

BAB 3

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Organisasi

Dalam praktik kerja di PT Utama Karya Infrastruktur, posisi *IT Governance Assistant* ditempatkan pada Divisi Sistem dan Informasi Teknologi. Kedudukan ini memiliki tanggung jawab utama dalam pengembangan modul IT Helpdesk di dalam aplikasi ERP berbasis Odoo yang dinamakan HKIApps. Selain itu, posisi ini juga bertugas untuk menyusun rencana pengembangan aplikasi yang mencakup seluruh departemen, dengan tujuan meningkatkan efisiensi operasional perusahaan melalui optimalisasi teknologi informasi. Praktik kerja magang dibimbing secara langsung oleh Bapak Kukuh Prasetyo selaku *IT Manager* PT Utama Karya Infrastruktur, *Analyst*, dan juga *Officer* divisi IT lainnya yang memberikan arahan serta tugas yang perlu dilakukan.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Sebagai *IT Governance Assistant* di Divisi Sistem dan Informasi Teknologi PT Utama Karya Infrastruktur, tugas utama adalah mendukung pengembangan modul IT Helpdesk dalam aplikasi ERP *HKIAPPS*. Berikut uraian singkat tugas yang dilakukan:

1. **Membuat Dokumen FSD:** Merancang dan menganalisis dokumen FSD untuk memahami ruang lingkup dan proses bisnis modul IT Helpdesk.
2. **Analisis Proses Bisnis:** Mengidentifikasi proses end-to-end seperti pembuatan tiket, Work Order, hingga pembuatan *flowchart*
3. **Konfigurasi Master Data:** Menyusun kategori tiket, sub-kategori, SLA Policy, dan tim Helpdesk di modul IT Helpdesk.
4. **Pembuatan Work Order:** Membantu operator Helpdesk membuat dan mengelola Work Order untuk penyelesaian tiket.
5. **Pengembangan Fitur Tambahan:** Mendukung desain dan pengujian fitur dashboard dan Change Request.

6. **Monitoring SLA:** Memastikan penyelesaian tiket sesuai SLA melalui pemantauan di sistem.
7. **Pengujian Modul:** Menguji fungsionalitas modul IT Helpdesk untuk memastikan sistem berjalan optimal.
8. **Monitoring Tiket:** Mendokumentasikan dan mengevaluasi penyelesaian tiket untuk meningkatkan efisiensi.

3.3 Uraian Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan kerja magang diuraikan seperti pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Pekerjaan yang dilakukan tiap minggu selama pelaksanaan kerja magang

Minggu Ke -	Pekerjaan yang dilakukan
1	Pengenalan IT Masterplan dan Rencana Akhir Tahun
2	Data Cleansing dan Migrasi Data vendor HKCircle Tahap 1
3	Menyelesaikan Migrasi Data Vendor Tahap 1 Pada HKCircle
4	Persiapan Data Cleansing Hasil Rekap Absen Face ID
5	Data Cleansing Rekap Absen Face ID
6	Membuat Dokumentasi BAP untuk Pengadaan Collocation Server
7	Membuat Usage Chart Aplikasi Microsoft
8	Menjadi PIC Proyek INDI 4.0 HKI dan Anak Perusahaan
9	Perencanaan Pengembangan Modul IT Helpdesk
10	Kick-off dan <i>Assessment</i> Awal Proyek Modul IT Helpdesk
11	Simulasi dan Validasi Proses Bisnis
12	Penyelesaian Dokumen BRD, FSD, dan Simulasi Lanjutan
13	Revisi Dokumen BRD dan Implementasi Awal
14	Import Data dan Persiapan Developmen
15	Proses Development Aplikasi dan Pengujian
16	UAT Tahap Pertama dan Revisi Sistem
17	UAT Tahap Kedua dan Migrasi Data
18	Finalisasi Modul IT Helpdesk dan Manual

3.4 Metodologi Perancangan

Dalam proyek pengembangan Modul IT Helpdesk ini, metode *Agile* dipilih karena kemampuannya untuk memberikan fleksibilitas dan iterasi yang berkelanjutan, sehingga dapat menyesuaikan pengembangan dengan kebutuhan dinamis yang muncul selama proses berlangsung. *Agile* memungkinkan tim untuk bekerja secara kolaboratif dengan melalui *sprint-sprint* terstruktur, di mana setiap fitur utama seperti pembuatan tiket, Work Order, SLA Policy, dan Change Request dikembangkan secara bertahap dan dievaluasi secara berkala. Dalam proyek ini, tim IT PT Utama Karya Infrastruktur (HKI) bertanggung jawab atas perancangan dan pendampingan proses pengembangan, dan menggunakan jasa PT Matrica consulting service untuk melaksanakan proses development teknis, termasuk *custom development* pada platform Odoo. Dengan metode *agile*, pengembangan dapat dilakukan secara berkala, memastikan setiap tahap menghasilkan *progress* yang terukur dan dapat diuji.

Berikut merupakan langkah-langkah metode *Agile* untuk Perancangan Modul IT Helpdesk (Iteratif)

1. **Sprint 1: Perencanaan dan Validasi Awal:** Tim melakukan perencanaan pengembangan modul berdasarkan BRD (Business Requirement Document) dan FSD (Functional Specification Document). Kick-off proyek dilakukan diikuti dengan simulasi dan validasi alur proses bisnis guna memastikan alur kerja sesuai kebutuhan PT HKI. Iterasi berikutnya mencakup revisi BRD dan FSD sebelum implementasi
2. **Sprint 2: Dokumentasi dan Implementasi Awal:** Setelah validasi, dokumen BRD (Business Requirement Document) dan FSD (Functional Specification Document) diperbarui lebih detail. Prototipe awal dikembangkan untuk menguji alur kerja dasar seperti pembuatan tiket dan Work Order. Iterasi selanjutnya melibatkan pengujian prototipe dan perbaikan desain sebelum implementasi.
3. **Sprint 3: Import Data dan Pengembangan Fitur Inti:** Pengembangan fitur inti dilakukan, termasuk Pembuatan Tiket, Work Order, SLA Policy, dan Change Request. Import data awal juga dilakukan untuk memastikan integrasi berjalan lancar. Iterasi berikutnya mencakup perbaikan fitur berdasarkan hasil pengujian serta penyempurnaan integrasi data

4. **Sprint 4: UAT Tahap Pertama dan Revisi:** Dilakukan UAT (User Acceptance Test) sebagai proses verifikasi fitur tahap pertama dengan pengguna akhir untuk menguji fungsionalitas sistem. Feedback dari pengguna digunakan untuk memperbaiki bug dan mengoptimalkan fitur.
5. **Sprint 5: UAT Tahap Kedua dan Migrasi Data:** UAT (User Acceptance Test) tahap kedua dilakukan sebagai proses verifikasi dengan menguji keseluruhan fitur sistem yang lebih stabil. Dilakukan migrasi data penuh dari sistem lama ke sistem baru serta pengujian integrasi data.
6. **Sprint 6: Finalisasi dan Dokumentasi Manual:** Setelah pengujian dan migrasi selesai, tim melakukan finalisasi sistem berdasarkan revisi terakhir. Dokumentasi manual disusun untuk membantu pengguna dalam operasional sistem.

3.5 Perancangan Sistem

Pada bagian Perancangan Sistem, dilakukan pemetaan menyeluruh terhadap kebutuhan infrastruktur teknologi dan alur proses bisnis yang diperlukan untuk mendukung implementasi Modul IT Helpdesk pada aplikasi *HKIApps*. Pemetaan ini mencakup analisis mendalam terhadap elemen-elemen teknis seperti arsitektur platform dan sistem pendukung yang digunakan, dan alur proses bisnis modul IT Helpdesk serta fitur-fitur yang akan dijelaskan dalam bentuk *flowchart* dan penjelasan secara detail. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap komponen teknologi dan proses bisnis yang dirancang dapat berjalan secara sinergis, mendukung efisiensi operasional, serta memberikan pengalaman pengguna yang optimal dalam pengelolaan tiket IT dan pelaporan kinerja.

3.5.1 Platform dan Sistem Pendukung

Platform Odoo digunakan sebagai fondasi dalam pengembangan Modul IT Helpdesk pada aplikasi *HKIApps*. Odoo merupakan sebuah kerangka kerja open-source berbasis aplikasi web yang dirancang untuk mendukung berbagai kebutuhan bisnis melalui integrasi modul-modul ERP yang fleksibel dan dapat disesuaikan. Dengan memanfaatkan Odoo versi 15 Community Edition, platform ini menyediakan ekosistem yang efisien untuk pengelolaan data, otomatisasi proses, serta kolaborasi antar unit kerja di perusahaan [6].

