

SISTEM INFORMASI HELPDESK IT PERUM PERURI**Rahman Muharam, Feri Sulianta**Fakultas Teknik, Universitas Widyatama Bandung Jawa Barat, Indonesia
Email: rahman.muhamam@widyatama.ac.id, ferri.sulianta@widyatama.ac.id**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari dan menganalisis efektivitas sistem helpdesk IT yang digunakan dalam mendukung layanan IT di Perum Peruri. Respons penyampaian layanan dari departemen IT support dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan perangkat keras komputer atau internet atau intranet perusahaan sangat penting untuk membantu efisiensi kerja. Untuk melayani permintaan jaringan dan perbaikan komputer, laptop, dan printer masih secara manual dan proses ini memakan waktu lama karena perlu mendapat persetujuan dari atasan. Dalam hal ini pemantauan permintaan akses, perbaikan komputer dan masalah perangkat jaringan yang sering dikeluhkan dalam 1 bulan tidak terdata dengan baik sehingga menyulitkan proses evaluasi kendala tersebut. Metode, Selain wawancara dan observasi sistem, penulis melakukan kajian literatur melalui informasi topik penelitian, jurnal ilmiah, buku, dan referensi. Untuk itu diperlukan suatu sistem helpdesk bagian IT Support yang terkomputerisasi dan dapat diakses dimana saja dengan koneksi internet, agar permasalahan yang ada dapat teratasi dengan baik. Dan proses pelacakan dan pelaporan permintaan yang dikirim oleh pengguna dapat dipantau dan dievaluasi dengan baik untuk menemukan solusi yang tepat. Hasil, Mendeskripsikan alur kerja dispatcher dalam sistem helpdesk. Dispatcher bertugas untuk memilah tiket atau request yang di kirim oleh user kepada divisi IT, disini peneliti membagi menjadi 3 yaitu seksi Infrastruktur, seksi helpdesk services, dan pemeliharaan sistem. Kesimpulan, Sistem informasi tersebut memudahkan pengaturan data, mempercepat proses dari sistem manual, dapat melihat tracking masalah dan mencari solusinya, dalam pengolahan data dapat lebih efisien dan mudah dalam mengaksesnya.

Kata kunci: Helpdesk; IT Support; Sistem Informasi Helpdesk Berbasis Website.**Abstract**

The purpose of this research is to study and analyze the effectiveness of the IT helpdesk system used to support IT services at Perum Peruri. Responses include services from the IT support department in solving problems related to computer hardware or the internet or company intranets which are very important to help work efficiency. To serve network requests and repair computers, laptops and printers is still done manually and this process takes a long time because it requires approval from superiors. In this case the monitoring of access requests, computer repairs and device network problems that are often complained about within 1 month is not properly recorded so that the process of evaluating these obstacles is solved. Methods In addition to interviews and observation systems, the authors conducted a literature review through information on research topics,

scientific journals, books and references. For this reason, a helpdesk system for the IT Support section is needed which is computerized and can be accessed anywhere with an internet connection, so that existing problems can be resolved properly. And the process of tracking and reporting requests sent by users can be properly monitored and evaluated to find the right solution. Results, Describe the workflow of dispatchers in the helpdesk system. The dispatcher is in charge of sorting tickets or requests sent by users to the IT division, here the researcher divides into 3 sections, namely the infrastructure section, the helpdesk services section, and system maintenance. In conclusion, the information system makes it easier to organize data, speeds up the process of manual systems, can see tracking problems and find solutions, processing data can be more efficient and easy to access.

Keywords: Helpdesk; IT Support; Website-Based Helpdesk Information System.

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi komputer dapat membantu mengatur proses eksekusi terkait data dengan lebih baik (Dharmalau et al., 2020). Akses yang serba cepat dari teknologi informasi membuat semua bidang usaha untuk memberikan pelayanan yang cepat bagi para pelanggannya (Danuri, 2019);(Saputro, 2021). Tidak hanya tentang tingkat kualitas layanan, tetapi juga tentang kecepatan penyampaian informasi untuk meningkatkan kinerja bisnis (Assidiq et al., 2022). Penggunaan teknologi berbasis web semakin banyak digunakan saat ini dan dapat digambarkan sebagai prasyarat penting untuk penyampaian informasi yang efektif yang dapat diakses kapan saja, di mana saja dan untuk semua orang melalui Internet (Sofyan et al., 2021).

Website digunakan untuk menampilkan teks atau menampilkan gambar, suara dan animasi (Mauliana et al., 2020). Pengguna sistem informasi menyediakan fungsionalitas berupa perangkat lunak dan perangkat keras yang dapat digunakan dengan baik, pengguna dan karyawan menggunakan sistem untuk memastikan bahwa sistem berfungsi dengan baik (Bahrudin et al., 2020). Sistem informasi helpdesk IT perum peruri diharapkan mampu memecahkan masalah dan memberikan layanan bagi seluruh karyawan yang terkait dengan sistem dan teknologi informasi (Liharja et al., 2022). Perum Peruri merupakan perusahaan milik negara yang mencetak uang dan dokumen digital serta memesan peralatan komputer. Konsultasi permasalahan perangkat komputer yang bermasalah serta permintaan sharing jaringan maupun perangkat komputer yang terhubung, Ini masih dilakukan melalui formulir atau permintaan melalui dukungan TI telepon, yang tidak terkomputerisasi (Wardhani et al., 2020).

