LAPORAN HASIL KERJA PRAKTEK

ANALISIS SISTEM APLIKASI REMEDY HELPDESK PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk INFORMATION SYSTEM CENTER BANDUNG

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mata Kuliah Kerja Praktek
Program Strata I Jurusan Teknik Informatika
Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Universitas Komputer Indonesia

NATALINA AGRIMAY S 10106707

JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
PROGRAM STRATA I
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
2008

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL KERJA PRAKTEK

ANALISIS SISTEM APLIKASI REMEDY HELPDESK
PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk
INFORMATION SYSTEM CENTER BANDUNG

Natalina Agrimay S
10106707

Dosen Pembimbing	Pembimbing Lapangan
Andri Heryandi, S.T.	Novi Puspitasari, S.T.
NIP. 41277006007	NIK. 830020

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Informatika

Mira Kania Sabariah , S.T.,M.T.
NIP. 41277006008

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur bagi Allah Bapa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan Kerja Praktek yang berjudul "Analisis Sistem Aplikasi Remedy Helpdesk" pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk tepat pada waktunya.

Penulisan laporan ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Mata Kuliah Kerja Praktek Program Strata (S-1) Teknik Informatika Universitas Komputer Indonesia.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran sangat Penulis harapkan dari semua pihak.

Kami ucapkan rasa syukur dan terima kasih yang sedalam-dalamnya dan tidak terhingga kepada :

1. Bapak Ir. Eddy Soeryanto Soegoto, M.Sc., selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.
2. Prof. Dr. Ir. Ukun Sastraprawira, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia.
3. Ibu Mira Kania Sabariah, M.T., selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika Universitas Komputer Indonesia.
4. Bapak Andri Heryandi, S.T., selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Pembimbing.
5. Seluruh Dosen Pengajar, Staff dan Karyawan Universitas Komputer Indonesia.

6. Bapak Budi Susanto, selaku Manager Helpdesk IS Center.
7. Ibu Novi Puspitasari, S.T., selaku Pembimbing Lapangan di bagian Helpdesk IS Center.
8. Para karyawan dan staff TELKOM Japati bagian IS Center yang telah menerima Penulis dengan baik dan atas kerjasamanya selama Kerja Praktek.
9. Kedua orang tua, dan adikku yang tercinta yang senantiasa selalu memberikan doa, motivasi, kasih sayang serta dukungan moril dan materilnya kepada Penulis.
10. Teman-teman yang telah membantu dan mendorong kami dalam menyelesaikan laporan ini.
11. Kepada semua pihak yang telah berkenan memberikan bantuan dan dorongan serta kerja sama yang baik, sehingga laporan ini dapat diselesaikan dengan lancar.

Akhir kata, Penulis berharap semoga laporan Kerja Praktek ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan kita semua yang membutuhkannya.

Bandung, Januari 2009

Natalina Agrimay S

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR ……..……..... **i**

DAFTAR ISI …..……..... **iii**

DAFTAR TABEL ……..... **v**

DAFTAR GAMBAR …..……..... **vi**

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang …… 1

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Praktek ..……..... 1

1.2.1. Maksud Kerja Praktek ……..……..... 1

1.2.2. Tujuan Kerja Praktek …… 2

1.3. Sistem Pelaksanaan Kerja Praktek ……..... 2

1.4. Sistematika Pelaporan Kerja Praktek ……..... 3

BAB II RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Singkat Berdirinya PT.TELKOM Tbk …… 4

2.2. Tempat dan Kedudukan Perusahaan ..……..... 10

2.3. Bentuk dan Badan Hukum Perusahaan ..……..... 10

2.4. Bidang Pekerjaan Perusahaan …..……..... 11

2.5. Bidang Pekerjaan Divisi atau Departemen Tempat Kerja Praktek 11

2.6. Struktur Organisasi Perusahaan ……..……..... 13

BAB III KEGIATAN KERJA PRAKTEK

3.1. Jadwal Kerja Praktek ..…….. 14

3.2. Cara atau Teknik Kerja Praktek ….……... 14

3.3. Data Kerja Praktek ……..……... 15

3.3.1. Definisi dan Lingkup Layanan …….……..... 15

3.3.2. Aturan dan Alur Kerja ….……..... 15

3.3.3. Area Kerja ……. 18

3.3.3.1. Remedy IT Service Management Console untuk Requester 19

3.3.3.2. Remedy IT Service Management Console untuk Support 29

3.3.3.3. Remedy IT Service Management Console untuk Management ... 30

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan ……. 33

4.2. Saran ……... 34

DAFTAR PUSTAKA …….. 35

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Link – link pada Console Support dan Management …… 32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo TELKOM ……... 7

Gambar 2.2 Kredo TELKOM ……..... 9

Gambar 2.3 Maskot TELKOM …….. 9

Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT. TELKOM Tbk ……... 13

Gambar 3.1 Diagram Eskalasi Penanganan Komplain ……..…… 18

Gambar 3.2 Requester Console …… 19

Gambar 3.3 Tampilan Awal Remedy Helpdesk Melalui Browser …… 20

Gambar 3.4 Halaman Login Remedy Helpdesk …….. 21

Gambar 3.5 Pesan Kesalahan Remedy Helpdesk …… 21

Gambar 3.6 Tampilan New Request Remedy Helpdesk …….. 23

Gambar 3.7 Tampilan Dialog Web yang Menyatakan Resolved …… …….. 24

Gambar 3.8 Dialog Web Notifikasi …… 24

Gambar 3.9 Tampilan Notifikasi Assignment ……. 25

Gambar 3.10 Tampilan Case-ID …….. 26

Gambar 3.11 Tampilan Case Problem ……. 27

Gambar 3.12 Pesan Pengisian Survey Kepuasan Helpdesk …… 27

Gambar 3.13 Tampilan Survey Kepuasan Helpdesk ……... 28

Gambar 3.14 Menu Logout …….. 28

Gambar 3.15 Support Console ……. 29

Gambar 3.16 Management Console ……. 30

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Sebagai perusahaan yang berbasis teknologi tinggi, PT. TELKOM Tbk, mempunyai cakupan tugas yang sangat luas. Mulai dari melakukan penelitian, pengembangan dan pembuatan perangkat hingga memberikan jasa pelayanan yang berkaitan dengan teknologi komunikasi. Sehingga hal tersebut menjadi daya tarik tersendiri untuk dilakukannya analisis dalam rangka kegiatan kerja praktek ini.

Aplikasi yang digunakan memiliki kelemahan dan kelebihan tersendiri, dengan menganalisis apalikasi tersebut maka akan didapatkan informasi mengenai kelebihan maupun kelemahan perangkat lunak. Dengan informasi yang didapat setelah dianalisis diharapkan akan lebih mengembangkan daya kerja aplikasi dan memperkecil resiko aplikasi tersebut.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Praktek

1.2.1. Maksud Kerja Praktek

Adapun maksud dari kerja praktek yang dilakukan sebagai berikut :

1. Memenuhi salah satu persyaratan dalam program strata 1 Teknik Informatika Universitas Komputer Indonesia.
2. Menganalisis daya kerja aplikasi yang terdapat di perusahaan.

1.2.2. Tujuan Kerja Praktek

Adapun tujuan dari kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi mahasiswa diharapkan

1. Mendapatkan pengalaman kerja praktek di dunia kerja sesungguhnya.
2. Mampu berinterkasi dengan lingkungan kerja melalui kinerja yang baik sesuai dengan etika dan norma yang berlaku di instansi tempat kerja.
3. Dapat menggali pengetahuan yang berkaitan dengan sistem informasi di system nyata.
4. Mendapatkan umpan balik terhadap proses belajar mengajar yang diantaranya tercermin dari hasil kerja praktek mahasiswayang pada akhirnya juga akan meningkatkan kualitas mahasiswa.
5. Terjalinnya kemitraan dengan perusahaan.

b. Bagi perusahaan diharapkan

1. Menjadi informasi sumber daya manusia yang unggul.
2. Mempertimbangkan tolak ukur hasil analisis yang didapat dari pelaku kerja praktek.

1.3 Sistem Pelaksanaan Kerja Praktek

Kerja Praktek bertempat di PT. TELKOM Tbk jalan Japati No. 1 Kota Bandung 40133. Pelaksanaan kerja praktek dimulai dari hari Senin sampai dengan hari Jumat dengan waktu kerja disesuaikan.

1.4 Sistematika Pelaporan Kerja Praktek

Untuk memudahkan serta mengarahkan dalam penulisan, maka dibuat sistematika penulisan laporan kerja praktek ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang kerja praktek, maksud dan tujuan kerja praktek, sistem pelaksanaan kerja praktek, dan sistematika pelaporan kerja praktek.