Untuk memastikan keberhasilan implementasi Modul IT Helpdesk, sistem ini didukung oleh berbagai komponen infrastruktur teknologi, sebagai berikut:

A. Proxy Server Security

Proxy server berfungsi sebagai perantara antara pengguna dan server utama untuk meningkatkan keamanan jaringan. Dalam pengembangan Modul IT Helpdesk, digunakan Nginx sebagai proxy server. Nginx menawarkan performa tinggi, efisiensi dalam pengelolaan lalu lintas data, serta kemampuan untuk melindungi server dari potensi ancaman eksternal [7].

B. Versi Database PostgreSQL (*Oracle Enterprise-DB*)

PostgreSQL adalah sistem manajemen basis data relasional yang andal dan mendukung berbagai fitur tingkat lanjut. Untuk pengembangan modul ini, digunakan PostgreSQL versi 11, sesuai dengan rekomendasi Odoo untuk versi 15.

C. Sistem Operasi

Sistem operasi yang digunakan adalah Linux atau Windows Server versi stabil. Pemilihan sistem operasi ini bertujuan untuk memastikan fleksibilitas operasional dan kompatibilitas dengan aplikasi Odoo.

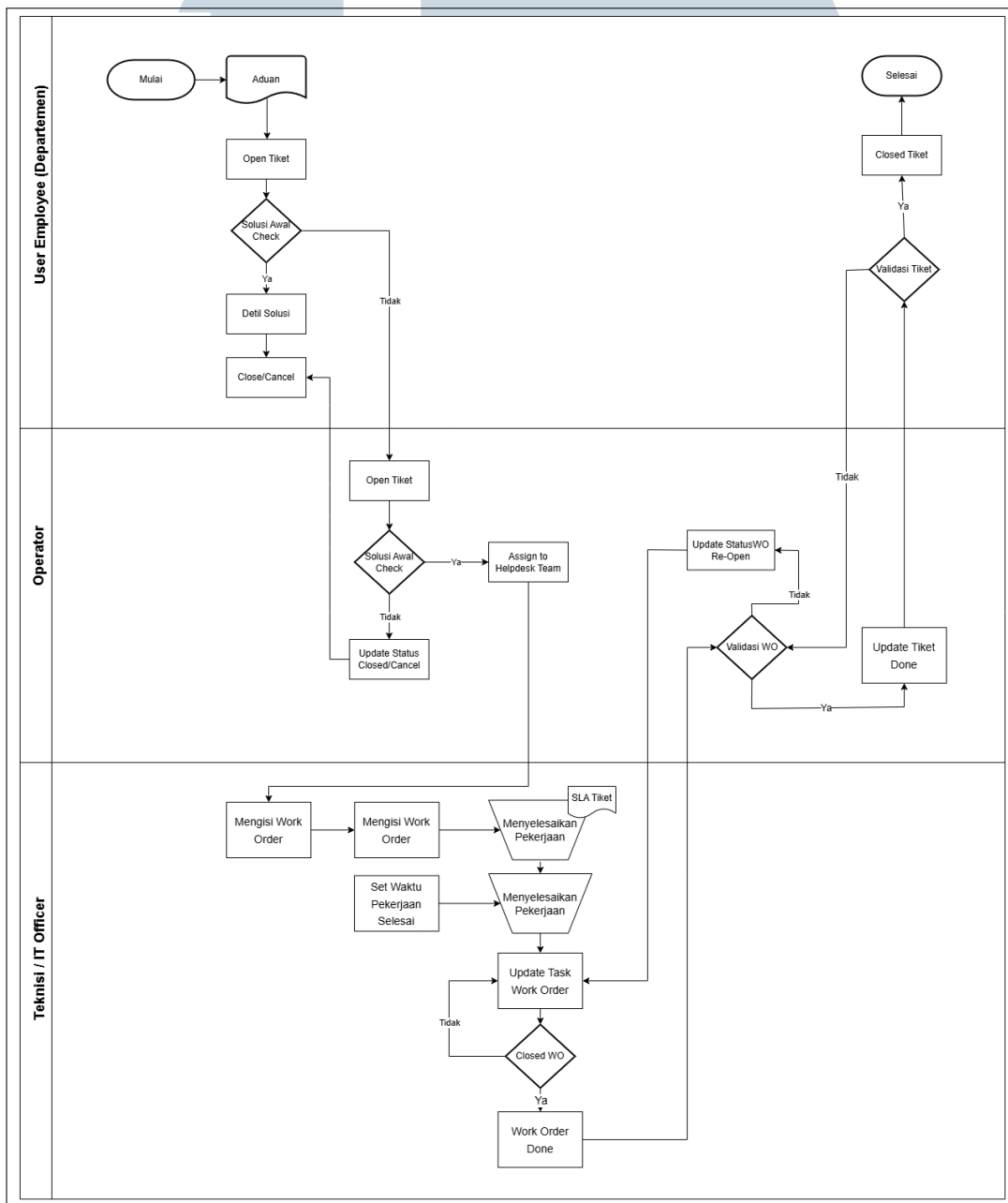
D. Web Application Server

Web application server adalah komponen penting untuk menjalankan aplikasi berbasis web. Dalam pengembangan modul ini, server berbasis Python dengan WSGI bawaan digunakan untuk mendukung integrasi dan komunikasi antar aplikasi [8].

3.5.2 Alur Proses Bisnis Modul IT Helpdesk

Perancangan sistem IT Helpdesk pada aplikasi ERP berbasis Odoo (HKIAPPS) bertujuan untuk mengelola penanganan masalah teknis secara efisien dan terstruktur. Sistem ini melibatkan tiga jenis pengguna: User, yang mengajukan tiket masalah aplikasi atau infrastruktur; Operator Helpdesk, yang menerima dan mengelola tiket serta menugaskan Work Order (WO) kepada IT Officer, yang

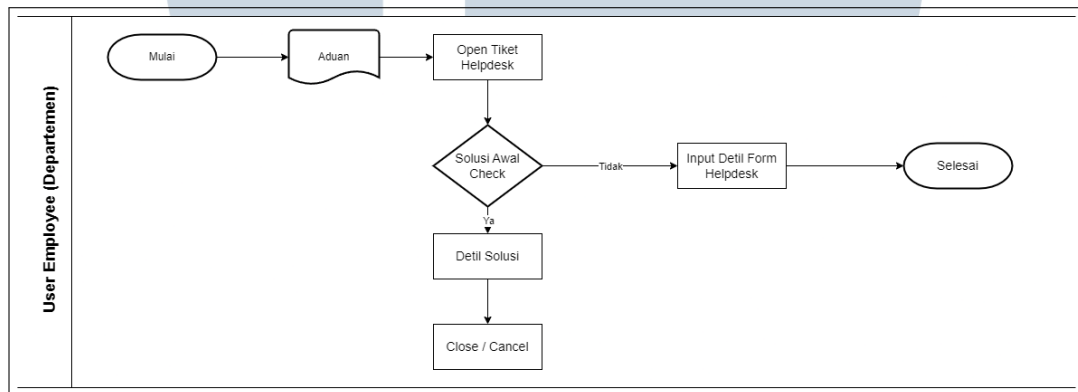
bertugas menyelesaikan masalah. Fitur utama yang dirancang meliputi dashboard untuk monitoring, pengelolaan Work Order, SLA (Service Level Agreement) untuk memastikan penyelesaian tepat waktu, dan Change Request untuk permintaan perubahan sistem. Dengan perancangan ini, diharapkan modul IT Helpdesk dapat meningkatkan efisiensi layanan dan mendukung keputusan berbasis data, yang divisualisasikan pada gambar 3.1 dibawah:



Gambar 3.1. flowchart end-to-end Process Modul Helpdesk

A. Flowchart Create New Ticket Helpdesk (User)

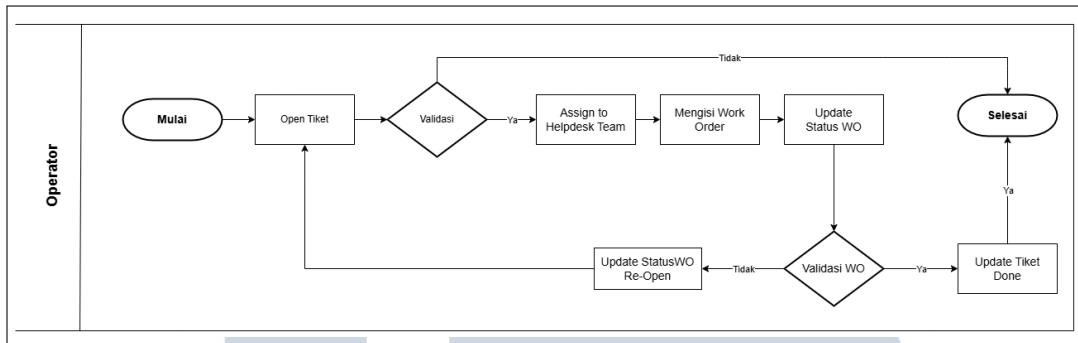
Untuk membuat tiket, user pertama-tama mengklik Modul Helpdesk dan memilih opsi "My Ticket". Setelah itu, sistem akan menampilkan tampilan daftar tiket yang telah dibuat, yang mencakup informasi penting seperti *ID Ticket*, *service catalog*, kategori, subkategori, dan *detail ticket* yang diajukan. User dapat melihat status tiket yang sudah dibuat sebelumnya serta memilih tiket yang ingin dikelola lebih lanjut. Dengan tampilan ini, user bisa dengan mudah memonitor dan melacak tiket yang sudah diajukan, memastikan bahwa informasi yang diperlukan tersedia dengan jelas sebelum memulai penanganan lebih lanjut. Flowchart create new ticket bisa dilihat pada gambar 3.2 dibawah:



Gambar 3.2. Flowchart Create New Ticket

B. Flow Work Order

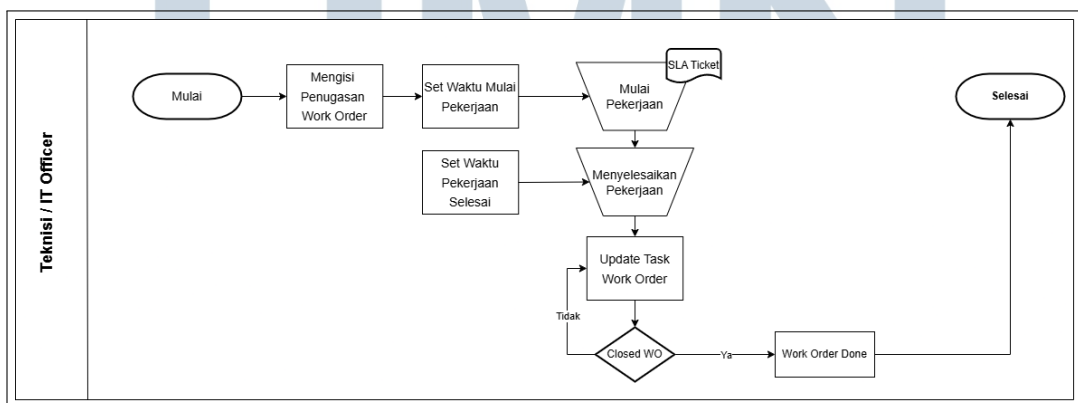
Flow Work Order dalam dokumen FSD IT Helpdesk menggambarkan proses penugasan tugas kepada tim atau pelaksana untuk menyelesaikan masalah yang tercatat dalam tiket. Setelah Operator Helpdesk menerima tiket, mereka akan membuat Work Order (WO) yang mengassign tugas penyelesaian kepada IT Officer atau pihak terkait lainnya. Work Order ini mencakup informasi seperti tanggal mulai dan batas waktu pengerjaan, serta status pekerjaan (open, in progress, closed). Proses ini memastikan bahwa setiap tiket memiliki penanggung jawab yang jelas dan status penyelesaian yang dapat dipantau. Ketika pekerjaan selesai, Work Order akan diperbarui menjadi status "closed" dan tiket terkait akan ditandai selesai. Flowchart work order dapat dilihat di Gambar 3.3 dibawah :



Gambar 3.3. *Flowchart Work Order*

C. Flowchart Penyelesaian Tiket Helpdesk

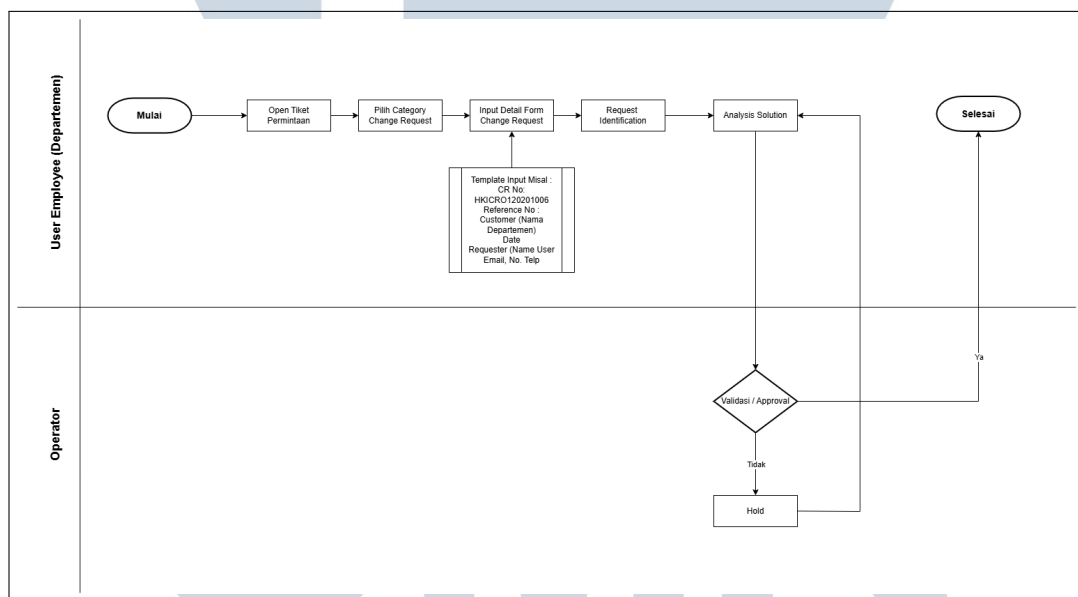
Proses penyelesaian tiket helpdesk dimulai dengan pengguna mengajukan tiket melalui modul helpdesk, mencakup detail masalah dan kategori layanan. Setelah tiket diajukan, operator memvalidasi dan menetapkan tiket tersebut kepada tim pelaksana yang bertanggung jawab, seperti IT Officer atau teknisi terkait. Tim pelaksana menyelesaikan masalah dengan mengacu pada panduan atau solusi di knowledge base. Selama proses, status tiket diperbarui, mulai dari "open," "in progress," hingga "closed" setelah pekerjaan selesai. Jika masalah belum sepenuhnya terselesaikan, tiket dapat di-reopen untuk penanganan lebih lanjut. Seluruh proses dipantau melalui SLA (Service Level Agreement) guna memastikan penyelesaian sesuai dengan tenggat waktu dan standar yang telah ditentukan. Flowchart Penyelesaian Tiket Helpdesk dapat dilihat di Gambar 3.4 dibawah :



Gambar 3.4. *Flowchart Penyelesaian Tiket Helpdesk*

D. Flowchart Change Request

Proses Change Request (CR) dimulai dengan pengguna mengajukan permintaan melalui form Change Request di modul helpdesk. Pengguna mengisi detail permintaan, seperti nomor referensi, nama pengguna, kategori, dan deskripsi perubahan yang diperlukan. Setelah diajukan, permintaan CR akan divalidasi oleh operator helpdesk dan diteruskan ke pihak yang bertanggung jawab untuk dianalisis. Analisis dilakukan untuk memastikan kelayakan teknis dan dampaknya terhadap sistem. Jika disetujui, CR akan diproses lebih lanjut sesuai prosedur, dan status permintaan diperbarui secara berkala. Bila permintaan tidak memenuhi kriteria, statusnya dapat berubah menjadi "hold" atau "rejected." Proses ini didokumentasikan dan dipantau untuk memastikan perubahan sesuai kebutuhan bisnis dan diselesaikan tepat waktu.



