E-TUTORIAL HELPDESK BERBASIS WEB DI DIVISI INFORMATION SYSTEM CENTER PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK

Natalina Agrimay S

Jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia
Jl.Dipati Ukur No.112-116 Bandung
Email : lina_moffats@yahoo.com

ABSTRAK

Bagian Helpesk merupakan salah satu bagian di divisi Information System Center (ISC) PT Telkom Tbk yang memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai SPOC (Single Point Of Contact) kepada user. SPOC adalah pintu gerbang utama interaksi antara user dengan divisi ISC. User yang dilayani adalah user internal yaitu pegawai Telkom itu sendiri. Helpdesk mempunyai suatu grup yang disebut sebagai Helpdesk Agent atau biasa disingkat dengan HDA. Para HDA harus mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai aplikasi-aplikasi yang dikelola divisi ISC yang disebut sebagai Katalog Produk (Product Catalgue). Katalog Produk adalah kumpulan dari detail aplikasi-aplikasi yang dipergunakan oleh user dan dikelola oleh ISC. Setiap aplikasi-aplikasi yang terangkum dalam Katalog Produk memiliki panduan manual. Akan tetapi, untuk mempelajarinya melalui panduan manual membutuhkan waktu yang sangat lama dan terkadang sulit untuk dimengerti. Apabila ada HDA yang baru masuk akan mengalami sedikit kendala terutama untuk proses pembelajaran aplikasi-aplikasi dalam Katalog Produk karena para HDA senior telah disibukkan oleh laporan yang diterima dan supervisor helpdesk pun tidak bisa selalu memberi bimbingan kepada para HDA baru. Sementara di sisi yang lain, pelayanan kepada user harus terus berjalan. Untuk menjawab kondisi di atas maka akan dikembangkan suatu pembelajaran kepada HDA dalam bentuk e-tutorial tentang katalog produk. Dengan adanya aplikasi "E-TUTORIAL HELPDESK BERBASIS WEB DI DIVISI INFORMATION SYSTEM CENTER PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK" ini diharapkan para HDA baru dapat segera mengetahui dan menguasai aplikasi-aplikasi yang terangkum dalam katalog produk.
Kata Kunci : Helpdesk, Single Point Of Contact, katalog produk

1. PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang Masalah

Bagian Helpesk merupakan salah satu bagian di divisi Information System Center (ISC), PT Telkom Tbk yang memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai SPOC (Single Point Of Contact) kepada user. SPOC adalah pintu gerbang utama interaksi antara user dengan divisi ISC. User yang dilayani adalah user internal yaitu pegawai Telkom itu sendiri. Helpdesk mempunyai suatu grup yang disebut sebagai Helpdesk Agent atau biasa disingkat dengan HDA. Para HDA harus mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai aplikasi-aplikasi yang dikelola divisi ISC yang disebut sebagai Katalog Produk (Product Catalgue). Katalog produk adalah kumpulan dari detail aplikasi-aplikasi yang dipergunakan oleh user dan dikelola oleh ISC.

Setiap aplikasi-aplikasi yang terangkum dalam katalog produk memiliki panduan manual. Akan tetapi, untuk mempelajarinya melalui panduan manual membutuhkan waktu yang sangat lama dan terkadang sulit untuk dimengerti. Apabila ada HDA yang baru masuk akan mengalami sedikit kendala terutama untuk proses pembelajaran aplikasi-aplikasi dalam katalog produk karena para HDA senior telah disibukkan oleh laporan yang diterima dan supervisor helpdesk pun tidak bisa selalu memberi bimbingan kepada para HDA baru. Sementara di sisi yang lain, pelayanan kepada user harus terus berjalan.

1. 2 Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun *e-tutorial* sebagai alat bantu pembelajaran mengenai aplikasi-aplikasi dalam katalog produk bagi *Helpdesk Agent* (HDA).
Sedangkan tujuannya adalah sebagai berikut :

1. Mempermudah pembelajaran aplikasi-aplikasi yang terangkum dalam katalog produk.
2. Supaya HDA baru mendapatkan informasi awal mengenai aplikasi-aplikasi yang dikelola oleh ISC secara cepat dan mandiri tanpa terhalang ruang dan waktu serta tidak mengganggu kesibukan penanganan laporan di bagian *Helpdesk.*