BAB II RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

Bab ini berisi tentang sejarah perusahaan, tempat dan kedudukan perusahaan, bentuk dan badan hukum perusahaan, bidang pekerjaan perusahaan, bidang pekerjaan divisi atau departemen tempat kerja praktek struktur organisasi instansi.

BAB III KEGIATAN KERJA PRAKTEK

Bab ini berisi jadwal kerja praktek, cara atau teknik kerja praktek serta data kerja praktek.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang didapat setelah menganalisis.

BAB II

RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Berdirinya PT. TELKOM Tbk

1882 Sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegrap dibentuk pada masa pemerintahan kolonial Belanda.

1906 Pemerintah kolonial Belanda membentuk sebuah jawatan yang mengatur layanan pos dan telekomunikasi yang diberi nama Jawatan Pos, Telegrap dan Telepon (Post, Telegraph en Telephone Dienst/PTT).

1945 Proklamasi kemerdekaan Indonesia sebagai negara merdeka dan berdaulat, lepas dari pemerintahan Jepang.

1961 Status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel).

1965 PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro), dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).

1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional.

1980 PT Indonesian Satellit Corporation (INDOSAT) didirikan untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel.

1989 Undang-undang nomor 3/1989 tentang Telekomunikasi, tentang peran serta swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi.

1991 Perumtel berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdsarkan PP no.25 tahun 1991.

1995 Penawaran Umum perdana saham TELKOM (*Initial Public Offering*/IPO) dilakukan pada tanggal 14 November 1995. Sejak itu saham TELKOM tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), New York Stock Exchange (NYSE) dan London Stock Exchange (LSE). Saham TELKOM juga diperdagangkan tanpa pencatatan (*Public Offering Without Listing*/POWL) di Tokyo Stock Exchange.

1996 Kerja Sama Operasi (KSO) mulai diimplementasikan pada 1 Januari 1996 di wilayah Divisi Regional I Sumatera dengan mitra PT Pramindo Ikat Nusantara

(Pramindo); Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten dengan mitra PT Aria West International (Aria West); Divisi Regional IV Jawa Tengah dan Yogyakarta dengan mitra PT Mitra Global Telekomunikasi Indonesia (MGTI); Divisi Regional VI Kalimantan dengan mitra PT Dayamitra Telekmunikasi (Dayamitra); dan Divisi Regional VII kawasan Timur Indonesia dengan mitra PT Bukaka Singtel.

1999 Undang-undang nomor 36/1999 tentang penghapusan monopoli penyelenggaraan telekomunikasi.

2001 TELKOM membeli 35% saham TELKOMSEL dari PT INDOSAT sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara TELKOM dengan INDOSAT. Dengan transaksi ini, TELKOM menguasai 72,72% saham TELKOMSEL. TELKOM membeli 90,32% saham Dayamitra dan mengkonsolidasikan laporan keuangan Dayamitra ke dalam laporan keuangan TELKOM.

2002 TELKOM membeli seluruh saham Pramindo melalui 3 tahap, yaitu 30% saham pada saat ditandatanganinya perjanjian jual beli pada tanggal 15 Agustus 2002, 15% pada tanggal 30 September 2003 dan sisa 55% saham pada tanggal 31 Desember 2004. TELKOM menjual 12,72% saham TELKOMSEL kepada Singapore Telecom

dan dengan demikian TELKOM memiliki 65% saham TELKOMSEL. Sejak Agustus 2002 terjadi duopoly penyelenggaraan telekomunikasi lokal.

Arti Logo TELKOM



Gambar 2.1 Logo TELKOM

1. **Bentuk bulatan dari logo** melambangkan Keutuhan Wawasan Nusantara; ruang gerak TELKOM secara nasional dan internasional
2. **TELKOM** yang mantap, modern, luwes, dan sederhana
3. **Warna biru tua dan biru muda bergradasi** melambangkan teknologi telekomunikasi tinggi atau canggih yang terus berkembang dalam suasana masa depan yang gemilang
4. **Garis-garis tebal dan tipis yang mengesankan gerak pertemuan yang beraturan** menggambarkan sifat komunikasi dan kerjasama yang selaras secara berkesinambungan dan dinamis

5. **Tulisan INDONESIA dengan huruf Futural Bold Italic** menggambarkan kedudukan perusahaan; TELKOM sebagai Pandu Bendera Telekomunikasi Indonesia (*Indonesian Telecomunication Flag Carrier*)

Peran Telekomunikasi

1. Memperkukuh kesatuan dan persatuan bangsa
2. Memperlancar kegiatan pemerintahan dan mendukung tercapainya tujuan pembangunan
3. Mendorong upaya mencerdaskan bangsa
4. Memperlancar pertumbuhan ekonomi nasional
5. Memprkuat hubungan antar bangsa

Visi TELKOM

Menjadi pelaku Infokom terkemuka di kawasan Regional.

Misi TELKOM

Memberikan layanan "*One Stop Infocom*" dengan kualitas yang prima dan harga kompetitif, mengelola usaha dengan cara yang terbaik dengan mengoptimalkan SDM yang unggul dengan teknologi yang kompetitif dan dengan *Bussiness Partner* yang sinergi.

Arti Kredo

Committed 2U

Gambar 2.2 Kredo TELKOM

1. Kami selalu fokus kepada pelanggan
2. Kami selalu memberikan pelayanan yang prima dan mutu produk yang tinggi serta harga yang kompetitif
3. Kami selalu melaksanakan segala sesuatu melalui cara-cara yang terbaik (*Best Practies*)
4. Kami selalu menghargai karyawan yang proaktif dan inovatif dalam peningkatan produktivitas dan kontribusi kerja
5. Kami selalu berusaha menjadi yang terbaik

Maskot TELKOM

Maskot Be Bee

1. Antena Lebah sensitif terhadap segala keadaan dan perubahan
2. Mahkota Kemenangan
3. Mata yang Tajam dan Cerdas
4. Sayap Lincah dan Praktis



Gambar 2.3 Maskot TELKOM

5. Tangan Kuning memberikan karya yang terbaik

2.2 Tempat dan Kedudukan Perusahaan

PT. TELKOM Tbk memiliki kantor pusat yang berkedudukan di jalan Japati No.1 Bandung.

2.3 Bentuk dan Badan Hukum Perusahaan

PT. TELKOM Tbk. merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi (*InfoComm*) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia. TELKOM, yang selanjutnya disebut juga Perseroan atau Perusahaan, menyediakan jasa telepon tidak bergerak melalui kabel (*fixed wire line*), jasa telepon tidak bergerak tanpa kabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*cellular*), data dan *internet*, serta *network* dan interkoneksi baik secara langsung maupun melalui perusahaan asosiasi.

Sampai dengan 31 Desember 2006 jumlah pelanggan TELKOM sebanyak 48,5 juta pelanggan yang terdiri dari pelanggan telepon tidak bergerak kabel sejumlah 8,7 juta, pelanggan telepon tidak bergerak nirkabel sejumlah 4,2 juta pelanggan dan 35,6 juta pelanggan jasa telepon bergerak. Pertumbuhan jumlah pelanggan TELKOM di tahun 2006 sebanyak 30,73% telah mendorong kenaikan Pendapatan Usaha TELKOM dalam tahun 2006 sebesar 23% dibanding tahun 2005.

Sejalan dengan visi TELKOM untuk menjadi perusahaan *InfoComm* terkemuka di kawasan regional serta mewujudkan TELKOM *Goal* 3010 maka berbagai upaya

telah dilakukan TELKOM untuk tetap unggul dan *leading* pada seluruh produk dan layanan.

Hasil upaya tersebut tercermin dari market share produk dan layanan yang unggul di antara para pemain telekomunikasi. Selama tahun 2006 TELKOM telah menerima beberapa penghargaan baik dari dalam maupun luar negeri, di antaranya The Best Value Creator, The Best of Performance Excellence Achievement, Asia's Best Companies 2006 Award dari Majalah Finance Asia.

Saham TELKOM per 31 Desember 2006 dimiliki oleh pemerintah Indonesia (51,19%) dan pemegang saham publik (48,81%), yang terdiri dari investor asing (45,54%) dan investor lokal (3,27%). Sementara itu harga saham TELKOM di Bursa Efek Jakarta selama tahun 2006 telah meningkat sebesar 71,2% dari Rp 5.900,- menjadi Rp 10.100,-. Kapitalisasi pasar saham TELKOM pada akhir 2006 sebesar USD 22,6 miliar.

Dengan pencapaian dan pengakuan yang diperoleh TELKOM, penguasaan pasar untuk setiap portofolio bisnisnya, kuatnya kinerja keuangan, serta potensi pertumbuhannya di masa mendatang, saat ini TELKOM menjadi model korporasi terbaik Indonesia.