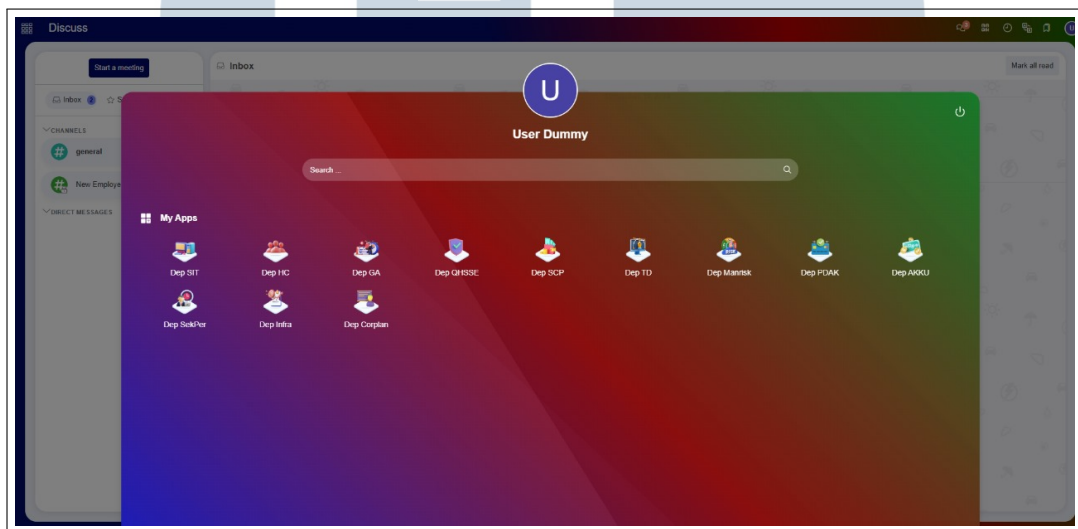
Gambar 3.5. Flowchart Change Request

3.6 Hasil Implementasi Perancangan Sistem

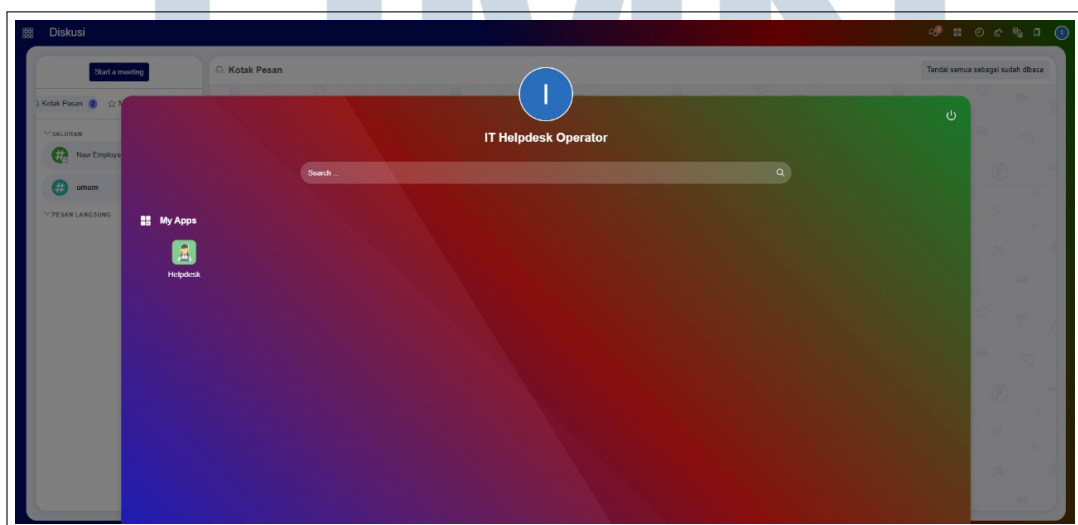
Hasil implementasi ini merupakan *output* dari perancangan sistem dan alur proses bisnis yang telah dijelaskan pada poin 3.4, dengan penekanan pada visualisasi *step-by-step* dan fungsi dari draft tampilan aplikasi modul IT Helpdesk. Tampilan aplikasi ini mencerminkan bagaimana fitur-fitur utama seperti pembuatan tiket, pengelolaan Work Order (WO), monitoring SLA, dan Change Request telah diimplementasikan sesuai dengan desain alur proses.

3.6.1 Menu awal HKIApps

Gambar 3.6 dibawah menunjukkan menu utama pada aplikasi HKIApps Odoo, yang menjadi pintu gerbang bagi pengguna untuk mengakses berbagai modul dan fitur utama dalam sistem. Tampilan ini dirancang dengan struktur antarmuka yang intuitif dan terorganisasi, memberikan kemudahan bagi pengguna untuk menavigasi aplikasi. Pada menu ini, pengguna dapat melihat daftar modul yang tersedia, termasuk modul IT Helpdesk yang menjadi fokus pengembangan kebutuhan mereka. Modul IT Helpdesk berada di bagian *My Apps* yang bernama *Helpdesk*



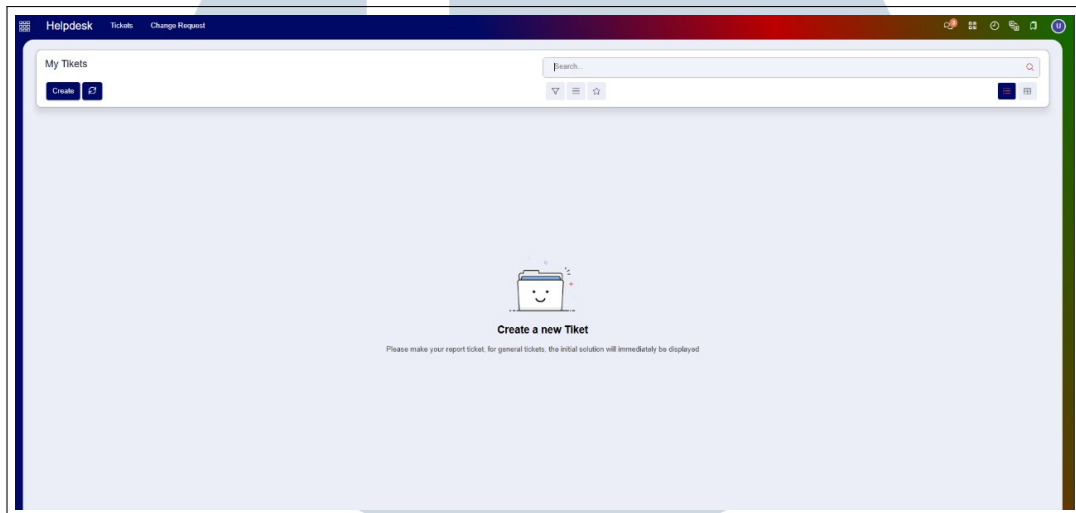
Gambar 3.6. Menu Awal Hkiapps



Gambar 3.7. Menu Awal Hkiapps

3.6.2 Tampilan Awal Modul IT Helpdesk

Tampilan awal modul IT Helpdesk adalah halaman pertama yang dilihat pengguna, dirancang untuk mempermudah pembuatan tiket baru melalui tombol "Create". Halaman ini memastikan navigasi yang sederhana dan cepat bagi pengguna untuk segera memulai proses pengajuan tiket.

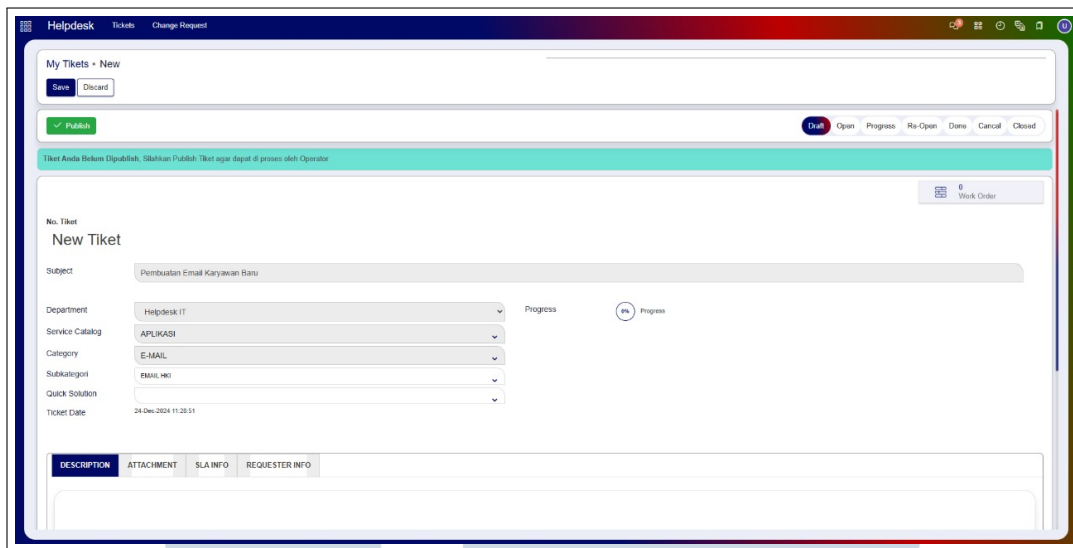


Gambar 3.8. Menu Awal IT Helpdesk

3.6.3 Membuat Ticket Baru

Setelah masuk ke bagian "Create" dalam menu awal IT Helpdesk, pengguna akan mengisi formulir untuk membuat tiket baru, yang memungkinkan pengguna mengisi informasi penting seperti Kategori Masalah, Subkategori, Prioritas, dan Deskripsi Masalah. Formulir ini dirancang untuk memastikan pengguna dapat dengan mudah menyampaikan permasalahan mereka ke tim Helpdesk secara terstruktur. Tampilan ini mencerminkan desain yang sederhana namun efektif untuk meminimalkan kesalahan input.