1. 3 Batasan Masalah

Untuk dapat mencapai tujuan dari apa yang telah diungkapkan, maka diperlukan adanya batasan masalah agar pembahasan tidak menyimpang dari objek penelitian. Batasan masalah yang dibahas antara lain :

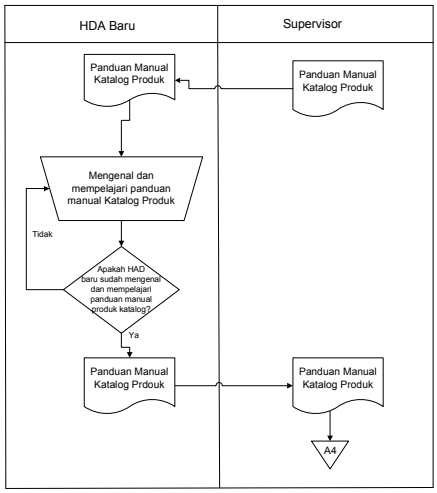
1. *E-tutorial* yang terangkum dalam katalog produk meliputi Email, KYPAS, Notadinas, Remedy, dan SRA
2. Pengguna dari aplikasi ini ditujukan kepada para HDA, terutama HDA yang baru bergabung di ISC.
3. Aplikasi ini dibuat merupakan sarana pembelajaran internal dan dibuat dalam format internet.
4. Perangkat Lunak
   a. Sistem operasi yang digunakan *Microsoft Windows* XP.
   b. *Tools* yang dipakai untuk membangun aplikasi ini yaitu PHP dan MySQL.
   c. *Web browser* Internet Explorer, Mozila Firefox dan Google Chrome.
5. Perangkat Keras
   a. Perangkat keras yang digunakan dalam membangun aplikasi adalah *processor* berkecepatan minimal 1,8 GHz, RAM 512 MB. *Harddisk* 20 GB untuk menyimpan data serta sebuah *Ethernet Card*.
   b. Perangkat keras yang digunakan dalam mengakses aplikasi adalah *processor* berkecepatan minimal 1,5 GHz, RAM 256 MB, *Harddisk* 4,3 GB serta sebuah *Ethernet Card*.
6. Metode analisis yang digunakan dalam pembangunan aplikasi ini berdasarkan aliran data terstruktur, di mana alat yang digunakan untuk menggambarkan model data yaitu *Entity Relationship Diagram* (ERD), sedangkan untuk menggambarkan model fungsional yaitu Diagram Konteks, dan *Data Flow Diagram* (DFD).

2. MODEL, ANALISA, DESIGN DAN IMPLEMENTASI

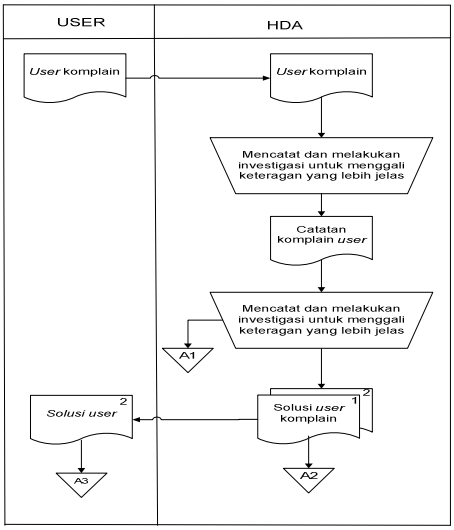
2. 1 Prosedur Adaptasi HDA Baru

Prosedur proses adaptasi HDA baru adalah tahapan proses pembelajaran HDA mengenai produk katalog. Adapun tahapan proses adaptasi HDA baru, yaitu:

1. *Supervisor* memberikan panduan manual katalog produk kepada setiap HDA baru.
2. HDA baru wajib mengenal dan mempelajari melalui panduan manual yang telah diberikan.
3. Jika HDA baru sudah mengenal dan mempelajari panduan manual katalog produk maka panduan manual tersebut dikembalikan ke *supervisor* lalu disimpan sebagai arsip.
4. Tetapi jika belum maka HDA baru wajib mempelajari ulang semua Katalog Produk melalui panduan manual tersebut.



Gambar 1. *Flowmap* Adaptasi HDA Baru



Gambar 2. *Flowmap* Proses Penanganan Komplain

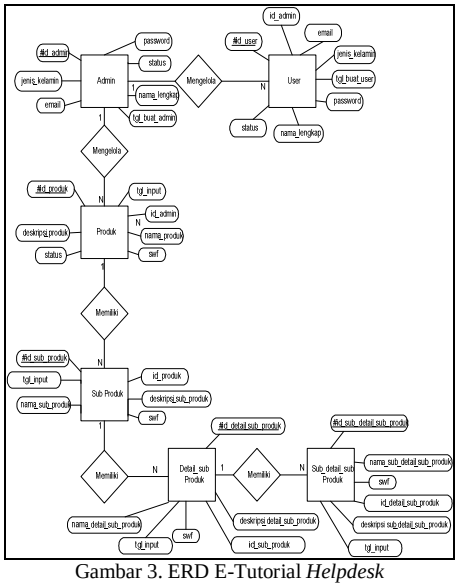
2. 2 Prosedur Proses Penanganan Komplain

Prosedur proses penanganan komplain adalah tahapan proses penanganan komplain yang dilakukan untuk memecahkan solusi dari *user*. Adapun tahapan proses penanganan komplain, yaitu :

1. *User* mengirimkan komplain *user* kepada bagian HDA.
2. HDA yang menerima laporan tersebut akan mencatat dan akan melakukan investigasi untuk menggali keterangan yang lebih jelas
3. Kemudian HDA menganalisa agar dapat menyelesaikan sendiri laporan tersebut.
4. HDA mengkonfirmasikan solusi kepada *user* yang telah melapor dan proses penanganan laporan telah selesai seluruhnya.

2. 3 ERD (*Entity Relation Diagram*)

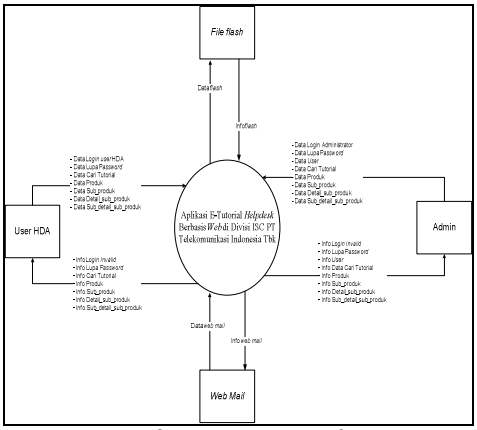
ERD digunakan untuk menggambarkan secara sistematis berbagai entitas dan komponen data yang dimiliki sistem dan hubungan antar masing-masing entitas tersebut. Untuk melihat keterhubungan antar entitas yang ada maka akan digambarkan sebagai berkut:



Gambar 3. ERD E-Tutorial *Helpdesk*

2. 4 Diagram Konteks

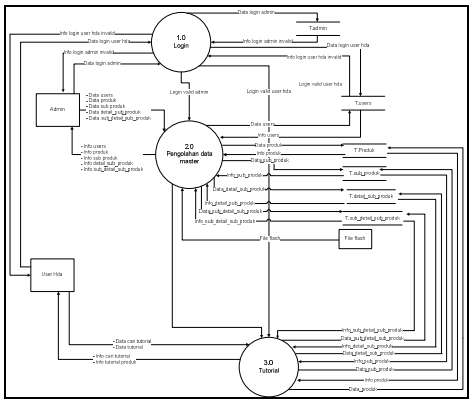
Sistem yang dibangun digambarkan secara garis besar dengan menggunakan diagram konteks.



Gambar 4. Diagram Konteks

2. 5 (DFD) *Data Flow Diagram*

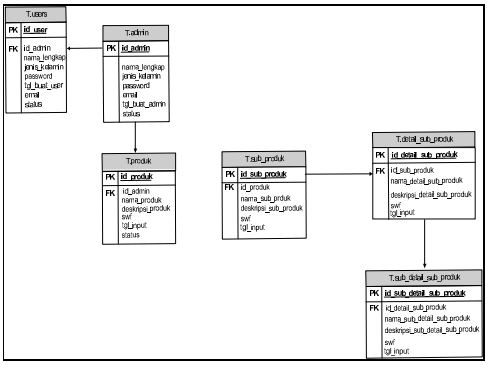
Dari diagram konteks di atas, aliran data yang ada pada sistem digambarkan dengan lebih rinci menggunakan *Data Flow Diagram*.