2.4 Bidang Pekerjaan Perusahaan

PT. TELKOM Tbk menyediakan produk dan jasa layanan telekomunikasi.

2.5 Bidang Pekerjaan Divisi atau Departemen Tempat Kerja Praktek

Sejalan dengan pesatnya perkembangan teknologi dan semakin beragamnya keinginan konsumen, PT. TELKOM Tbk sebagai penyedia jasa telekomunikasi dituntut untuk memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen sebagai bekal dalam menghadapi persainganan oleh semakin banyaknya operator-operator telekomunikasi lain yang lahir.

Menyadari pentingnya peranan informasi dalam menghadapi persaingan ini PT. TELKOM Tbk membentuk suatu divisi pendukung yaitu *Information System Center* (ISC) sebagai penyedia sistem informasi bagi perusahaan dan penanggung jawab pengelolaan infrastruktur sistem informasi di seluruh Indonesia untuk menunjang kelancaran operasi dan strategi PT. TELKOM Indonesia Tbk.

Visi dan misi ISC yaitu :

a. Visi

ISC menyediakan produk dan layanan sistem informasi premium dengan nilai tambah yang terbaik untuk kantor perusahaan, divisi regional, dan divisi pendukung lainnya.

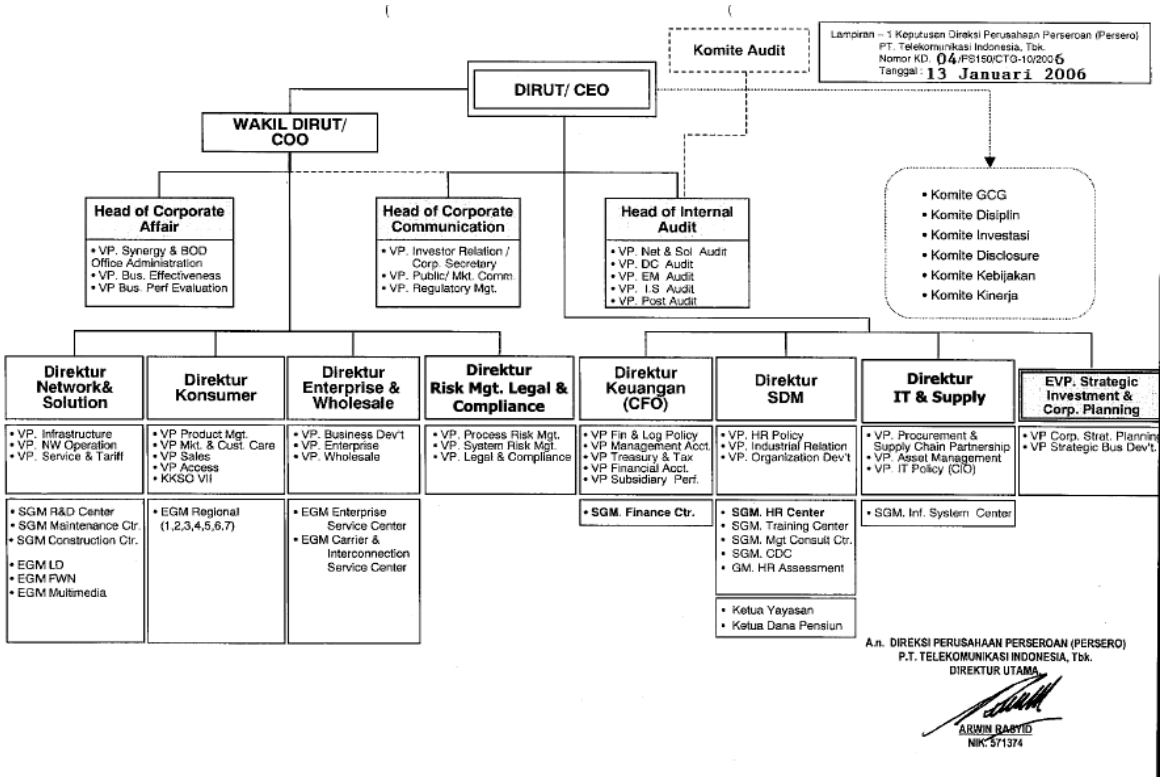
b. Misi

ISC adalah divisi pendukung terbaik TELKOM dalam bidang sistem informasi yang menjadi keunggulan kompetitif dan pemeliharaan sinergi kerja TELKOM dalam menghadapi kompetisi bisnis telekomunikasi dan informasi melalui produk dan layanan.

2.6 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan suatu susunan dari fungsi-fungsi dan merupakan hubungan-hubungan yang menyatakan suatu kegiatan dalam mencapai suatu tujuan. Secara fisik suatu struktur organisasi dapat dinyatakan dalam bentuk bagan yang memperlihatkan hubungan unit-unit organisasi dan garis wewenang yang ada. Keuntungan yang dapat diperoleh dari penggunaan bagan organisasi yaitu dapat memperlihatkan karakteristik utama dari perusahaan dan memperhatikan gambar pekerjaan dan hubungan-hubungan yang ada di dalam perusahaan.

Struktur organisasi PT. TELKOM Tbk secara garis besar dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT. TELKOM Tbk

BAB III

KEGIATAN KERJA PRAKTEK

3.1 Jadwal Kerja Praktek

Kegiatan kerja praktek ini dikerjakan selama kurang lebih 1 bulan. Secara resmi kerja praktek dimulai tanggal 25 Agustus 2008 sampai dengan 25 September 2008. Pelaksanaan kerja praktek adalah hari Senin sampai dengan hari Jumat dengan waktu kerja dimulai pukul 08.00 WIB hingga pukul 17.00 WIB.

3.2 Cara atau Teknik Kerja Praktek

Metode pelaksanaan yang digunakan dalam kerja praktek serta penyusunan laporannya adalah sebagai berikut :

1. Analisis

   Analisis sistem dilakukan pada minggu pertama, melalui wawancara dengan pembimbing kerja praktek, pengambilan data yang dibutuhkan. Dari tahap pertama ini diperoleh gambaran aplikasi yang akan dibangun.

   Analisis sistem dilakukan pada minggu pertama, melalui wawancara dengan pembimbing kerja praktek. Dari tahap pertama ini diperoleh gambaran tentang program aplikasi yang akan dibangun serta fungsi program aplikasi tersebut.

2. Implementasi Sistem.

   Implementasi sistem pada laporan Kerja Praktek ini dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi *Remedy* yang digunakan sebagai alat bantu sistem *Helpdesk*.

3.3 Data Kerja Praktek

3.3.1. Definisi dan Lingkup Layanan

Helpdesk adalah suatu kesatuan yang merupakan gabungan dari beberapa grup yang bertugas sebagai pemberi layanan secara terpusat kepada semua pengguna IT. Pada saat ini, pelaporan insiden dan permintaan IT terpusat pada suatu grup yang diatur oleh suatu aplikasi yang disebut *Remedy*. *Remedy* ini dimaksudkan agar sebagian besar insiden atau permintaan yang berkaitan dengan IT sudah dapat diselesaikan oleh *Helpdesk-Agent* sebagai 1st level.

Selanjutnya apabila insiden tidak bisa diselesaikan di level ini maka insiden tersebut akan diteruskan ke level yang lebih spesifik / *Expert* untuk insiden tersebut.

3.3.2. Aturan dan Alur Kerja

Secara garis besar, organisasi *Helpdesk* diatas akan menjalankan fungsi-fungsi sebagai berikut :

A. *User*

Aktifitas *Helpdesk* yang dilakukan pada *User* diantaranya :

1. Melaporkan insiden yang berhubungan dengan IT
2. Mencoba mensolve insiden dengan mencari sendiri solusi pada database solusi
3. Memonitor status dari insiden yang dilaporkannya.
4. Menguji solusi yang diberikan oleh IT terhadap insiden yang dilaporkan sebelumnya.
5. Melakukan konfirmasi berupa closing terhadap insiden yang sudah memiliki solusi.

B. *Helpdesk*-Agent / 1st *Level Support*

Tugas-tugas *Helpdesk-Agent/1st Level Support* diantaranya :

1. Mencatat insiden yang dilaporkan user melalui telepon atau email.
2. Melakukan analisa terhadap insiden yang dilaporkan.
3. Memilah insiden menurut kategori yang sesuai.
4. Melakukan penugasan atau "*assignment*" ke grup IT lain jika dibutuhkan.
5. Mengisi langkah yg sudah coba dilakukan pada suatu insiden dalam *Worklog* setiap modifikasi dari tiket.
6. Mengisi summary dan detil pekerjaan dari solusi yang sudah diberikan.
7. Mengkonfirmasi pada user yang membuat tiket baik insiden maupun permintaan yang sudah dalam status "*Resolved*".