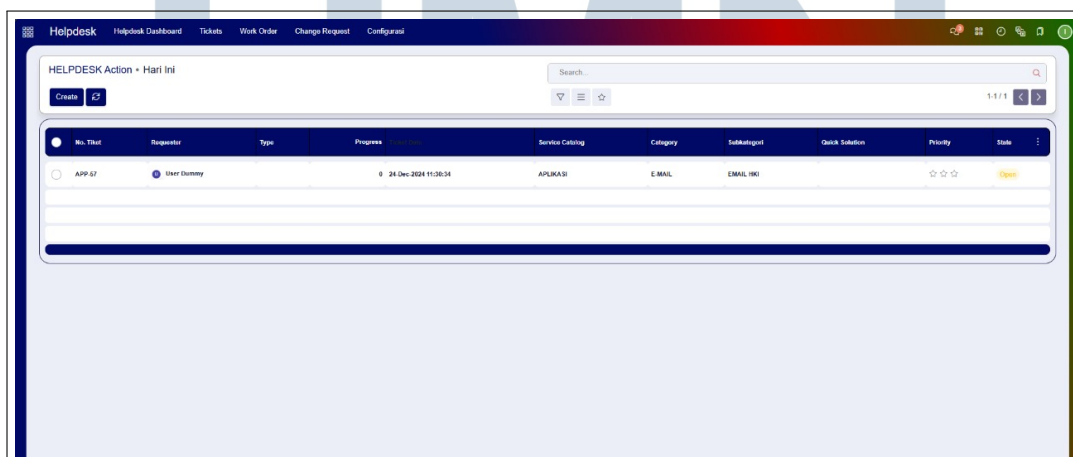
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 3.9. Pembuatan Tiket Baru

A. Tiket Terbentuk

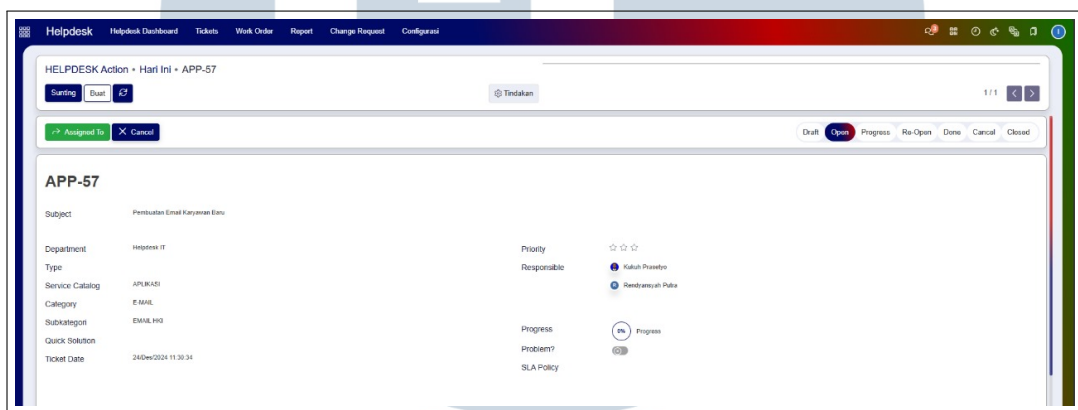
Menampilkan daftar tiket yang telah dibuat oleh pengguna. Setiap tiket dilengkapi dengan informasi seperti ID Tiket, Status, Tanggal Pembuatan, dan Deskripsi Masalah. Tampilan ini membantu pengguna untuk memantau perkembangan tiket mereka secara transparan, termasuk status penyelesaian dan tindak lanjut yang diperlukan. Dengan desain tabel yang rapi, pengguna dapat dengan mudah menemukan tiket tertentu berdasarkan kebutuhan mereka.



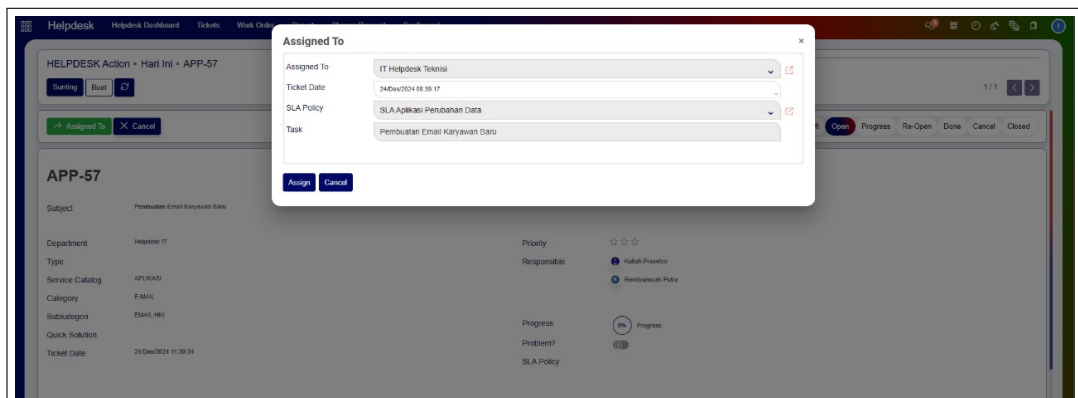
Gambar 3.10. Tiket Yang sudah terbentuk

3.6.4 Work Order

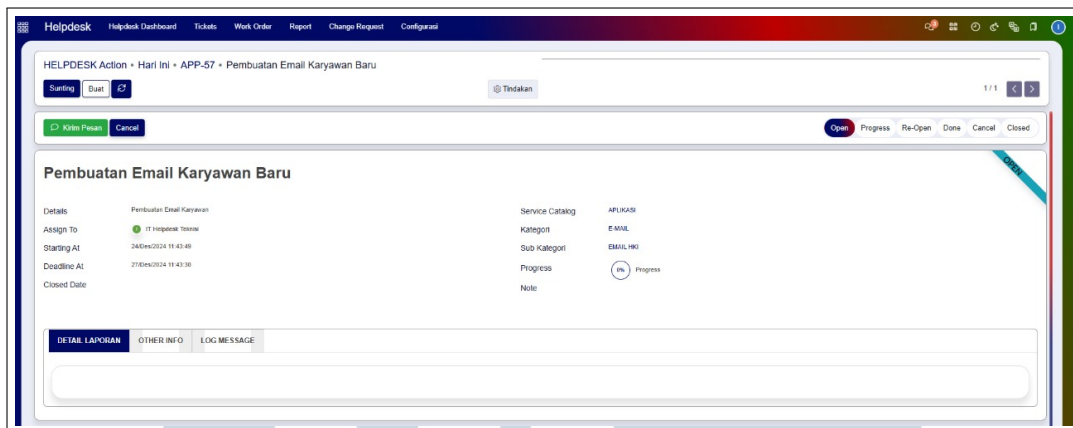
Jika Tiket sudah terbuat, Operator dapat membuka menu "Work Order" dalam halaman suatu Tiket dan meng-Assign tiket tersebut kepada teknisi. Proses pembuatan Work Order (WO) dari tiket yang sudah dibuat, operator Helpdesk dapat melihat informasi tiket seperti ID Tiket, Jenis Layanan, Kategori, Subkategori, dan Prioritas. Selain itu, tampilan ini juga memuat data penanggung jawab (assign to), SLA Policy, dan progres pekerjaan (status). Langkah-langkah Assign work order dapat dilihat pada gambar 3.11 sampai 3.13



Gambar 3.11. Work Order



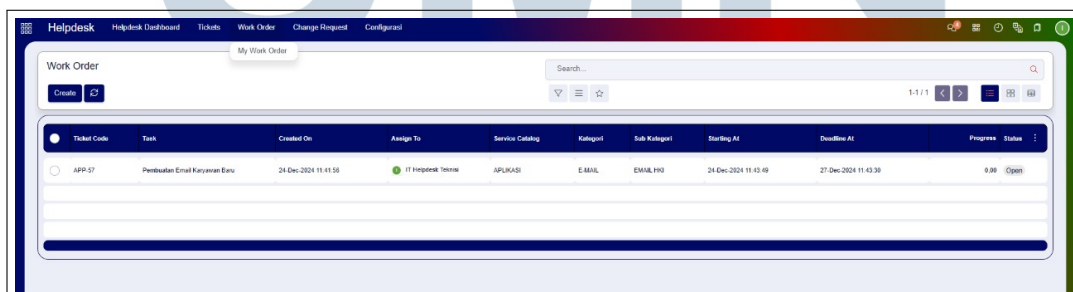
Gambar 3.12. Assign Work Order



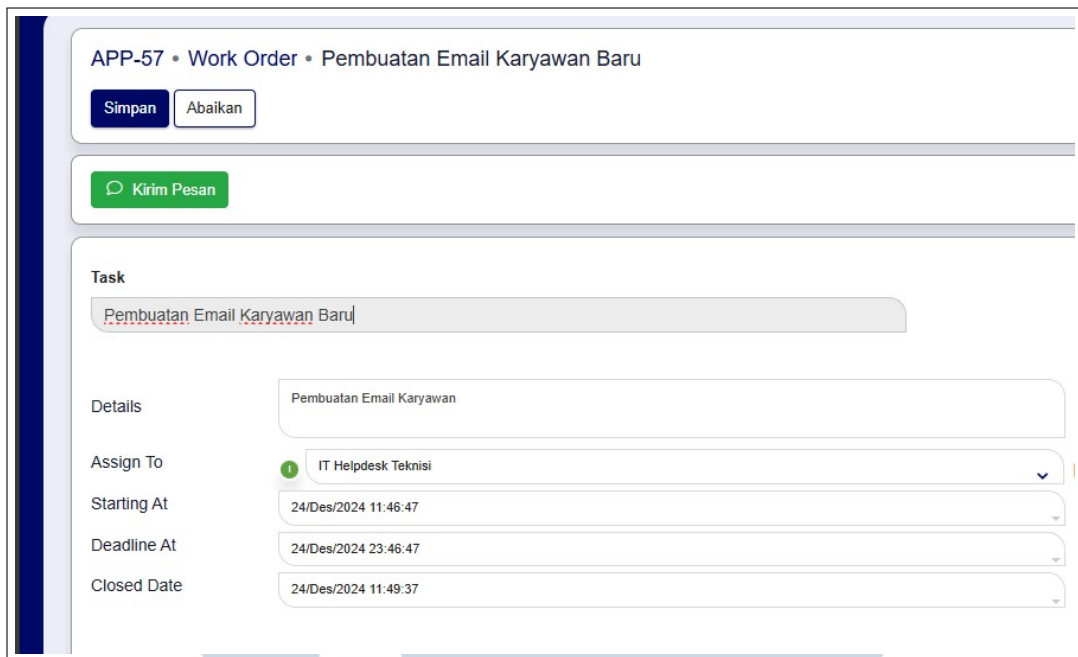
Gambar 3.13. Assign Work Order Done

A. Input Work Order

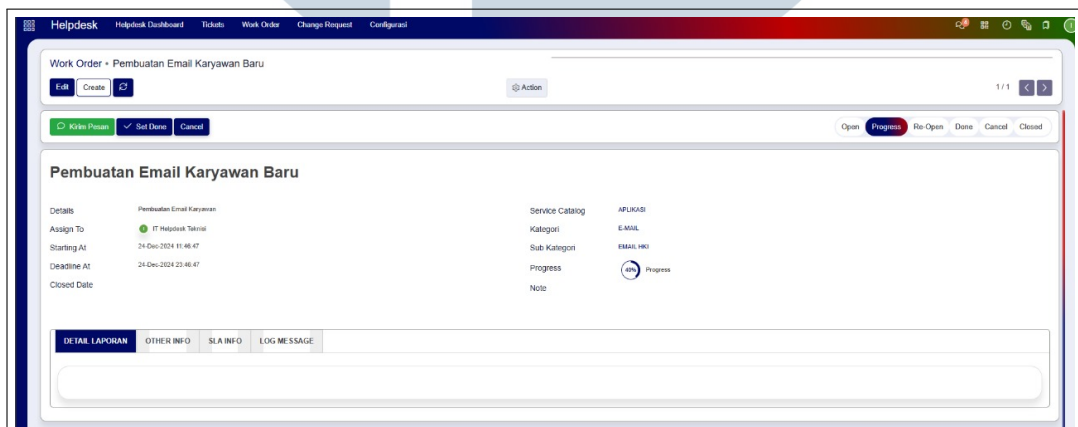
Proses input Work Order dimulai oleh operator Helpdesk, yang bertugas mengisi detail tugas seperti Judul Tugas, Deskripsi Masalah, Penanggung Jawab (Assign To), Tanggal Mulai, dan Tanggal Tenggat. Operator juga menetapkan status awal tugas pada Open, yang menunjukkan bahwa Work Order telah dibuat dan siap dikerjakan oleh teknisi. Setelah Work Order disimpan, teknisi yang ditugaskan dapat mengaksesnya untuk memperbarui status progres pekerjaan. Teknisi hanya memiliki akses untuk mengubah status progres, seperti Progress, Done, atau Closed, sesuai dengan perkembangan penyelesaian tugas. Melalui tampilan ini, teknisi juga dapat menambahkan catatan atau log pesan untuk mendokumentasikan langkah-langkah yang telah dilakukan. Proses ini memastikan tugas tercatat secara terstruktur, dengan peran operator dan teknisi yang jelas, sehingga memungkinkan pemantauan dan penyelesaian tugas yang efisien.



Gambar 3.14. Input Work Order



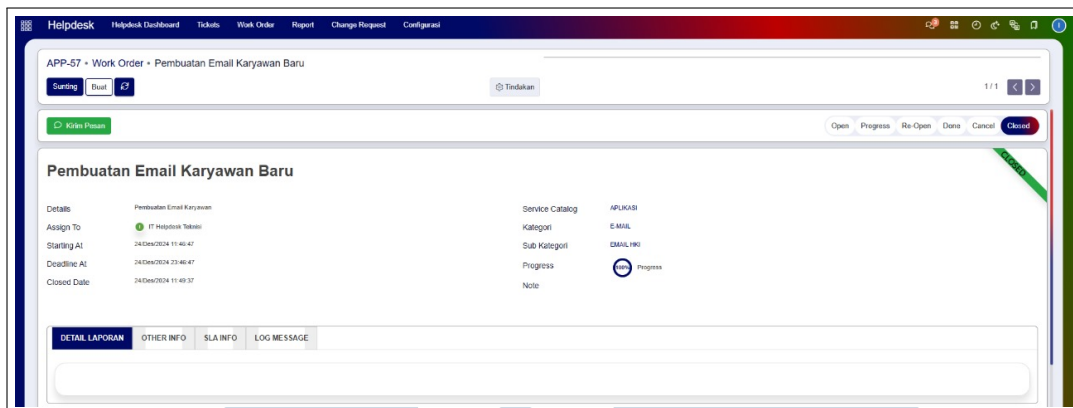
Gambar 3.15. Input Work Order



Gambar 3.16. Input Work Order

B. Hasil Input Work Order

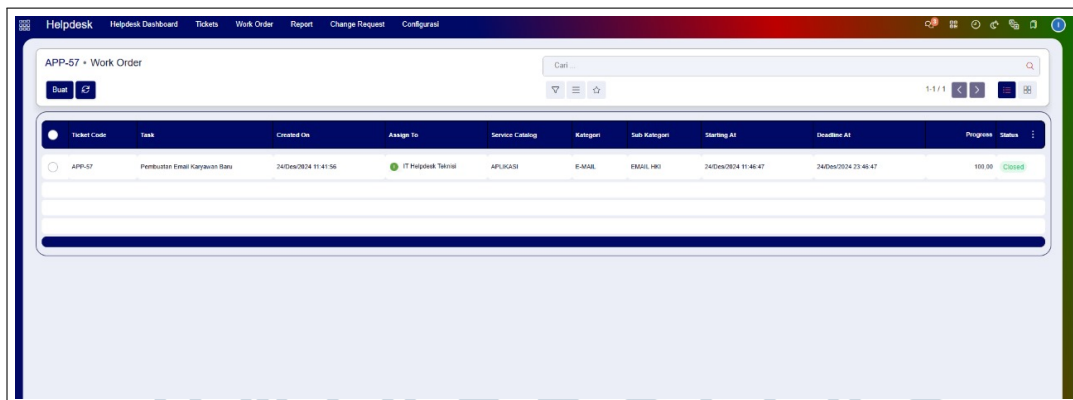
Setelah teknisi memperbarui status progres pekerjaan sesuai dengan perkembangan penyelesaian, hasil akhir Work Order menunjukkan bahwa tugas telah selesai dengan progres mencapai 100 persen dan status diubah menjadi Closed. Tampilan ini mencatat semua detail penting, seperti Judul Tugas, Penanggung Jawab (Assign To), Tanggal Mulai, Tenggat Waktu, serta Tanggal Penyelesaian. Informasi ini memberikan konfirmasi bahwa pekerjaan telah diselesaikan sesuai standar dan tenggat waktu yang ditentukan dalam SLA.