Gambar 5 *Data Flow Diagram*

2. 6 Skema Relasi

Untuk menggambarkan keterhubungan antar tabel dalam sistem, digunakan skema relasi berikut:



Gambar 6. Skema Relasi

3. HASIL DAN DISKUSI

3.1 Pengujian

Agar hasil implementasi benar-benar memenuhi kebutuhan maka dilakukan pengujian terhadap sistem. Pengujian dilakukan dengan metode pengujian *black box* yang berfokus pada persyaratan fungsional perangkat lunak.

3.2 Pengujian Alpha

Pengujian alpha dilakukan dengan metode pengujian *black box* yang hanya berfokus pada persyaratan fungsional saja. Setelah dilakukan pengujian maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara fungsional, sistem sudah dapat menghasilkan *output* yang diharapkan.
2. Secara fungsional, aplikasi sudah dapat berjalan dengan baik pada *browser* seperti Mozilla Firefox, Internet Explorer, dan Google Chrome.

3.3 Pengujian *Beta*

Pengujian beta merupakan pengujian yang dilakukan secara objektif dimana pengujian dengan membuat kuisioner mengenai penilaian pengguna mengenai aplikasi yang dibangun untuk selanjutnya ditanyakan langsung kepada responden.

Berdasarkan hasil pengujian *betha*, dicari persentase masing-masing jawaban dengan menggunakan rumus:

Y=P/Q*100%

Dari pengujian Betha dapat di tarik kesimpulan bahwa aplikasi ini mudah di pelajari, cukup *user friendly*, aplikasi ini memiliki tampilan antar muka yang menarik dan selain itu proses yang terdapat di dalam aplikasi dapat berjalan dengan baik,namun aplikasi ini masih memiliki kekurangan dalam hal keamanan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi E-Tutorial *Helpdesk* mempermudah dalam mempelajari aplikasi-aplikasi yang terangkum dalam katalog produk.
2. Aplikasi E-Tutorial *Helpdesk* membantu mendapatkan informasi awal mengenai aplikasi-aplikasi yang dikelola oleh ISC kepada HDA baru.

Saran yang dapat dikemukakan berdasarkan kesimpulan diatas adalah sebagai berikut :

1. Melakukan perawatan terhadap sistem yang dibangun.
2. Sebaiknya digunakan program antivirus yang *up to date*. Hal ini dimaksudkan untuk mencegah terjadinya kerusakan pada program ataupun data-data yang lain.
3. Dalam pengembangan aplikasi E-Tutorial *Helpdesk* ini diharapkan pengembang dapat memperbaiki sistem baik dari segi tampilan maupun kekurangan-kekurangan yang ada pada sistem ini sehingga nantinya aplikasi ini mampu menjawab permasalahan yang ada.
4. Setiap HDA selalu membuka *website* E-Tutorial *Helpdesk* baik ada laporan dari *user* maupun tidak.
5. Para *solver* dihimbau untuk selalu meng-*update* informasi mengenai aplikasi yang dikelola melalui aplikasi.

5. DAFTAR PUSTAKA

[1] Budhi, Irawan.(2005), *Jaringan Komputer*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

[2] Fatansyah,Ir.(2007),*Basis Data*, Informatika, Bandung.

[3] Husni.(2004), *Pemrograman Database*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

[4] Jhonsen.(2004),*Aplikasi-aplikasi untuk Web Master*, Elex Media Komputindo, Jakarta.

[5] Jogiyanto, H.M.(1999), *Analisis & Desain Sistem*, Andi, Yogyakarta.

[6] Jogianto H.M.(2005), *Pengenalan Komputer* , Andi, Yogyakarta.

[7] Kadir, Abdul.(2004), *Dasar Aplikasi Database*, Andi, Yogyakarta.

[8] Nugroho, Adi.(2004), *Konsep Pengembangan Sistem Basis Data*, Informatika, Bandung.

[9] Pressman, Roger S.(2002),*Rekayasa Perangkat Lunak*, Andi, Yogyakarta.

[10] Witarto.(2004), *Memahami Sistem Informasi*, Informatika, Bandung.

[11] http://kuliah.stikom-bali.ac.id/budi/sbd/sbd-2.ppt

[12] http://whyaway.files.wordpress.com/2009/05/pemodelan-database1.ppt

[13] http://203.130.205.68/dosen/rosita/internetprogramming/pengenalan