Prosesnya masih menggunakan formulir manual yang membutuhkan waktu lama untuk disetujui oleh kepala departemen atau departemen (Cahyono, 2013). Selain proses yang lambat, ada resiko untuk laporan dari karyawan yang membutuhkan terselip atau tidak sampai ke bagian it support karena berkasnya hilang (Hartono et al., 2022). Dan tidak ada pengaduan yang dilaporkan dalam proses pemantauan untuk jangka waktu tertentu (Dahriansah et al., 2020). Permintaan akses dan perlengkapan komputer tidak dicatat secara akurat, sehingga data tidak tersedia saat dibutuhkan untuk analisis (Putri, 2020).

Ada pun penelitian yang serupa dilakukan oleh (Husen & Aris Rakhmadi, 2020), dalam penelitiannya yang berjudul "Perlindungan Data Pribadi Dalam Proses Pengurusan Perizinan Perusahaan Berbasis Elektronik Online Single Submission (OSS)" dalam penelitiannya menghasilkan pengembangan aplikasi sistem pelaporan helpdesk sihepi berbasis website pada perum percetakan uang Republik Indonesia tersebut menjadi lebih mudah dan efektif.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari dan menganalisis efektivitas sistem helpdesk IT yang digunakan dalam mendukung layanan IT di Perum Peruri. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menangani permintaan bantuan atau masalah teknis yang berkaitan dengan sistem informasi di lingkungan Perum Peruri. Manfaat dari penelitian ini ialah: (a) Meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh departemen IT Perum Peruri, sehingga kepuasan pengguna atau pelanggan juga dapat meningkat. (b) Mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang dimiliki oleh departemen IT Perum Peruri, sehingga biaya operasional dapat ditekan seefisien mungkin. Untuk itulah dibutuhkan sebuah sistem informasi helpdesk untuk membantu bagian IT support dalam merespon permintaan-permintaan yang ada dari karyawan/user (Sofyan et al., 2021). Penyimpanan dan pengaturan data bahkan lebih baik, dan laporan untuk setiap kategori dapat dievaluasi untuk memberikan solusi yang optimal. Penyimpanan dan pengaturan data ditingkatkan, dan laporan di setiap kategori dapat dievaluasi untuk menemukan solusi optimal. Dan sistem informasi dibangun berbasis website, karena informasi yang dikirimkan melalui website lebih mudah diakses dan lebih cepat menyebar sehingga lebih efektif (Casro et al., 2020).

METODE PENELITIAN

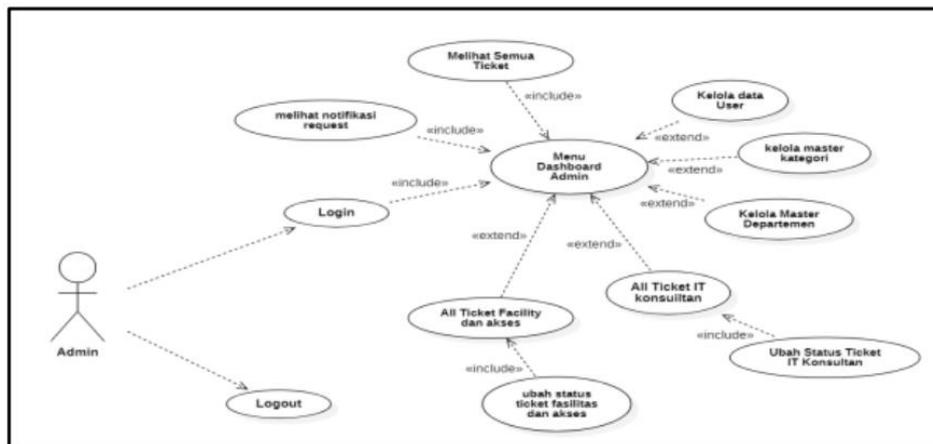
Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan metode yang fokus pada pengamatan yang mendalam. Oleh karenanya, penggunaan metode kualitatif dalam penelitian dapat menghasilkan kajian atas suatu fenomena yang lebih komprehensif. Penulis mengumpulkan informasi melalui sumber (Sadali & Putra, 2020): Penulis melakukan observasi di Perum Peruri dan melihat perkembangan dari sistem yang dioperasikan secara manual tersebut. Hasilnya segera dicatat sehingga dapat menjadi acuan untuk perbaikan sistem yang diterapkan. Melakukan interview langsung terhadap bagian IT agar mendapat penjelasan dan kebutuhan dari sistem helpdesk IT. Selain wawancara dan tahapan observasi yang sistematis, penulis melakukan penelitian kepustakaan berdasarkan informasi, jurnal ilmiah, buku dan referensi literatur tentang topik penelitian. Penulis melakukan penelitian dengan mengumpulkan sumber data dari Perusahaan Umum Percetakan Uang Republik Indonesia yang berada di karawang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perancangan Sistem