Gambar 3.17. Hasil Input Work Order

C. Work Order yang Sudah Dibuat

Pada daftar Work Order, status Closed secara otomatis ditampilkan bersama progres akhir, memberikan visibilitas kepada operator dan manajer terkait penyelesaian tugas. Dokumentasi ini memastikan bahwa setiap tugas terselesaikan dengan baik, mendukung evaluasi kinerja teknisi, serta memberikan catatan yang transparan untuk keperluan pelaporan. Dengan langkah ini, siklus Work Order selesai, memastikan bahwa setiap tugas terdokumentasi dengan jelas dari awal hingga penyelesaian.



Gambar 3.18. Work Order Done

3.7 Master Service Level Agreement (SLA)

SLA Policy dalam modul IT Helpdesk digunakan untuk mendefinisikan kebijakan Service Level Agreement (SLA) yang berlaku pada penanganan tiket dan Work Order. Pada gambar pertama, ditampilkan daftar SLA yang telah dikonfigurasi, mencakup informasi seperti Nama SLA, Prioritas, Kategori, Target Availability, dan

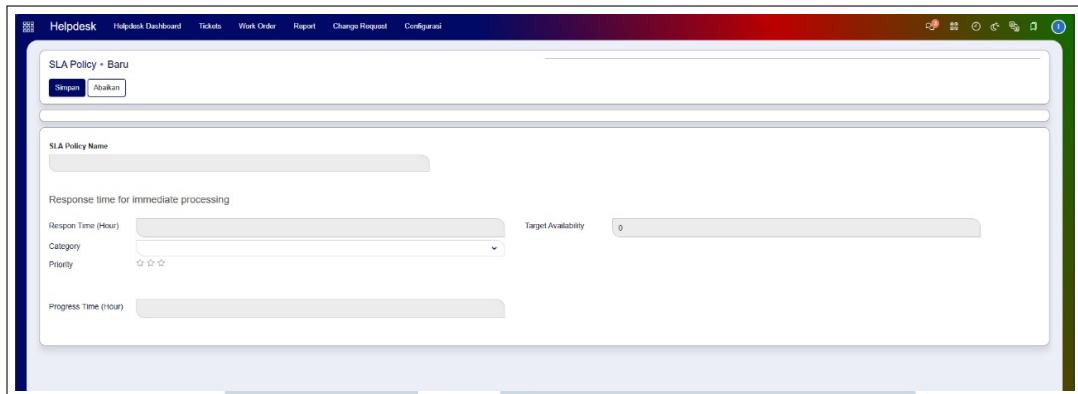
Progress Time (Hour). SLA Policy memastikan bahwa setiap tiket atau Work Order memiliki waktu respon dan penyelesaian yang terstandarisasi sesuai dengan tingkat prioritas dan kategori permasalahan. Tampilan tabel ini mempermudah pengelolaan dan monitoring SLA, sehingga operator atau manajer dapat memastikan bahwa seluruh proses berjalan sesuai kebijakan yang telah ditetapkan

SLA Policy Name	Priority	Category	Target Availability	Progress Time (Hour)
SLA Aplikasi Peranginan Sistem Error/Bug	☆☆☆	APLIKASI LAINNYA DA...	95	72
SLA Infrastruktur Gangguan Jaringan	☆☆☆	INTERNET PERALATAN	95	6
SLA Infrastruktur Issue Internal	☆☆☆	INTERNET PERALATAN	95	3
SLA Aplikasi Perubahan Data	☆☆☆	APLIKASI LAINNYA DASHBOARD E-MAIL HR CIRCLE MICROSOFT ODODO ERP SAP WEBSITE	95	12
SLA Infrastruktur Gangguan Server	☆☆☆	INTERNET SERVER	95	12
SLA Aplikasi Peranginan Sistem Error/Bug	☆☆☆	APLIKASI LAINNYA DASHBOARD E-MAIL HR CIRCLE MICROSOFT ODODO ERP SAP WEBSITE	95	48
SLA Aplikasi Peranginan Sistem Error/Bug	☆☆☆	APLIKASI LAINNYA DASHBOARD E-MAIL HR CIRCLE MICROSOFT ODODO ERP SAP WEBSITE	95	24
SLA Infrastruktur Gangguan Jaringan	☆☆☆	INTERNET PERALATAN KANTOR	95	12
SLA Infrastruktur Gangguan Jaringan	☆☆☆	INTERNET PERALATAN KANTOR	95	15
SLA Aplikasi Perubahan Data	☆☆☆	APLIKASI LAINNYA DASHBOARD E-MAIL HR CIRCLE MICROSOFT ODODO ERP SAP WEBSITE	95	24
SLA Aplikasi Perubahan Data	☆☆☆	APLIKASI LAINNYA DASHBOARD E-MAIL HR CIRCLE MICROSOFT ODODO ERP SAP WEBSITE	95	48
SLA Infrastruktur Gangguan Server	☆☆☆	INTERNET SERVER	95	24
SLA Infrastruktur Gangguan Server	☆☆☆	INTERNET SERVER	95	48

Gambar 3.19. Master Service Level Agreement (SLA)

3.7.1 Form SLA

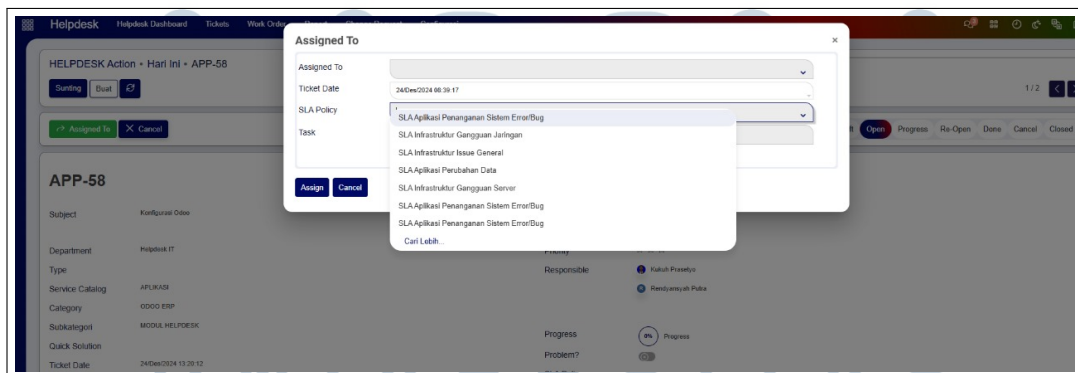
Form pembuatan SLA Policy menyediakan fitur untuk mengatur detail kebijakan, termasuk Nama SLA, Response Time (Hour), Progress Time (Hour), Prioritas, dan Kategori. Selain itu, terdapat parameter Target Availability yang menunjukkan tingkat layanan minimum yang harus dicapai. Korelasi SLA Policy dengan proses tiket dan Work Order sangat penting, karena SLA menentukan tenggat waktu bagi operator dan teknisi dalam menangani tiket hingga selesai. Dalam proses tiket, SLA Policy membantu mengatur prioritas tiket, sementara dalam Work Order, SLA digunakan untuk memantau progres penyelesaian tugas teknis.



Gambar 3.20. Form Pembuatan SLA

3.7.2 Penggunaan SLA Policy

Berikut merupakan penerapan SLA Policy dalam proses penugasan Work Order di modul IT Helpdesk. Ketika operator Helpdesk melakukan Assign To kepada teknisi, SLA Policy dipilih berdasarkan jenis masalah dan prioritas tiket. Misalnya, untuk tiket dengan masalah pada sistem aplikasi, operator dapat memilih SLA Aplikasi Penanganan Sistem Error/Bug. SLA Policy yang dipilih menentukan target waktu respons dan penyelesaian tugas, seperti jumlah jam yang diperlukan untuk menyelesaikan Work Order sesuai standar layanan yang dapat dilihat pada gambar 3.21 dibawah:

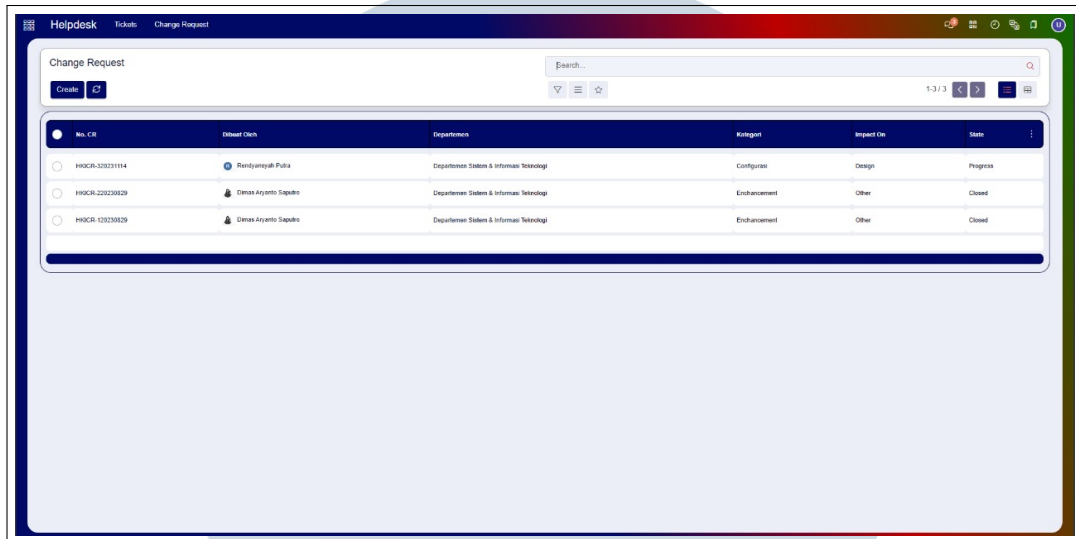


Gambar 3.21. Penggunaan SLA Policy

3.8 Change Request

Halaman daftar Change Request (CR) dalam modul IT Helpdesk ini menampilkan daftar permintaan perubahan yang telah dibuat, lengkap dengan informasi penting seperti Nomor CR, Nama Pembuat, Departemen, Kategori Perubahan, Impact On,

dan Status. Informasi status membantu pengguna memahami progres setiap CR, misalnya status Progress, Closed, atau lainnya.



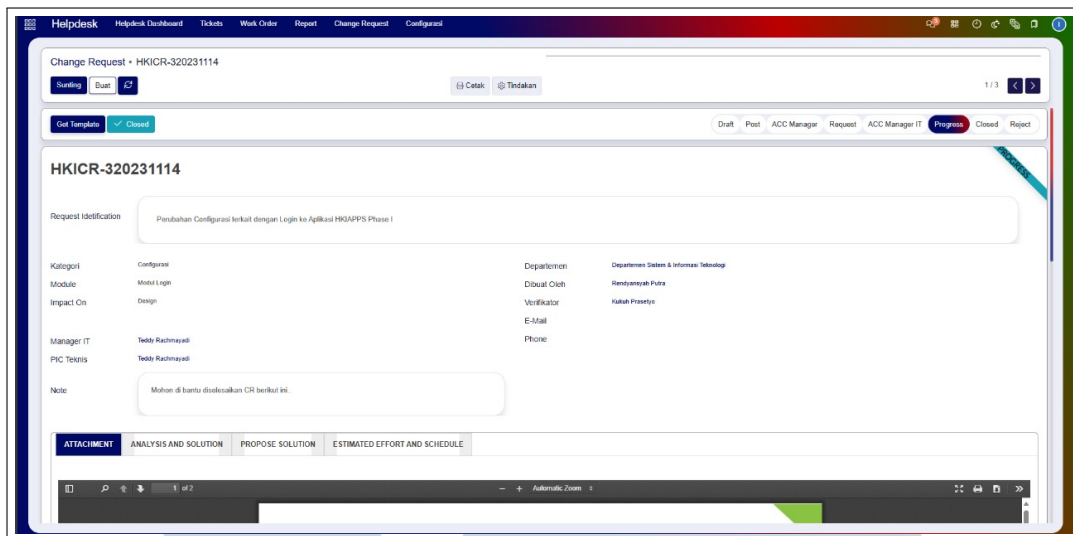
The screenshot shows a web interface for a Helpdesk system. The main heading is "Change Request" with a "Create" button. Below is a table with the following data:

No. CR	Dibuat Oleh	Departemen	Kategori	Impact On	Status
<input type="radio"/> HKICR-220231114	Randiansyah Putra	Departemen Sistem & Informasi Teknologi	Configure	Design	Progress
<input type="radio"/> HKICR-220230829	Dimas Anjanto Sapito	Departemen Sistem & Informasi Teknologi	Enhancement	Other	Closed
<input type="radio"/> HKICR-120230829	Dimas Anjanto Sapito	Departemen Sistem & Informasi Teknologi	Enhancement	Other	Closed

Gambar 3.22. Halaman daftar Change Request

3.8.1 Form Change Request

Untuk membuat tiket Change Request (CR), pengguna terlebih dahulu mengakses modul Helpdesk dan memilih menu CR. Setelah itu, pengguna mengisi detail formulir Change Request yang mencakup beberapa informasi penting, seperti CR No (misalnya: HKICRO120201006), Reference No, dan Customer yang mencantumkan nama departemen terkait. Selain itu, pengguna juga mengisi informasi kontak, termasuk Requester (nama pengguna yang mengajukan permintaan), Email, dan Phone. Formulir ini digunakan untuk mendeskripsikan permintaan perubahan yang diajukan, seperti penyesuaian sistem atau peningkatan fitur tertentu. Setelah permintaan diajukan, sistem mencatatnya sebagai Request, dan tim Helpdesk atau teknisi bertugas melakukan Analisis Solusi untuk mengevaluasi masalah dan memberikan rekomendasi solusi.



Gambar 3.23. Halaman Form Change Request

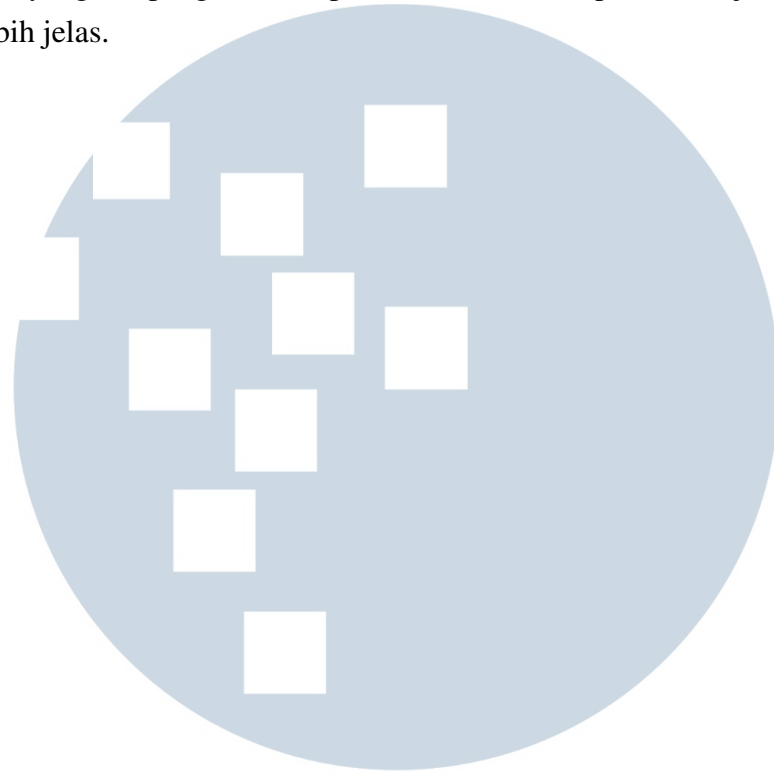
3.9 Kendala

Dalam perancangan Modul IT Helpdesk, salah satu kendala utama yang dihadapi adalah memahami proses bisnis perusahaan yang harus dituangkan ke dalam sistem. Setiap perusahaan memiliki alur kerja yang unik, terutama dalam pengelolaan layanan IT seperti pembuatan tiket, proses Work Order, hingga penerapan SLA (Service Level Agreement). Proses bisnis ini melibatkan berbagai tim, mulai dari pengguna yang mengajukan tiket, operator Helpdesk yang menangani dan mengarahkan tiket, hingga teknisi IT yang menyelesaikan permasalahan tersebut. Kesalahan dalam memahami alur ini dapat berdampak pada perancangan sistem yang tidak sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan.

3.10 Solusi

Untuk mengatasi kendala tersebut, langkah yang dilakukan adalah mempelajari dokumen-dokumen resmi perusahaan yang berkaitan dengan proses bisnis Departemen IT PT HKI. Beberapa dokumen utama yang dijadikan referensi adalah *Business Requirement Document (BRD)*, yang berisi kebutuhan bisnis secara keseluruhan, serta *Functional Specification Document (FSD)*, yang menjelaskan lebih lanjut mengenai fungsi teknis yang harus ada dalam sistem. Selain itu, kebijakan internal perusahaan mengenai pengelolaan tiket, standar eskalasi masalah, dan aturan SLA juga dipelajari untuk memahami bagaimana sistem Helpdesk harus dirancang agar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Dengan membaca, menganalisis, serta mendiskusikan isi dokumen-dokumen ini dengan tim yang berpengalaman, pemahaman terhadap alur kerja perusahaan menjadi lebih jelas.



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA