengamatan secara langsung dilapangan, bagaimana proses bisnis tersebut berjalan sehingga membuat gambaran kepada peneliti secara langsung.

### D. Data Sekunder

Data sekunder merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan mempelajari data yang telah tersedia dan disediakan oleh perusahaan yang kita teliti. Data yang diperoleh dari perusahaan terkait struktur organisasi salah satu departemen serta beberapa dokumen yang terlibat pada proses bisnis yang di teliti oleh peneliti.



## B. Implementasi Perangkat Lunak

Untuk mendukung sistem yang akan dipakai dan berjalan secara optimal maka dibutuhkan *software* untuk merancang sistem informasi *helpdesk maintenance* pada PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk yaitu :

- 1) Sistem Operasi : Microsoft Windows 10
- 2) Web Server : XAMMP Versi 3.2.2
- 3) Database : MySQL
- 4) Browser : Mozilla Firefox
- 5) Editor : Sublime Text 3

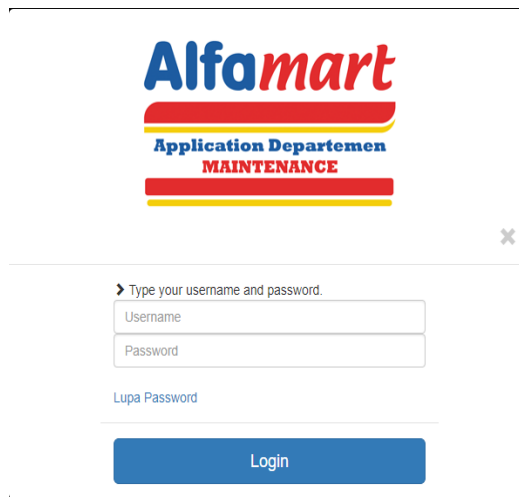
## C. Implementasi Perangkat Keras

Untuk mendukung sistem informasi yang akan digunakan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk diperlukan *hardware* yang memadai sesuai spesifikasi dibawah:

- 1) Proesor : Core i3
- 2) Memori : 4GB
- 3) Monitor : Resolusi 1024 x 768 pixels
- 4) Harddisk : Minimal 320GB
- 5) Pelengkap : Mouse, Keyboard, dan Printer

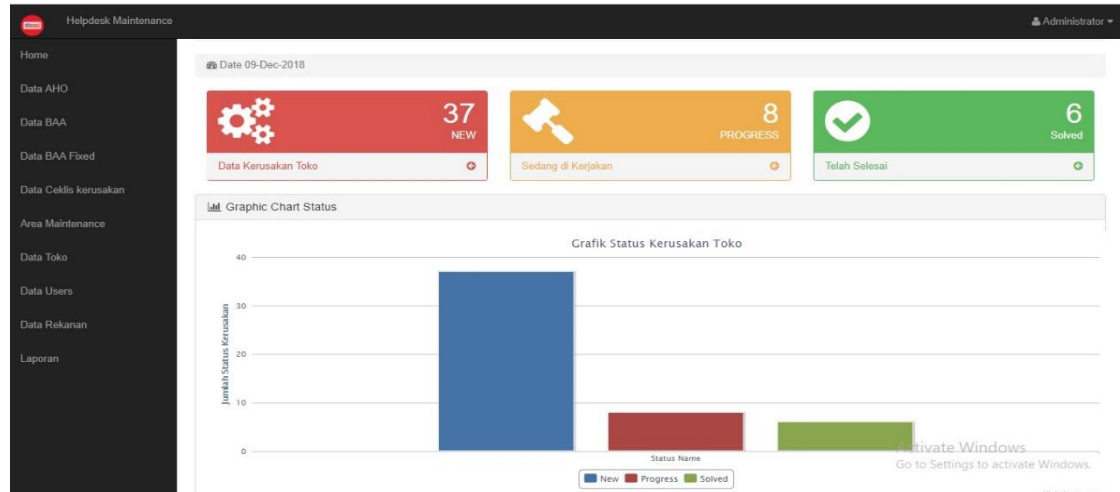
## D. Implementasi Antarmuka

### 1) Halaman Login



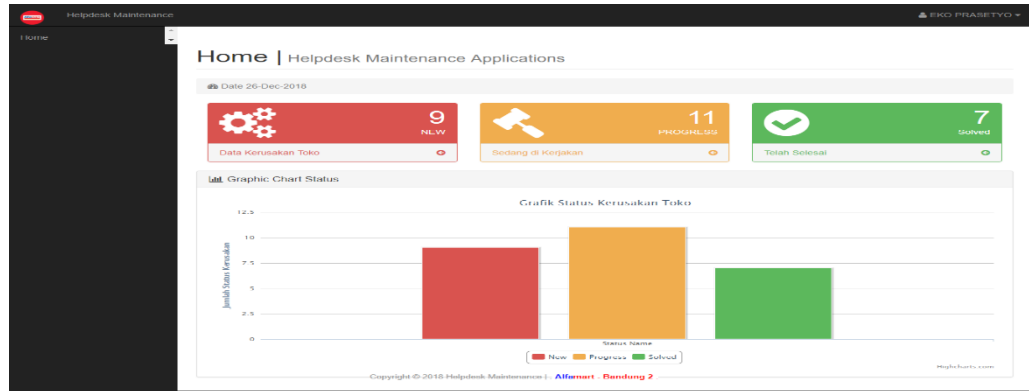
Gambar 1. Form Login

### 2) Halaman Home Admin



Gambar 2. Form Home Admin

### 3) Halaman Home Maintenance



Gambar 3. Form Home Maintenance

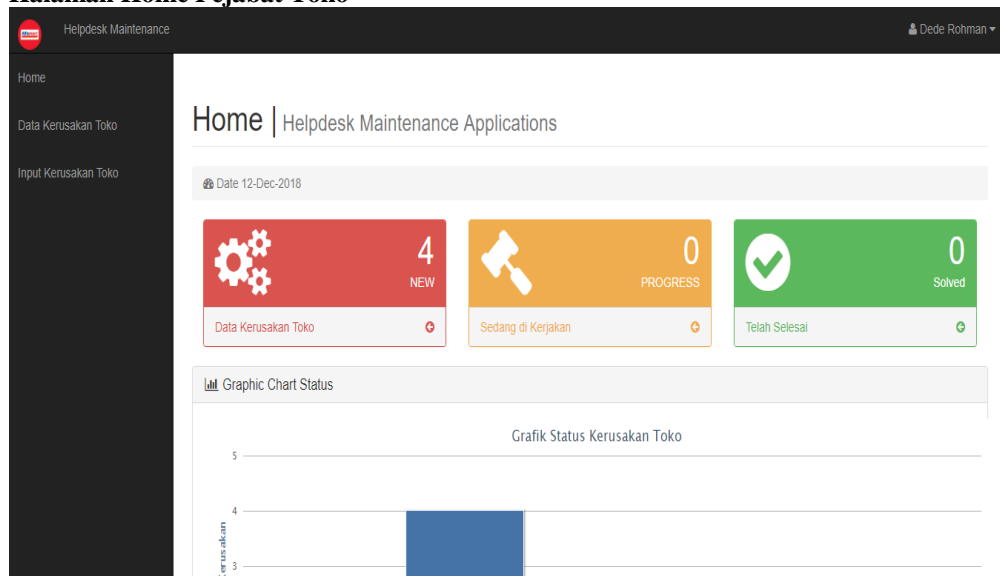
### 4) Halaman Data Kerusakan

The screenshot shows the 'Data | Kerusakan Toko' page. It displays a table of issue records with the following columns: No problem, Nama Toko, Masalah, and Actions. The table contains 9 entries, all with 'MARKAZ SUKAJADI' as the store name, except for the last one which is 'RAJAWALI [RALI]'. The 'Masalah' column has one entry: 'Area Parkir'. The 'Actions' column contains 'View' buttons for each row.

No problem	Nama Toko	Masalah	Actions
NZ01-P-G17-5189	MARKAZ SUKAJADI		View
NZ01-P-G17-5190	MARKAZ SUKAJADI		View
NZ01-P-G17-5191	MARKAZ SUKAJADI		View
NZ01-P-G17-5192	MARKAZ SUKAJADI		View
NZ01-P-G17-5193	MARKAZ SUKAJADI		View
NZ01-P-G17-5194	MARKAZ SUKAJADI		View
NZ01-P-J18-113	RAJAWALI [RALI]	Area Parkir	View

Gambar 4. Form Data Kerusakan

### 5) Halaman Home Pejabat Toko



Gambar 5. Form Home Pejabat Toko

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Dari penelitian dan pembangunan sistem informasi pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk khususnya di *departemen maintenance* yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa kesimpulan dan saran yang nantinya dapat berguna untuk memberikan catatan maupun pengembangan kembali agar sistem yang sudah ada dapat berjalan lebih optimal :

- 1) Dengan adanya sistem informasi *helpdesk maintenance* dapat membantu pejabat toko dalam melakukan pelaporan kerusakan dan juga membantu *maintenance* dilapangan *memonitoring* semua laporan kerusakan dari pihak toko.
- 2) Dengan adanya sistem informasi *helpdesk maintenance* dapat membantu *maintenance* dalam pengnputan *checklist* dan penyimpanan *checklist* agar tidak selalu hilang.
- 3) Dengan adanya sistem informasi *helpdesk maintenance* mempersingkat waktu administrasi dalam pembuatan estimasi kerusakan tanpa harus menunggu *maintenance* lapangan datang ke kantor.

### B. Saran

Adapun beberapa saran yang penulis sampaikan untuk pengembangan sistem yang menjadi lebih baik dan optimal yaitu :

- 1) Diharapkan kedepannya dalam tahap pengembangan sistem untuk dapat menambahkan kelengkapan pada sistem agar lebih mudah dalam proses approval.
- 2) Diharapkan kedepannya sistem ini bisa terintegrasi dengan bagian area dan keuangan.
- 3) Perlu adanya pengembangan dan pemeliharaan yang lebih baik lagi terhadap sistem yang telah dibuat, sehingga sistem dapat dipergunakan sesuai dengan kebutuhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Julian Chandra W dan Muhammad Rajab F, Pengembangan Sistem Informasi Penjadwalan dan Manajemen Keuangan Kegiatan Seminar dan Sidang Skripsi/Tugas Akhir di UNIKOM, 2017. Website:<http://jutisi.maranatha.edu/index.php/jutisi/article/viewFile/585/459>, diakses tanggal 1 Oktober 2018
- [2] Wildan Avrianto, Sistem Informasi *Helpdesk* di Yayasan Kesehatan (YAKES) Telkom, 2017. Website:<http://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikompp-gdl-wildanarvi-36160&q=helpdesk>, diakses tanggal 1 Oktober 2018
- [3] Helpdesk-World, *Helpdesk*, 2002. Website : <http://www.help-desk-world.com/help-desk.htm>, diakses tanggal 2 Oktober 2018
- [4] Budi Hendarto Wijaya, *Maintenance*, 2010. Website: <http://maintenance-group.blogspot.com/2010/09/konsep-dasar-maintenance.html>, diakses tanggal 26 Desember 2018