1. Use case dispatcher

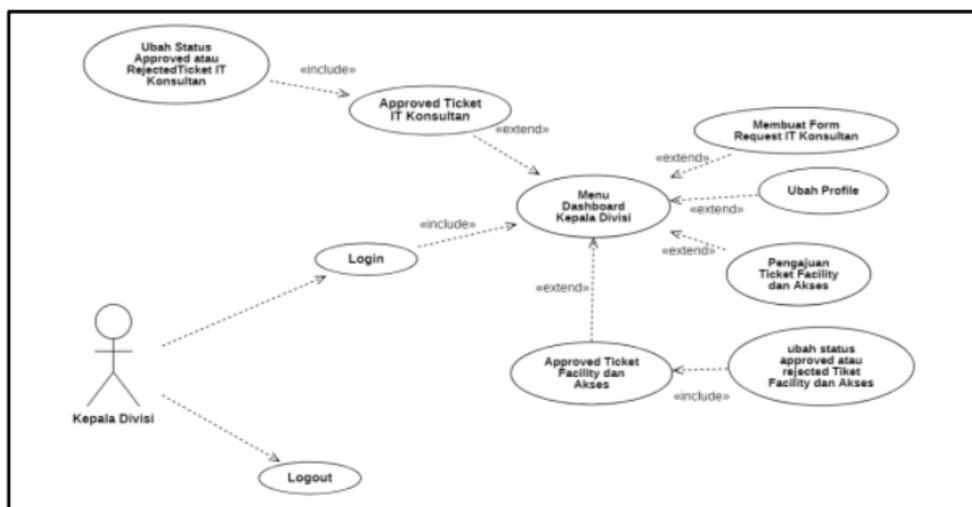
Mendeskripsikan alur kerja dispatcher dalam sistem help desk. Pengirim bertanggung jawab untuk menyortir tiket atau permintaan yang dikirim oleh pengguna ke departemen IT, disini peneliti membaginya menjadi tiga bagian yaitu bagian infrastruktur, Seksi help desk services, dan pemeliharaan sistem. Di sini, broker pekerjaan menyelidiki keluhan pengguna dan menjadwalkannya dengan atasan dari kepala departemen terkait di wilayah mereka sendiri (Umar, 2020).



Gambar 1
Case Diagram Distpacher

2. Use case kasek

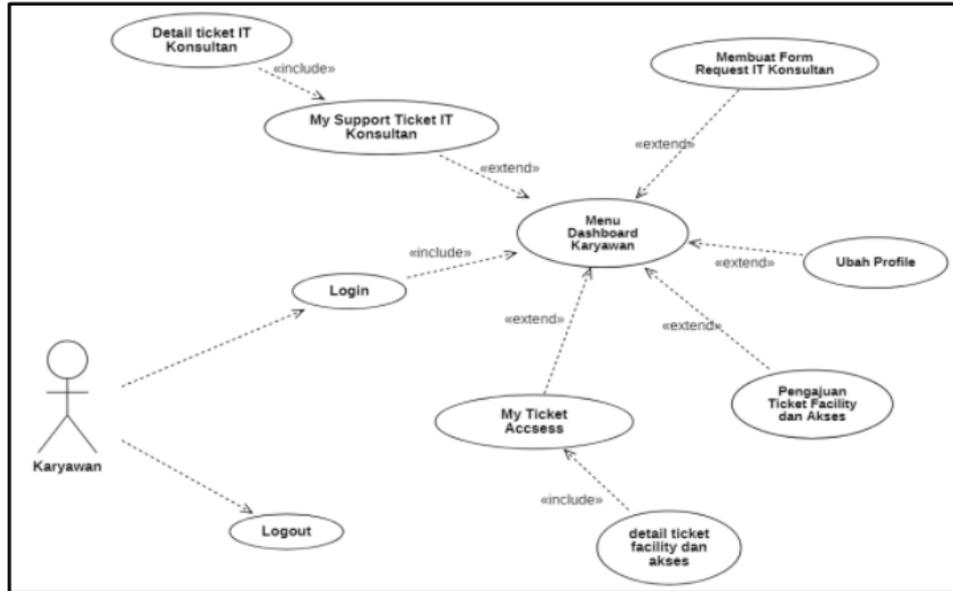
Use case ini menjelaskan alur kerja manajer departemen atau asisten dalam sistem help desk. Di sini manajer menerima pesanan atau tiket dari pengirim yang diurutkan sesuai bidangnya masing-masing dan kepala departemen hanya perlu menugaskan seorang teknisi untuk memproses kasus tersebut.



Gambar 2
Use Case Diagram Kasek

3. Use case User

Use case ini menjelaskan pembuatan tiket atau permintaan keluhan dari pengguna yang membuka tiket langsung di dasbor pengirim.



Gambar 1
Use Case User

4. Active diagram

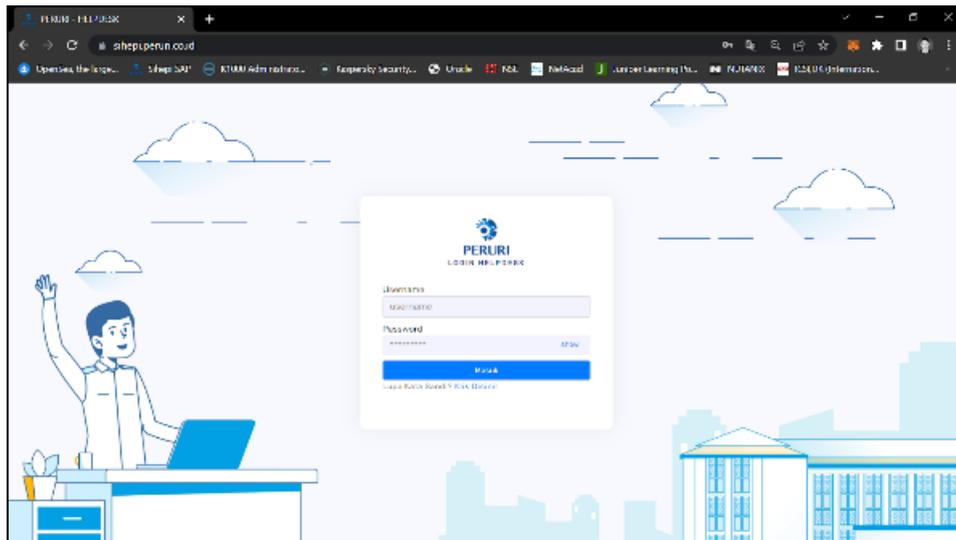
Menjelaskan Alur Open tiket It konsultan dalam sistem informasi helpdesk IT Perum Peruri.

C. Perancangan *User Interface*

Perancangan user interface yang dibuat untuk sistem informasi IT Helpdesk Perum Peruri memiliki sebagai berikut:

a. Halaman *login*

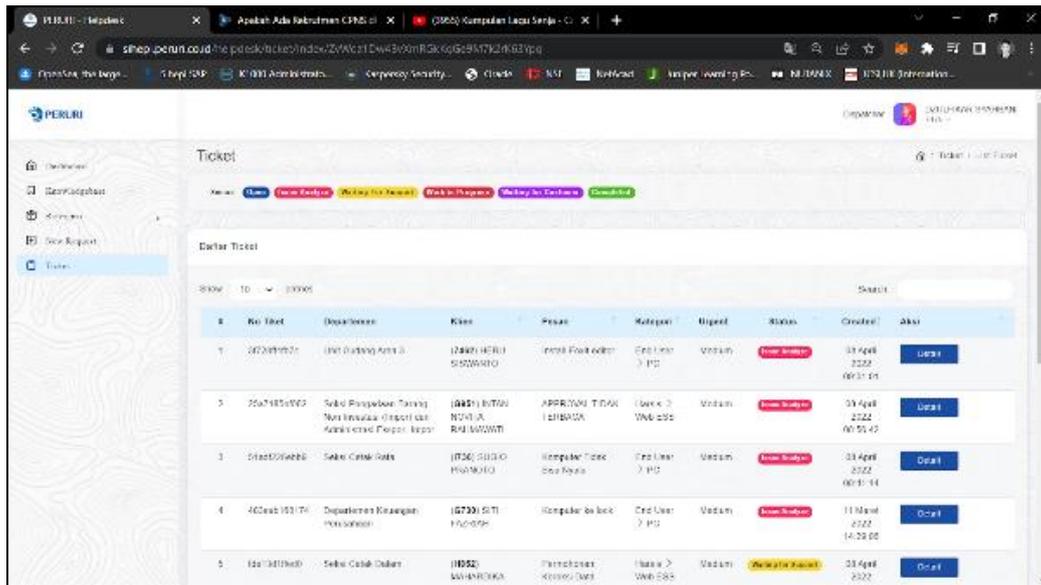
Pengguna pertama kali masuk untuk mengakses fungsi sistem dan setelah berhasil masuk mengakses menu sesuai dengan peran hak akses pengguna (Kharisma & Pamungkas, 2020).