8. Mengajukan solusi ke manager sehingga dapat dimasukkan ke dalam database solusi.

C. *Expert / 2nd Level Support*

Grup *Helpdesk* yang mempunyai tugas yang lebih spesifik dan mempunyai tanggung jawab menangani dan menyelesaikan insiden baik dengan tingkat kompleksitas tinggi maupun penanganan yang membutuhkan *Onsite*.

1. Melakukan analisa terhadap insiden yang ditugaskan.
2. Meminta penugasan ulang (*reassignment*) tiket ke individu atau grup IT lain jika tiket tersebut tidak dapat diselesaikan sendiri (butuh pihak lain dalam penyelesaiannya) dan mencatat penyebab '*reassignment*' pada *worklog*.
3. Mengisi langkah yg sudah coba dilakukan pada suatu insiden dalam *worklog* setiap modifikasi dari tiket.
4. Mengisi summary dan detil pekerjaan dari solusi yang sudah diberikan.

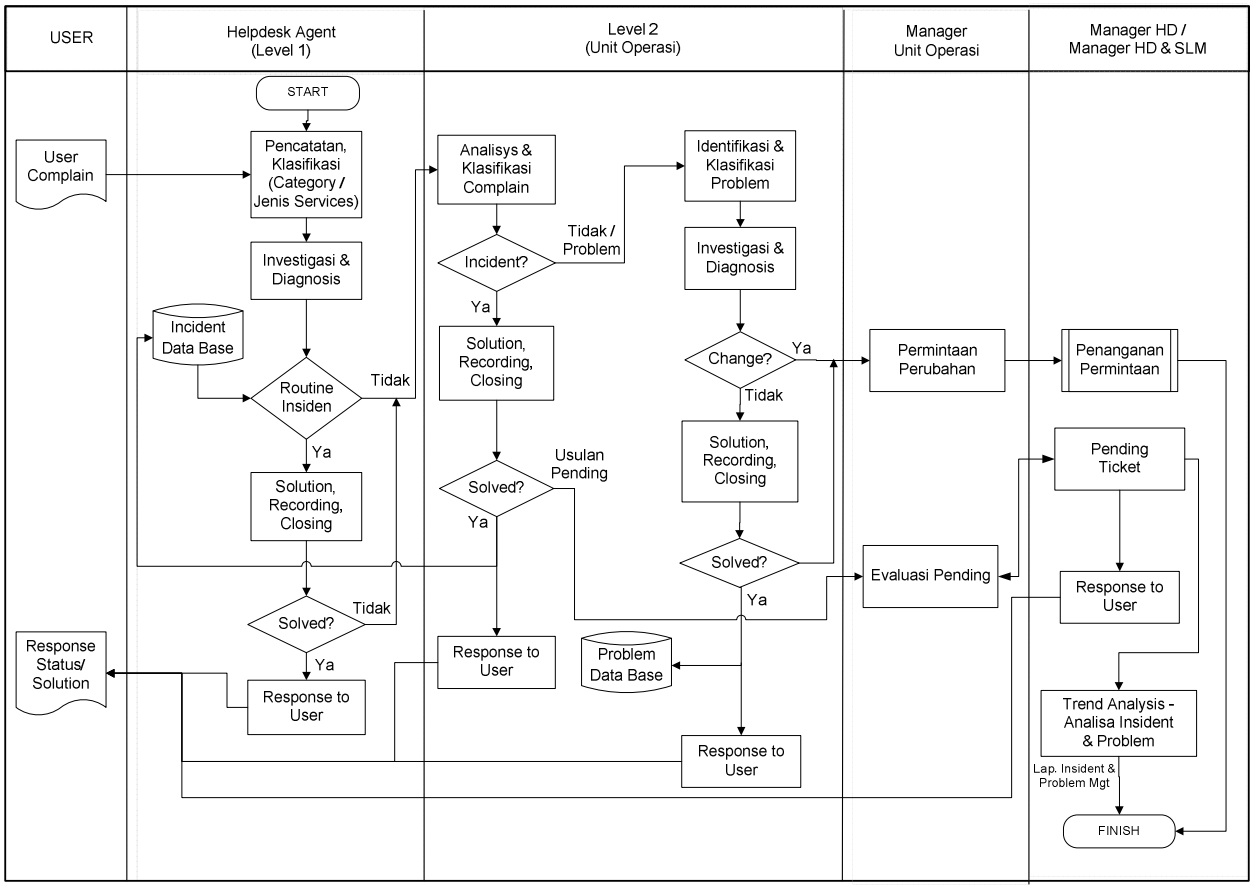
D. *Manager*

Bertanggung jawab memonitor dan mengevaluasi kegiatan operasional *Helpdesk*.

1. Melakukan approval pada solusi yang akan dimasukkan ke database solusi oleh *Helpdesk Agent*.
2. Memonitor setiap tiket yang ada dalam sistem Remedy *Helpdesk* dengan status "*Open*", khususnya yang memiliki tingkat priority yang tinggi.

3. Melakukan "*Re-Assignment*".
4. Menerima dan mengevaluasi eskalasi tiket dari grup Expert / level 2.
5. Menerima, mengevaluasi atau memecahkan eskalasi suatu insiden khususnya yang memiliki tingkat prioritas yang tinggi.
6. Melakukan modifikasi dari tiket yang hanya di assign kepada dirinya atau grupnya saja.

Berikut adalah diagram aturan proses kerja eskalasi penanganan komplain pada sistem Remedy *Helpdesk*



Gambar 3.1 Diagram Eskalasi Penanganan Komplain

3.3.3. Area Kerja

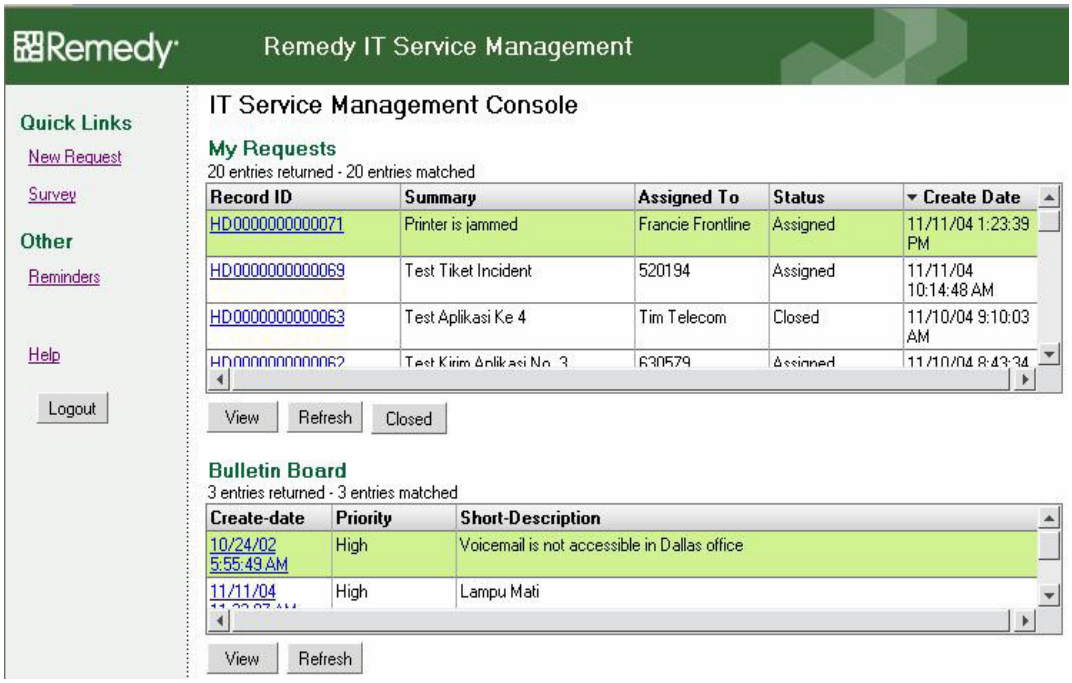
Dalam *Remedy Helpdesk* terdapat 3 (tiga) kelompok *Roles* penting yaitu *Requester*, *Support* dan *Management*, dimana masing-masing entiti tersebut akan mempunyai area kerja yang berbeda-beda. Antarmuka dari *Remedy Helpdesk* disebut *Console* yang bekerja sebagai control panel dimana dari *Console* ini user dapat mengerjakan tugas-tugasnya sesuai dengan perannya masing-masing. *Console* untuk masing-masing *Roles* berbeda.

3.3.3.1. *Remedy* IT *Service Management Console* untuk *Requester*

Remedy IT Service Management Console untuk Requester merupakan salah satu kelompok *Roles* yang digunakan oleh *User*.

Requester akan menggunakan *Remedy Helpdesk* melalui 2 (dua) cara yaitu :

1. *Remedy Helpdesk Client*.
2. Web *Browser*.



Gambar 3.2 Requester Console

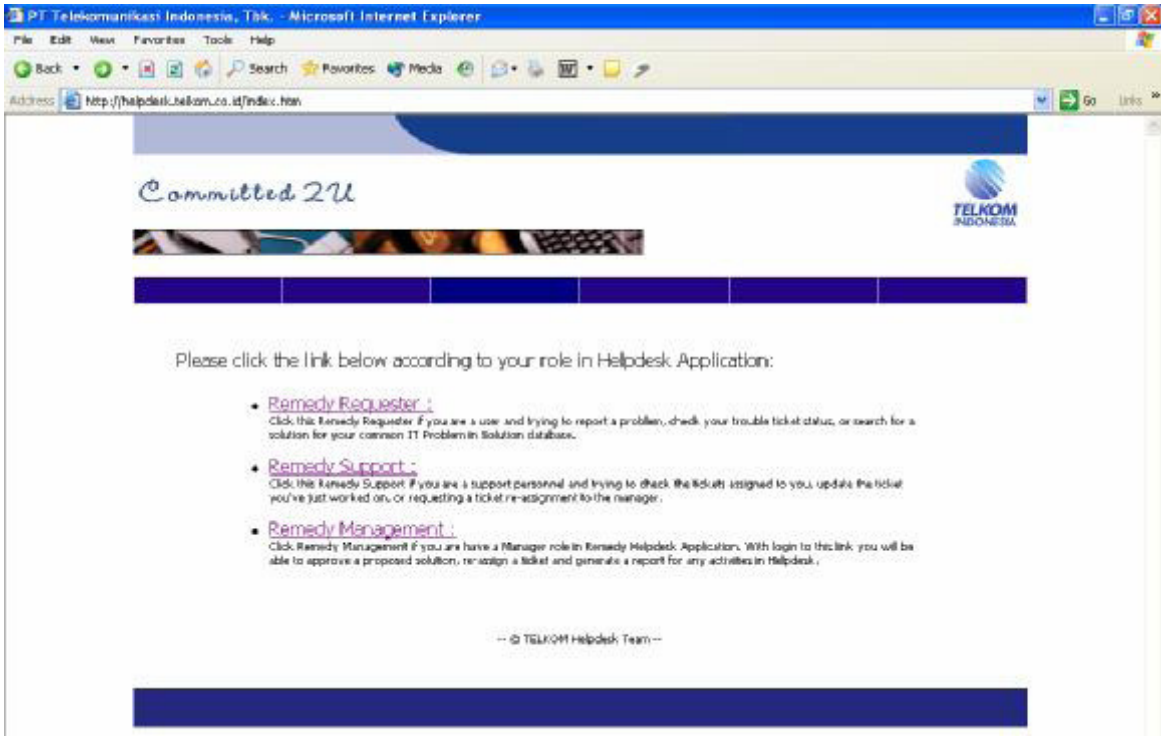
Dari gambar di atas, terdapat menu Quick Link sebagai berikut :

1. ***New Request*** : berisi link untuk membuat tiket baru.
2. ***Survey*** : berisi daftar yang harus diisi oleh Requester sebagai penilaian untuk support, bila tidak diisi dan langsung di '*Close*', maka sistem secara otomatis akan memberikan nilai 7 (tujuh).
3. ***Reminder*** : berisi daftar reminder yang pernah dibuat oleh *requester* atau untuk membuat *reminder* baru.
4. ***Help*** : berisi informasi umum yang dishare oleh administrator atau IT untuk semua pengguna aplikasi.
5. Tombol untuk ***Logout***.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk dapat menjalankan *Remedy* pada *Requester* adalah sebagai berikut :

1. Jalankan program Internet Explorer
2. Gunakan alamat berikut ini untuk *login* ke *Remedy Web Page*

   http://helpdesk.telkom.co.id/



Gambar 3.3 Tampilan Awal Remedy *Helpdesk* melalui Browser

1. Klik link *Remedy Requester*



Gambar 3.4 Halaman *Login* Remedy *Helpdesk*

2. Isi *User Name* dan *Password*, kemudian klik tombol *login*
3. Layar *Remedy IT Service Management Console* akan tampil setelah Anda melakukan *login*.
4. Jika user *login* Anda atau *password* Anda salah, maka sistem secara otomatis akan menampilkan pesan kesalahan.



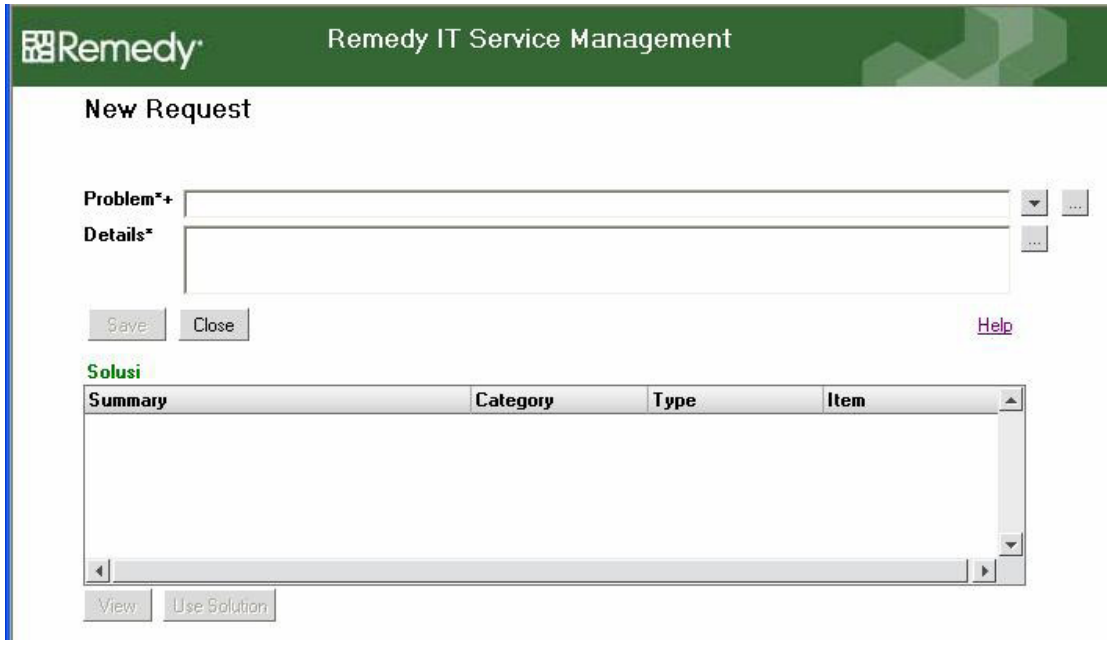
Gambar 3.5 Pesan Kesalahan Remedy *Helpdesk*

Aktifitas yang dapat dilakukan pada *Remedy* setelah proses *login* diantaranya :

A. ***Membuat Tiket Masalah Baru (New Request)***

Berikut adalah cara untuk membuat tiket masalah baru :

1. Klik pada link New Request pada Requester Console, sehingga akan muncul form *New Request* seperti pada gambar di bawah



Gambar 3.6 Tampilan *New Request* Remedy *Helpdesk*

2. Beberapa masalah yang sering terjadi bisa dimasukkan ke dalam Remedy, untuk melihat detilnya bisa menekan tombol panah kebawah pada menu **Problem*+** . Atau Anda dapat juga untuk mencari masalah yang pernah terjadi dengan memakai *keyword*, dengan mengisikan kata kata *keyword* pada menu **Problem*+** kemudian menekan tombol ‘ENTER’.

3. Bila Anda memakai solusi yang ada kemudian menggunakan solusi tersebut, maka status masalah tersebut akan otomatis berubah menjadi ***Resolved***.



Gambar 3.7 Tampilan Dialog Web yang Menyatakan Resolved

4. Dan notifikasi akan dikirimkan secara langsung kepada anda sebagai *Requester*.



Gambar 3.8 Dialog Web Notifikasi

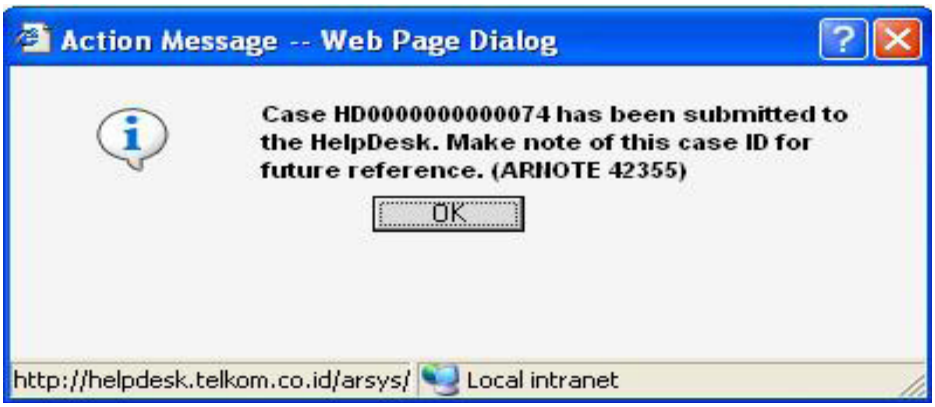
5. Klik pada tombol OK, maka akan muncul kotak dialog seperti dibawah ini yang menyatakan bahwa tiket akan terkirim ke *1st Level Support* (*Helpdesk*) dan *Requester* mendapat *Case-ID* sebagai referensi.

6. Jika problem yang dialami belum pernah terjadi sebelumnya masukkan secara langsung problem dengan mengisikan menu ***Problem*** dan ***Details*** (deskripsi dari masalah yang terjadi seperti kapan, dimana dan pesan kesalahan yang muncul).
7. Klik tombol ***Save,*** untuk menyimpan masalah tersebut, maka system *Helpdesk* secara otomatis memberikan pesan ke *Requester* bahwa IT *Support* telah diberikan notifikasi *assignment*.



Gambar 3.9 Tampilan Notifikasi *Assignmet*

8. Klik pada tombol OK, maka akan muncul kotak dialog seperti dibawah ini yang menyatakan bahwa tiket akan terkirim ke *1st Level Support* (*Helpdesk*) dan *Requester* mendapat *Case-ID* sebagai referensi.

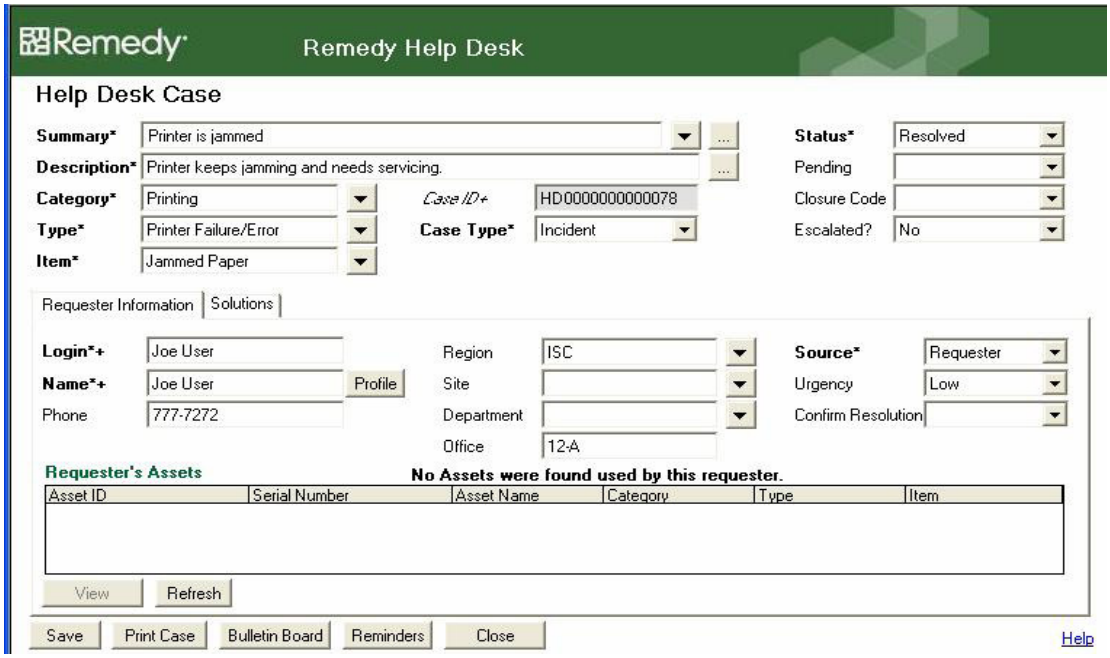


Gambar 3.10 Tampilan *Case-ID*

B. ***Cara melakukan Closing Problem***

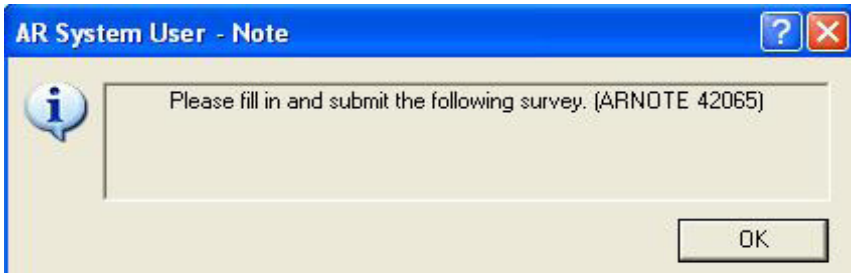
Close Problem hanya dapat dilakukan oleh *Requester* yang mengirimkan tiket. Sistem juga akan melakukan *close case* secara otomatis setelah 2 (dua) hari untuk *case* dengan status ***Resolved***. Berikut ini adalah langkah-langkah Closing Problem oleh Requester :

1. Dari *Requester Console*, tabel *My Requests* klik pada judul kolom Status untuk melakukan sorting. Kemudian pilih request dengan status ***Resolved***, klik tombol ***View***.



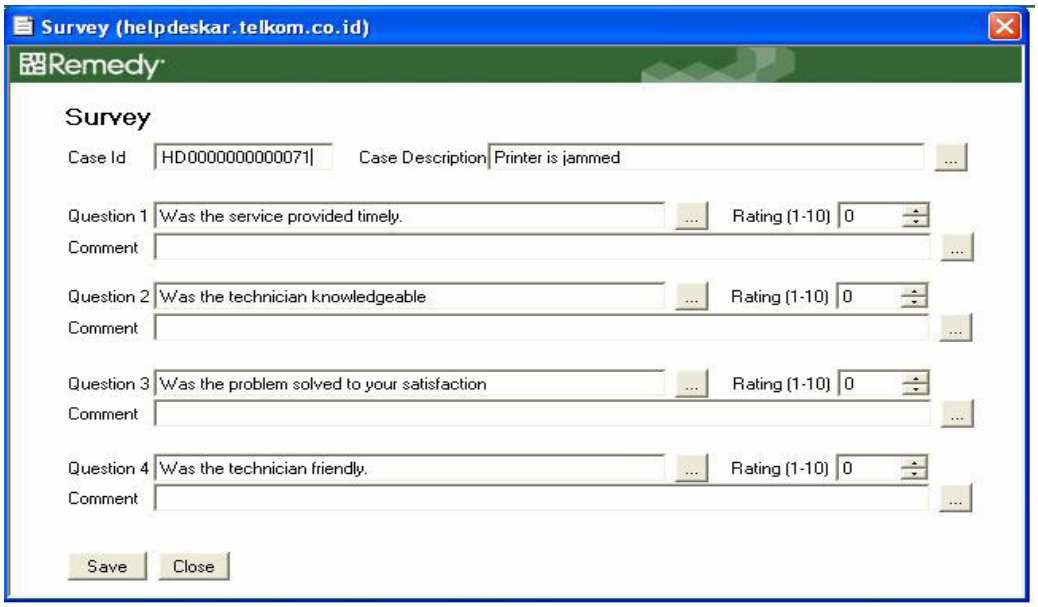
Gambar 3.11 Tampilan *Case Problem*

2. Ubah menu ***Confirm Resolution*** menjadi ***Close Case***, kemudian klik tombol ***Save.***
3. Atau dari tabel ***My Request***, pilih tiket yang berstatus ***Resolved*** kemudian klik tombol ***Closed Ticket***.Menu status akan berubah secara otomatis menjadi ***Close*** dan menu *Closure Code* menjadi ***Successful***.
4. Selanjutnya *Requester* diharuskan mengisi *form* ***Survey***.



Gambar 3.12 Pesan Pengisian Survey Kepuasan *Helpdesk*

5. *Form survey* yang harus diisi oleh *Requester*, bila langsung di ***'Close'*** oleh *Requester*, maka system secara otomatis akan memberikan nilai 7 (tujuh).



Gambar 3.13 Tampilan Survey Kepuasan *Helpdesk*

C. Logout (Web)

Dari *Requester console*, klik tombol *LOGOUT*. Akan muncul layar seperti di bawah ini atau pada Remedy *Helpdesk Client* tekan *File* kemudian pilih *Exit*.

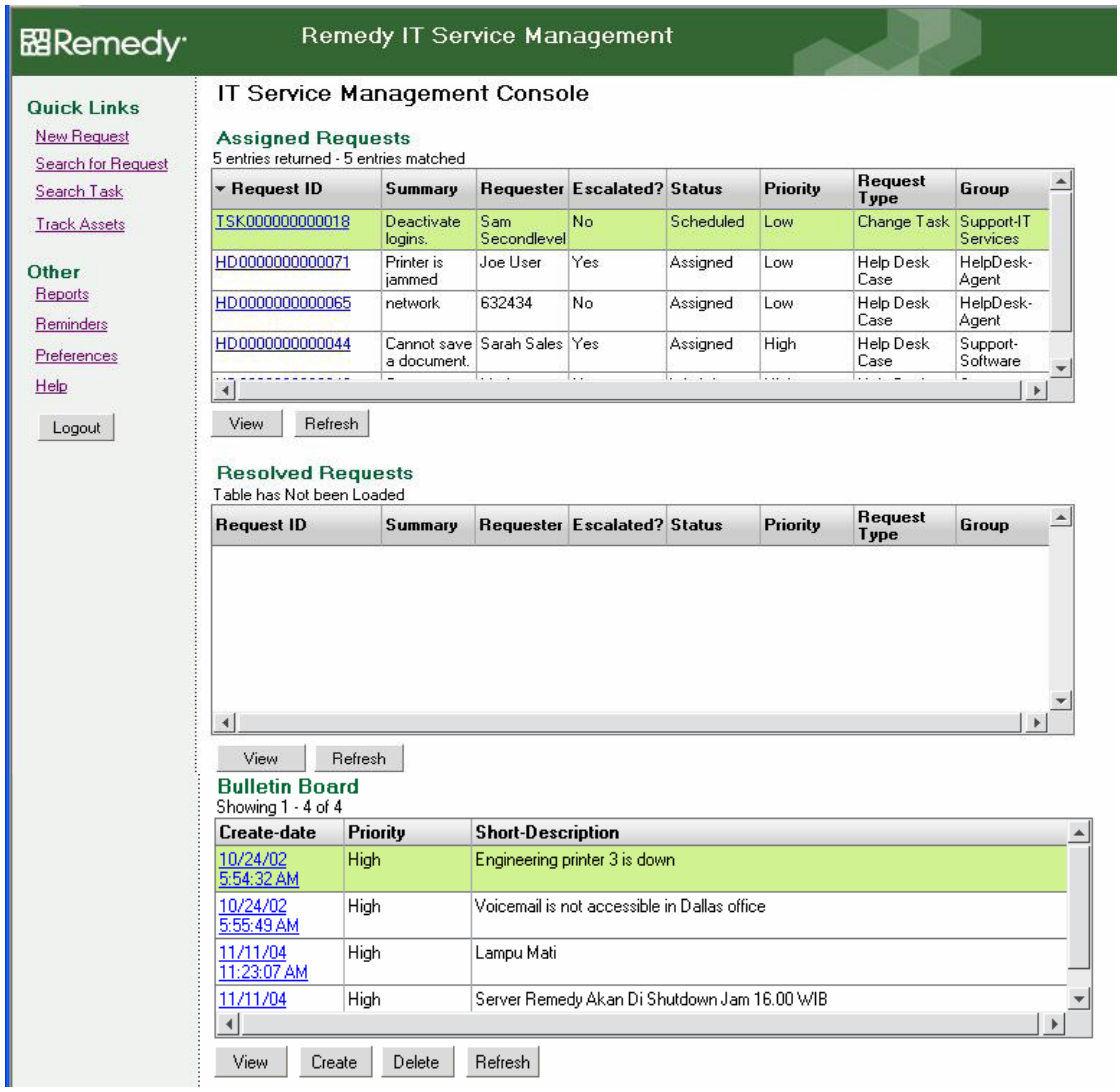


Gambar 3.14 Menu *LOGOUT*

3.3.3.2. Remedy IT Service Management Console untuk Support

1st Level Support (Helpdesk) dan *2nd Level Support (Expert)* akan menggunakan Remedy *Helpdesk* melalui 2 (dua) cara yaitu :

1. *Remedy Helpdesk Client*.
2. Web *Browser*.



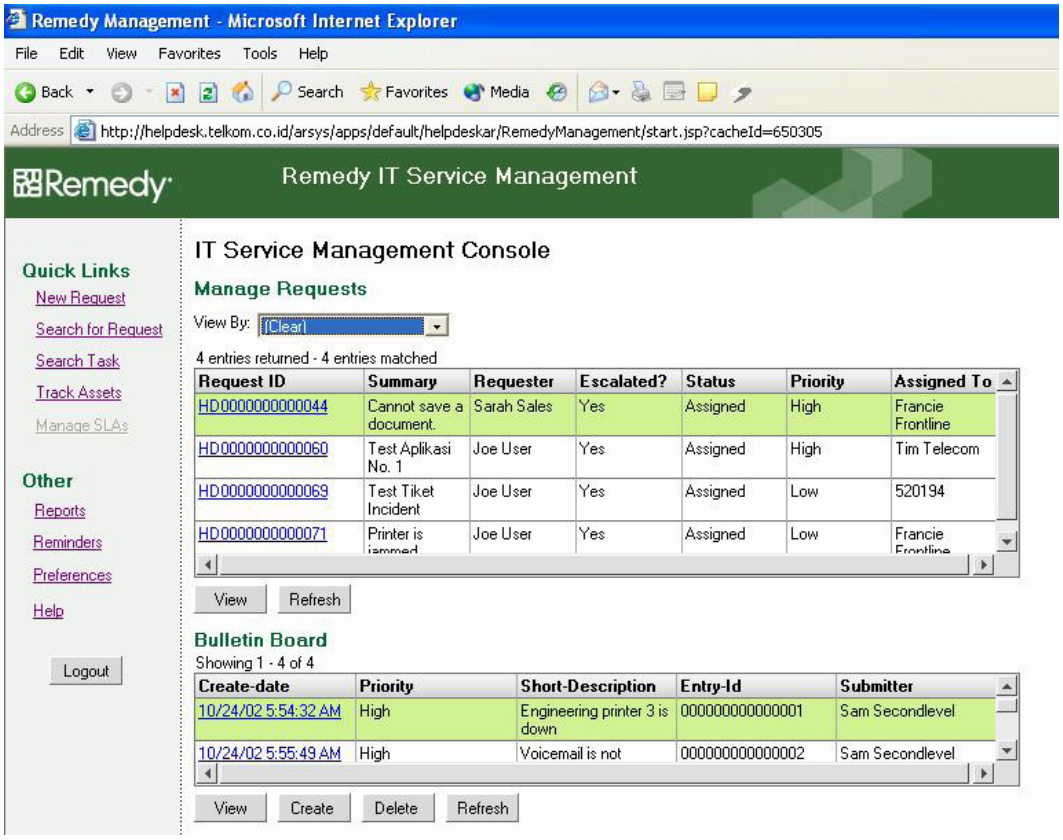
Gambar 3.15 *Support Console*

Pada *Support Console* terdapat tabel untuk *Assigned Requests* dimana *1st Level Support (Helpdesk)* dan *2nd Level Support (Expert)* akan dapat melihat dan mengakses tiket-tiket yang di-*assigned* untuk grupnya atau dirinya sendiri.

3.3.3.3. *Remedy IT Service Management Console* untuk *Management*

Managers akan menggunakan *Remedy Helpdesk* melalui 2 (dua) cara yaitu :

1. *Remedy Helpdesk Client*.
2. Web *Browser*.



Gambar 3.16 Management Console

Dari beberapa *View* yang dapat kita lihat, tugas *Manager* terbagi menjadi 2 (dua) di dalam sistem *Remedy Helpdesk* yaitu: *Monitoring Requests* dan memberikan *Approval*.

1. Fungsi *Monitoring Requests* :
    a. ***Escalated Requests*** adalah daftar seluruh masalah yang sudah melampaui batas waktu yang telah ditentukan sesuai prioritas. Seperti contohnya: jika sebuah masalah dengan prioritas *Urgent* harus selesai dalam jangka waktu 1 (satu) jam, tetapi masih belum selesai maka masalah itu akan langsung dieskalasi ke Manager.
    b. ***Urgent Requests*** adalah daftar masalah yang prioritasnya *Urgent*.
    c. ***High Requests*** adalah daftar masalah yang prioritasnya *High*.
    d. ***SLA Escalation*** adalah daftar seluruh masalah yang sudah melampaui batas waktu yang telah ditentukan sesuai *Service Level Agreement* (SLA).
    e. ***Request Assigned To*** berfungsi untuk melihat semua *request* yang di*assigned* terhadap salah seorang *solver*.

2. Fungsi memberikan *Approval* :
    a. **Solutions to Approve**, berisi semua request yang solusinya membutuhkan *approval*.
    b. **Reassignment Requests**, berisi semua request yang membutuhkan persetujuan Manager untuk melakukan *reasssign*.

Pada *Remedy* IT *Service Management Console* (*Support dan Management*) juga terdapat *link-link* seperti dibawah ini :

Tabel 3.1 : *Link- link* pada *Console Support* dan *Management*

Link	Description
New Request	Digunakan untuk membuat request *Helpdesk* baru
Search for Requests	Digunakan untuk mencari dan menelusuri *request-request* yang pernah dibuat
Search Task	Digunakan untuk mencari dan menelusuri Tasktask yang pernah dibuat
Track Assets	Menampilkan kotak dialog ***Track Asset Information*** dimana kita bisa mencatat aset baru dan komponennya juga untuk mencari aset yang sudah ada juga komponennya
Reports	Digunakan untuk membuat laporan
Reminders	Bisa digunakan untuk membuat pesan-pesan, baik untuk grup ataupun seluruh organisasi
Preferences	Digunakan untuk melakukan setting dari personal *preferences*
Help	Digunakan untuk melihat bantuan dari Remedy *Helpdesk*

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang didapat adalah :

1. Pengguna perangkat lunak yang memiliki dasar *client server* membutuhkan perangkat yang memiliki system keamanan yang berlapis dan dikategorikan berdasarkan pengguna yang menggunakan aplikasi tersebut, dengan ditambahkan akses berlapis pada setiap *database* dibutuhkan suatu aplikasi tambahan yang akan memberi informasi kepada pengguna aplikasi tersebut akan keberadaan hubungan koneksi antara *client server* tersebut.
2. Mengacu pada kebutuhan perangkat lunak yang digunakan lebih dari satu, maka perlu dibangun beberapa *administrator* yang menghubungkan perangkat lunak yang bersangkutan.

4.2 Saran

Adapun kesimpulan yang didapat adalah :

1. Pemilihan banyak perangkat lunak yang digunakan diharapkan system informasi pemberitahuan akan koneksi antara *client server* dapat diketahui dengan ditambahkannya aplikasi sederhana untuk *client* mengenai keadaan terkoneksi tidaknya hubungan tersebut.
2. Pembagian kategori jenis pemilihan diharapkan agar lebih mudah untuk diketahui agar tidak sering terjadi kesalahan pengiriman data yang berupa informasi pengaduan ataupun informasi jasa atas penggunaan apliasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

1. Petunjuk Penggunaan Sistem *Remedy Helpdesk*, (2004), PT. RTM Global Integreation, Jakarta.
2. *Telkom's Profile*, http://portal.telkom.ac.id
3. *UG Helpdesk Sistem Remedy - TELKOM,* http://portal.telkom.co.id

LAMPIRAN

PENILAIAN KERJA PRAKTEK
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

Nama Mahasiswa/i : NATALINA AGRIMAY S

NIM : 10106707

Jurusan : TEKNIK INFORMATIKA

Nama Perusahaan : PT. TELEKOMUNIKASI TBK

Alamat Perusahaan Dan telepon : JL. JAPATI NO. 1 BANDUNG
LANTAI 4 ISCENTER

Waktu Kerja Praktek : 08.00 - 17.00 WIB

Nama Pejabat Penilai : NOVI PUSPITASARI

Jabatan : OFF - 3 ENTERPRISE

NO	ASPEK YANG DINILAI	NILAI	INDEK PRESTASI
1	Disiplin Dalam Bekerja	83	
2	Kemampuan Menyelesaikan Tugas	85	
3	Prestasi Kerja	90	
4	Inisiatif	82	
5	Kepribadian	88	

JUDUL LAPORAN KERJA PRAKTEK

~~SISTE~~ ANALISIS SISTEM APLIKASI REMEDY HELPDESK

Komentar Pejabat Penilai Atas Prestasi Kerja Mahasiswa/I UNIKOM

Tingkatkan prestasi

NILAI	INDEKS	KETERANGAN
80≤ NA≤100	A	Sangat Baik
70≤NA≤79	B	Baik
55≤NA≤69	C	Cukup
41≤NA≤54	D	Kurang
0≤NA≤40	E	Buruk

BANDUNG, 7 Oktober 2008

Mengetahui
Ketua Jurusan Teknik Informatika

Mira Kania Sabariah, S.T.M.T
NIP. 4127 70 06 008

Koordinator Kerja Praktek

NOVI PUSPITASARI

(Nama, Tanda Tangan & Cap)

Website : http://www.unikom.ac.id
E-mail : if@unikom.ac.id

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
KAMPUS I : JL. DIPATI UKUR 112 TELP. (022) 2504119, 2533603 BANDUNG 40132
KAMPUS II : JL. DIPATI UKUR 116 TELP. (022) 2533676, 2506534 BANDUNG 40132
KAMPUS III : JL. DIPATI UKUR 102 TELP. (022) 2503624, FAX. 2533754 BANDUNG 40132
KAMPUS IV : JL. DIPATI UKUR 114 TELP. (022) 2509553, 2509412 BANDUNG 40132

ABSENSI KERJA PRAKTEK

NIM : 10106707
NAMA : NATALINA AGRIMAY S

No	Tanggal	Jam Masuk	Jam Keluar	Paraf Petugas	Keterangan
1	25 Agustus '08	08.00	17.00		
2	26 Agustus '08	08.00	17.00		
3	27 Agustus '08	08.00	17.00		
4	28 Agustus '08	08.00	17.00		
5	29 Agustus '08	08.00	17.00		
6	1 Sept '08	08.00	16.00		Selama Ramadhan
7	2 Sept '08	08.00	16.00		— " —
8	3 Sept '08	08.00	16.00		— " —
9	4 Sept '08	08.00	16.00		— " —
10	5 Sept '08	08.00	16.00		— " —
11	8 Sept '08	08.00	16.00		— " —
12	9 Sept '08	08.00	16.00		— " —
13	10 Sept '08	08.00	16.00		— " —
14	11 Sept '08	08.00	16.00		— " —
15	12 Sept '08	08.00	16.00		— " —
16	15 Sept '08	08.00	16.00		— " —
17	16 Sept '08	08.00	16.00		— " —
18	17 Sept '08	08.00	16.00		— " —
19	18 Sept '08	08.00	16.00		— " —
20	19 Sept '08	08.00	16.00		— " —
21	22 Sept '08	08.00	16.00		— " —
22	23 Sept '08	08.00	16.00		— " —
23	24 Sept '08	08.00	16.00		— " —
24	25 Sept '08	08.00	16.00		— " —
25	26 Sept '08	08.00	16.00		— " —

TELKOM
INDONESIA

Nomor : TEL 446 /PD 520/COM-21/2008

Bandung, 21 Agustus 2008

Kepada Yth,
Bapak Dr. Ir. H. Ukun Sastraprawira, M.Sc
Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Universitas Komputer Indonesia
Jl. Dipati Ukur No. 114-116
Bandung, 40132

Perihal : Persetujuan Praktek Kerja Lapangan

Dengan Hormat,

Menjawab surat Bapak nomor 368/KP/FTIK-IFS1/UNIKOM/VIII/2008, tanggal 5 Agustus 2008 perihal permohonan Praktek Kerja Lapangan atas nama :

NO	NAMA	NIM	JURUSAN
1.	Natalina Agrimay S	10106707	Teknik Informatika

Berikut Kami sampaikan, bahwa permohonan praktek kerja mahasiswa Bapak dapat kami penuhi pada Divisi Inforamation System Center TELKOM periode Agustus s/d September 2008.

Dimohon kepada yang bersangkutan untuk menghubungi Bapak Zul Kausar Baldan (Menejer Sekretariat ISC) GKP TELKOM Lt. 4 Jl. Japati No. 1 Bandung untuk :
1. Mendapatkan pengarahan lebih lanjut tentang pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan;
2. Menyerahkan surat pernyataan KD3/96 seperti terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian serta kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

JOHNY HAUMAHU
AVP News & Information Management

Tembusan :
1. Sdr. Vice President Public and Marketing Communication (sebagai laporan)
2. Sdr. Menejer Sekretariat ISC (sebagai referensi)

Committed 2 U