Gambar 4
Halaman Login

b. *Dashboard dispatcher*

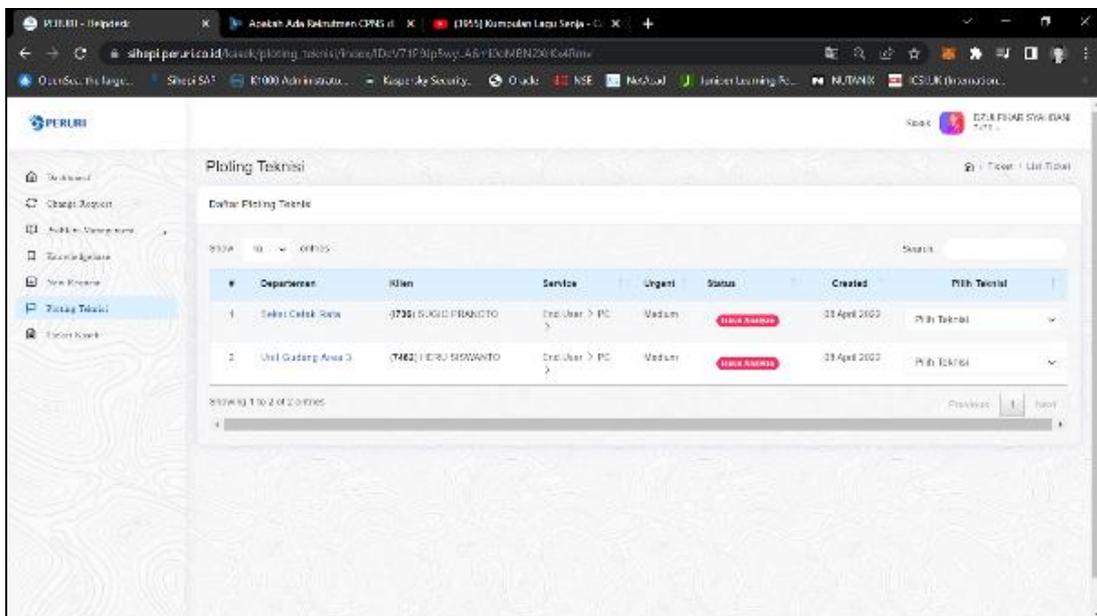
Di sini merupakan halaman pertama setelah pengirim login, di halaman ini untuk menampilkan permintaan pengguna atau status tiket, status tiket open yang menandakan harus dispatcher plotting ke atasan atau kasek masing masing seksi, di sini dispatcher menganalisis masalah atau permintaan pengguna untuk bisa di lakukan perintah plotting terhadap kepala seksi.



Gambar 5
Dashboard Dispatcher

c. Dashboard Kasek

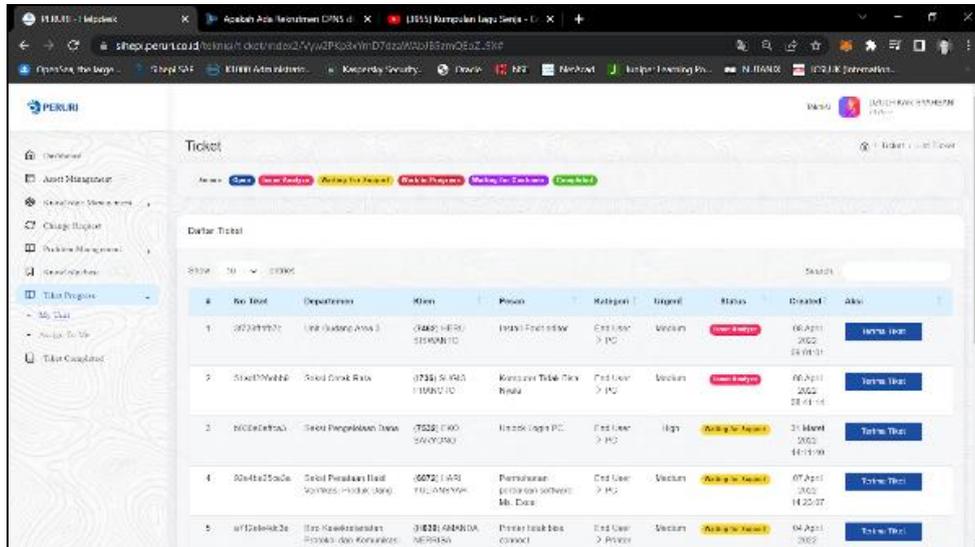
Dashboard kasek ini menampilkan tiket yang di plotting oleh dispatcher ke atasannya yaitu kasek dan ini akan di terukan oleh kasek kepada teknisi agar dikerjakan langsung oleh teknisi.



Gambar 6
Dashboard Kasek

d. Dashboard Teknisi

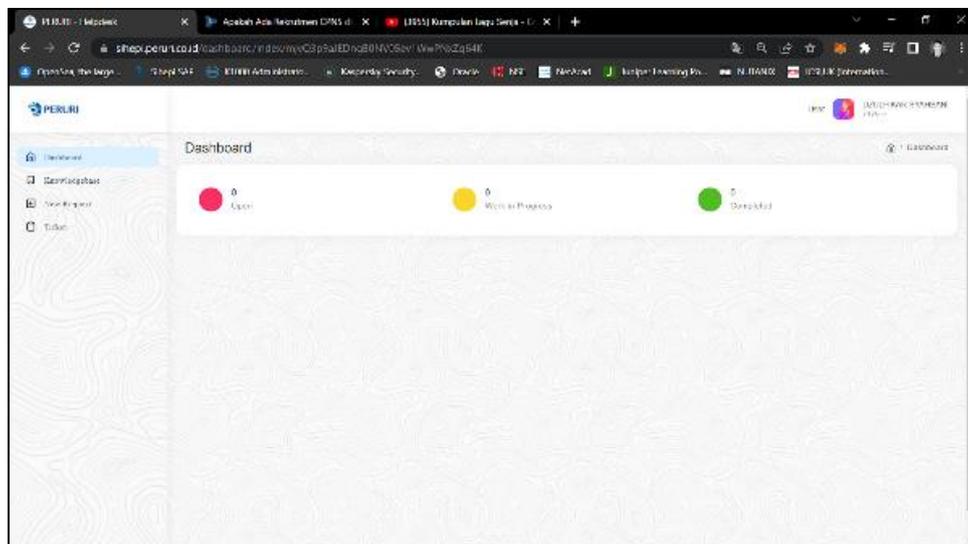
Berisikan tiket yang dikirim oleh kasek untuk dikerjakan.



Gambar 7
Dashboard Teknisi

e. Dashboard user

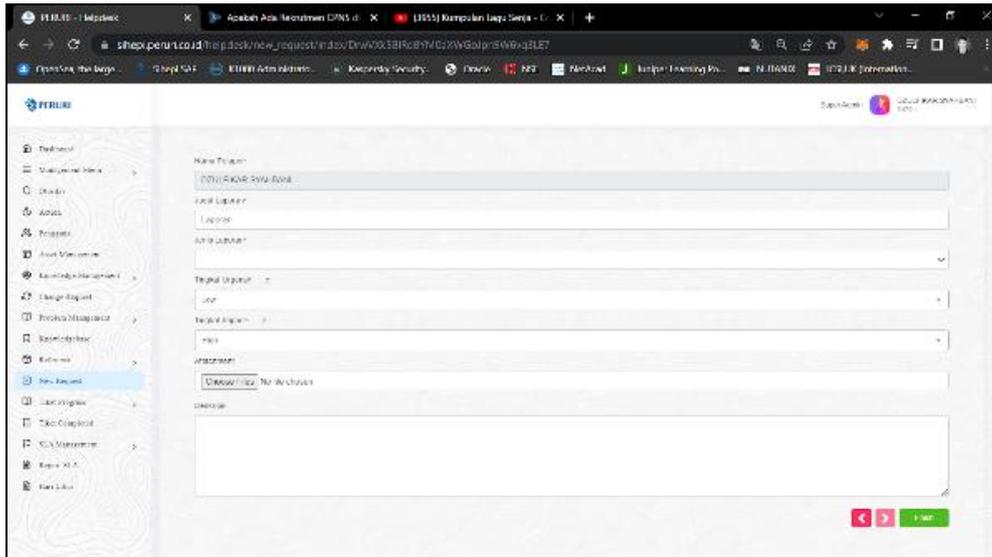
Dashboard user ini berisi tentang usah berapa jauh tiket di kerjakan oleh team TI dan bisa melihat status bahwa tiket usdah di proses, di perbaiki dan selesai.



Gambar 8
Dashboard User

f. Halaman pembuatan tiket atau request

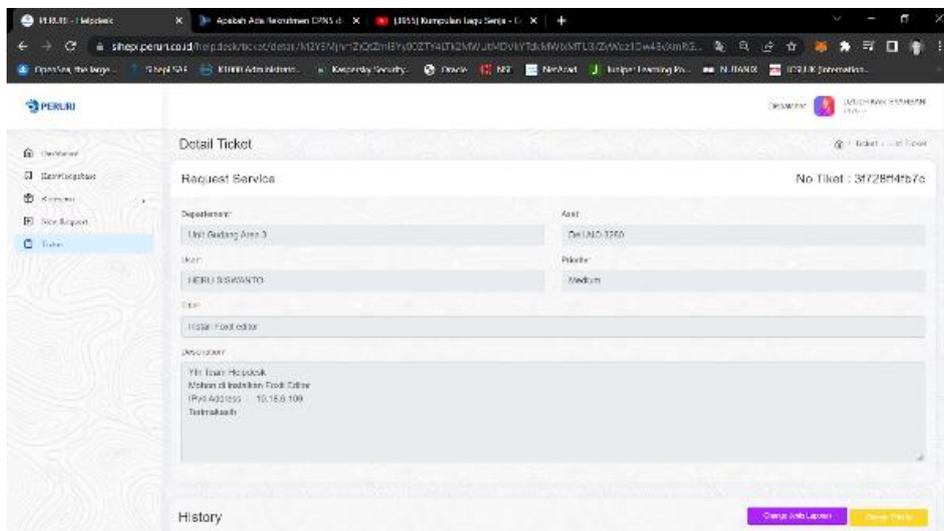
New request atau new tiket ini berisi tentang pembuatan request user, contoh request reset password dan lainnya.



Gambar 9
Halaman Pembuatan Tiket

g. Halaman plotting ke atasan dari dispatcher

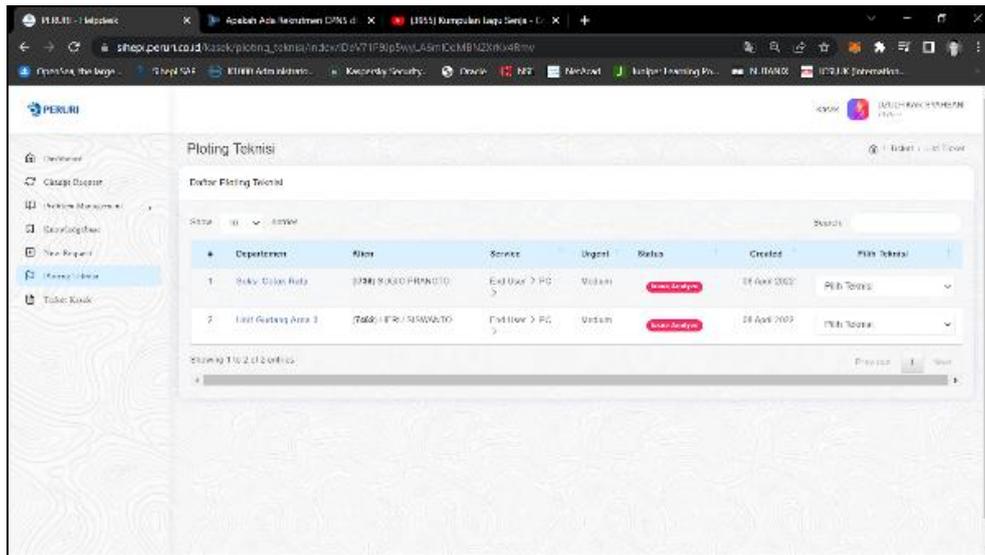
User dengan role dispatcher ini sangat berperan penting dalam aplikasi ini karena user ini yang pertama kali menerima request dari user dan dispatcher akan memilah request terhadap keluhannya dan akan langsung di plotting ke atasan–atasan tim IT agar segera di lakukan proses request tersebut.



Gambar 10
Halaman plotting ke atasan dari dispatcher

h. Halaman assign to teknisi

Assign to teknisi ini hanya dimiliki oleh role kasek. Role ini memiliki fungsi untuk memberikan tiket yang di berikan dari dispatcher untuk di kerjakan oleh stafnya dan user ini bisa melihat dan mereport hasil dair setiap pekerjaan dari mulai kecepatan pengerjaan, kecepatan dalam merespon dan *feedback* dari user.

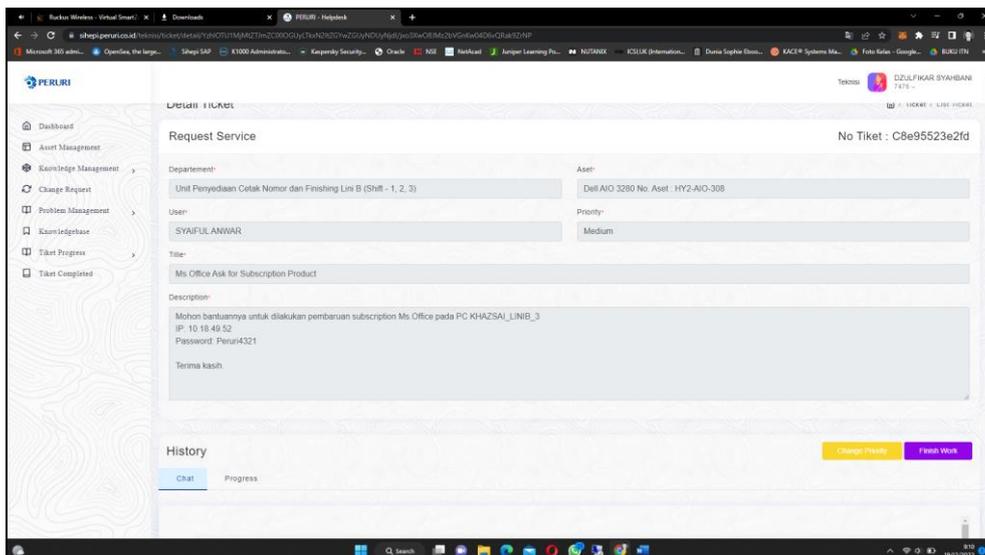


Gambar 11
Halaman assign to teknisi

Daftar ticket Ini akan di teruskan ke teknisi oleh kasek, kasek di sini memilah beberapa pekerjaan yang bisa di kerjakan oleh staf dan jika ada permintaan yang tidak terpenuhi maka kasek akan melakukan disposisi pekerjaan terhadap unit lain.

i. Halaman pengerjaan tiket oleh tenisi

Teknisi ini berfungsi untuk menerima tiket yang di berikan oleh KASEK untuk di kerjakan.



Gambar 12
Halaman Pengerjaan Tiket Oleh Teknisi

Sistem ini memungkinkan pengguna untuk melaporkan masalah, meminta bantuan, dan memperoleh solusi dari petugas IT melalui proses manajemen tiket. Beberapa fitur umum dari Sistem Informasi Helpdesk IT meliputi: (a) Pelacakan tiket: Sistem ini menyediakan nomor tiket yang unik untuk setiap permintaan sehingga memudahkan petugas IT untuk melacak setiap tiket dan memastikan bahwa masalah tersebut diselesaikan dengan tepat waktu. (b) Prioritas dan eskalasi: Tiket yang dihasilkan dari sistem dapat diberi prioritas berdasarkan tingkat kepentingannya dan jika diperlukan, dapat di eskalasi ke petugas yang lebih senior. (c) Manajemen penugasan: Sistem ini memungkinkan petugas IT untuk menugaskan tiket tertentu kepada teknisi yang memiliki keahlian dan pengalaman yang tepat untuk menyelesaikan masalah tersebut. (d) Pelaporan: Sistem ini menghasilkan laporan yang dapat membantu petugas IT untuk memantau kinerja mereka, menentukan area yang memerlukan perbaikan, dan mengidentifikasi tren yang muncul.

Dengan adanya Sistem Informasi Helpdesk IT yang efektif, perusahaan atau organisasi dapat meningkatkan kinerja layanan IT mereka, meningkatkan produktivitas pengguna, dan memastikan bahwa masalah yang dilaporkan diselesaikan dengan tepat waktu.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembuatan sistem informasi helpdesk IT Perum Peruri ini, maka dapat disimpulkan yakni sistem informasi tersebut memudahkan pengaturan data, mempercepat proses dari sistem manual, dapat melihat tracking masalah dan mencari solusinya, dalam pengolahan data dapat lebih efisien dan mudah dalam mengaksesnya. Pengembangan sistem informasi nantinya dapat dikembangkan fitur-fitur yang belum terdapat dalam aplikasi saat ini. Dan Bisa membuat jadi bahan evaluasi team IT Perum Peruri dalam hal-hal yang sering banyak error dan banyak permintaan dari user agar bisa power full dalam melayani user dalam bidang IT.

BIBLIOGRAFI

- Assidiq, A. M., Oktaviani, D., & Sandhi, R. A. (2022). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Layanan, Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Telemedicine. *Syntax Idea*, 4(2), 240–258. [Google Scholar](#)
- Bahrudin, R. M., Ridwan, M., & Darmojo, H. S. (2020). *Penerapan Helpdesk Ticketing System Dalam Penanganan Keluhan Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Web*. [Google Scholar](#)
- Cahyono, P. A. (2013). *LKP: Rancang Bangun Sistem Informasi Approval E-Loan System (Modul Account Officer Dan Penyelia) Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (Unit Syariah) Kantor Pusat Surabaya*. STIKOM Surabaya. [Google Scholar](#)
- Casro, C., Purwati, Y., Setyaningsih, G., & Kuncoro, A. P. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter Di Indotechno Purwokerto. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 6(2), 166–174. [Google Scholar](#)
- Dahriansah, D., Nata, A., & Harahap, I. R. (2020). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Siswa Berprestasi Pada Aliyah Aras Kabu Agung Tanjungbalai Menggunakan Metode AHP. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Sistem Komputer TGD*, 3(1), 86–95. [Google Scholar](#)
- Danuri, M. (2019). Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 15(2). [Google Scholar](#)
- Dharmalau, A., Nurlaela, L., & Hartono, M. (2020). Perancangan Sistem Informasi Paguyuban Alumni Stmik Swadharma Berbasis Web. *Syntax*, 2(4), 13. [Google Scholar](#)
- Hartono, R., Hasbullah, H., & Sutomo, S. (2022). *Teknologi Kinerja*. [Google Scholar](#)
- Husen, M. F., & Aris Rakhmadi, S. T. (2020). *Pengembangan Aplikasi Sistem Pelaporan Helpdesk Sihepi Berbasis Website Pada Perum Percetakan Uang Republik Indonesia*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. [Google Scholar](#)
- Kharisma, R. S., & Pamungkas, B. Y. (2020). Sistem Informasi Rental Kamera Berbasis Website (Studi Kasus: Iframe Rental). *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 9(2), 321–332. [Google Scholar](#)
- Liharja, Y., Sari, A. O., & Satriansyah, A. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Helpdesk IT Support Berbasis Website. *Infotek: Jurnal Informatika Dan Teknologi*, 5(1), 157–166. [Google Scholar](#)
- Mauliana, P., Wiguna, W., & Permana, A. Y. (2020). Pengembangan E-Helpdesk Support System Berbasis Web Di PT Akur Pratama. *Jurnal Responsif: Riset Sains*

Dan Informatika, 2(1), 19–29. [Google Scholar](#)

Putri, F. I. (2020). *LKP: Rancang Bangun Aplikasi Monitoring Dan Evaluasi Kinerja Penjualan Produk Pada CV Royalty Natural Indonesia*. Universitas Dinamika. [Google Scholar](#)

Sadali, M., & Putra, Y. K. (2020). Sistem Informasi Berbasis Web Sma Al-Mukhtariyah Mamben Lauk Berbasis Php Dan Mysql Dengan Framework Codeigniter. *Infotek: Jurnal Informatika Dan Teknologi*, 3(1), 79–83. [Google Scholar](#)

Saputro, W. E. (2021). Lemah Abang Railway Crew Payroll Application Program At PT. X. *Journal Of Busiess, Social And Technology (Bustechno)*, 2(2), 101–109. [Google Scholar](#)

Sofyan, A., Sari, A. O., & Zuraidah, E. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Monitoring Absensi Karyawan Berbasis Website. *Infotek: Jurnal Informatika Dan Teknologi*, 4(2), 301–311. [Google Scholar](#)

Umar, N. W. (2020). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sistem Pelayanan Dan Konsultasi Terpadu (SIPAKATAU) Terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar*. Universitas Hasanuddin. [Google Scholar](#)

Wardhani, R. N., Utami, M. C., & Saputra, I. Y. (2020). Sistem Informasi Helpdesk Ticketing Pada PT. Bank Mega Tbk. *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 22(2), 201–207. [Google Scholar](#)

Copyright holder:

Rahman Muharam, Feri Sulianta (2023)

First publication right:

[Syntax Idea](#)

This article is licensed under:

