

Sistem Informasi IT Support Berbasis Web pada PT. Softex Indonesia Tangerang

Prawido Utomo¹, Bayu Resmiaditya M²

¹Dosen STMIK Bina Sarana Global, ²Mahasiswa STMIK Bina Sarana Global
Email : ¹prawidoutomo@stmikglobal.ac.id, ²resmiaditya@gmail.com

Abstrak— Pemanggilan *IT Support* di PT Softex Indonesia adalah salah satu bagian yang penting dalam menunjang efektifitas pekerjaan para karyawan dalam mengolah data. Ketepatan waktu dan penanganan pada *user* yang mengalami masalah pada komputer menjadi suatu hal yang sangat penting bagi divisi *IT*. Kelemahan yang sering terjadi adalah tidak efisiennya waktu dan terabaikan panggilan dari *user* untuk memperbaiki komputer atau alat penunjangnya yang mengalami masalah karena selama ini hanya menggunakan telepon pada saat memanggil *IT Support*. Tujuan dari penelitian ini adalah membuat Sistem Informasi *IT Support* Berbasis Web Pada PT. Softex Indonesia sehingga dapat mempercepat prosedur penanganan masalah dan juga menghindari terlewatkannya laporan *user* serta dapat membuat laporan-laporan yang diperlukan secara periodik dengan cepat dan akurat. Sistem aplikasi *IT Support* ini dirancang dengan menggunakan HTML, PHP, dan MySQL (Xampp) sebagai basis datanya. Sedangkan dalam melakukan perancangan sistem penulis menggunakan metode perancangan basis data secara structural dengan *Unified Modeling Language* (UML).

Kata kunci— Sistem Informasi, *IT Support*, PHP.

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi memaksa semua bidang usaha untuk memberikan pelayanan, yang cepat terhadap semua pelanggannya. Bukan hanya pada kualitas pelayanan tetapi juga pada kecepatan pelayanan yang efisien dalam menyampaikan informasi, sehingga peningkatan kinerja perusahaan dapat dicapai. Profesionalitas kerja perusahaan dapat dinilai dari kemampuan mengolah data menjadi sebuah informasi yang bermanfaat dan bisa menjadi salah satu faktor dalam pengambilan keputusan yang menentukan bagi perusahaan. Oleh karena itu dibutuhkan sistem informasi yang dapat menangani semua itu. Berkembangnya teknologi *web application* yang saat ini hampir dapat dikatakan menyamai *desktop application* dimana mempermudah pengolahan datanya dilakukan dari manapun dan kapanpun kita berada. Selain itu proses *maintenance* juga bisa difokuskan kedalam sebuah server, sehingga hal ini sangat menguntungkan bagi suatu perusahaan. Mengingat banyaknya data yang perlu diolah maka sistem komputerisasi sangat diperlukan. Efisiensi dalam pengolahan data dapat menunjang kegiatan dalam penulisan mengambil judul RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI *IT SUPPORT* BERBASIS WEB PADA PT. SOFTEX INDONESIA TANGERANG.

II. LANDASAN TEORI

Setelah tahap analisis sistem selesai dilakukan, maka analisis sistem telah mendapatkan gambaran dengan jelas apa yang

harus dikerjakan. Tiba waktunya sekarang bagi analisis sistem untuk memikirkan bagaimana membentuk sistem tersebut, tahap ini disebut dengan perancangan sistem. Perancangan sistem merupakan kegiatan untuk pengembangan sistem dan prosedur baru, dalam kaitannya dengan sasaran-sasaran (baru) yang dikehendaki oleh pihak manajemen, untuk memperoleh suatu sistem informasi, yang mampu dipakainya untuk mememanajementi perusahaannya secara lebih efektif dan efisien. (Mulyono : 2005)

Adapun tujuan perancangan sistem, yaitu :

1. Untuk memenuhi kebutuhan kepada pemakai sistem
2. Untuk memberikan gambaran yang jelas dan rancang bangun yang lengkap kepada pemrogram komputer dan ahli-ahli teknik yang terlibat (lebih condong pada desain sistem yang terinci)

Perancangan sistem dapat dibagi dalam 2 bagian, yaitu :

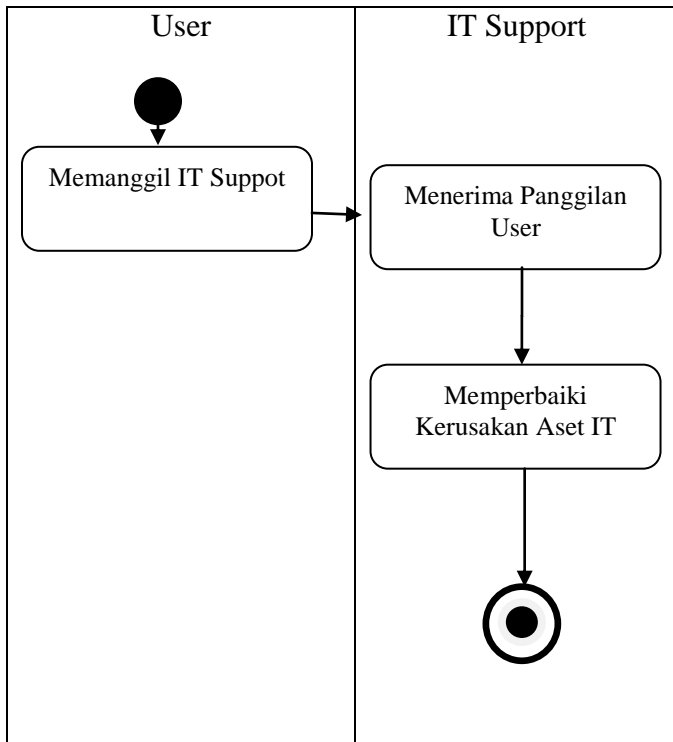
1. Perancangan sistem secara umum ialah perancangan konseptual, perancangan logikal atau perancangan secara makro.
2. Perancangan sistem terinci yaitu perancangan sistem secara fisik.

III. BAHAN DAN METODE

A. Sistem yang Berjalan

a. Activity Diagram

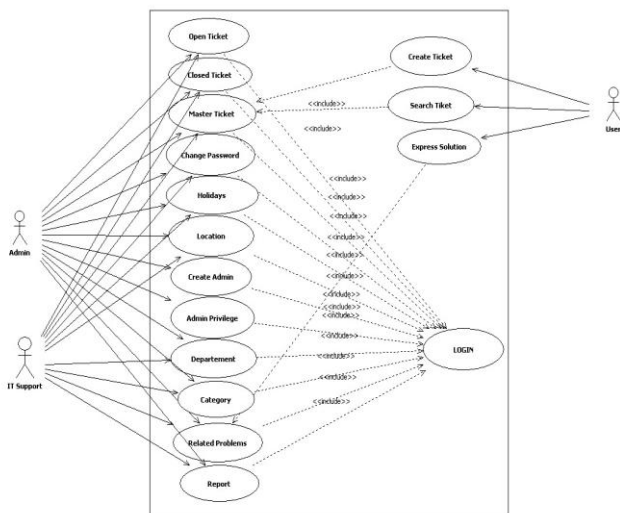
Activity diagram yang dilakukan oleh *user* dan *IT Support*



Gambar 1. Activity Diagram Melakukan Panggilan

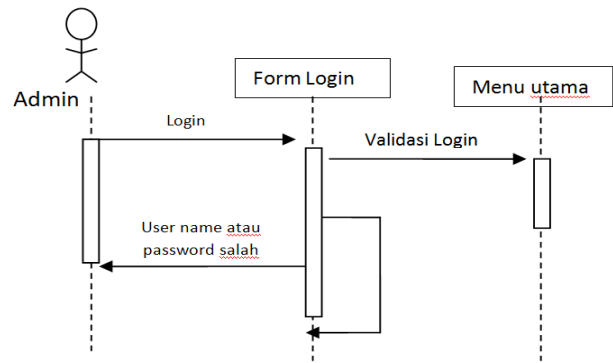
B. Sistem yang Diusulkan

a. Use Case Diagram



Gambar 2. Use Case Diagram yang Diusulkan

b. Diagram Sequence
Sequence Diagram Admin



Gambar 3. Sequence Diagram Login admin

IV. PEMBAHASAN

Setelah tahap analisis sistem selesai dilakukan, maka analisis sistem telah mendapatkan gambaran dengan jelas apa yang harus dikerjakan. Tiba waktunya sekarang bagi analisis sistem untuk memikirkan bagaimana membentuk sistem tersebut, tahap ini disebut dengan perancangan sistem. Perancangan sistem merupakan kegiatan untuk pengembangan sistem dan prosedur baru, dalam kaitannya dengan sasaran-sasaran (baru) yang dikehendaki oleh pihak manajemen, untuk memperoleh suatu sistem informasi, yang mampu dipakainya untuk memanajemeni perusahaannya secara lebih efektif dan efisien. (Mulyono : 2005)

Adapun tujuan perancangan sistem, yaitu :

1. Untuk memenuhi kebutuhan kepada pemakai sistem
2. Untuk memberikan gambaran yang jelas dan rancang bangun yang lengkap kepada pemrogram komputer dan ahli-ahli teknik yang terlibat (lebih condong pada desain sistem yang terinci)

Perancangan sistem dapat dibagi dalam 2 bagian, yaitu :

1. Perancangan sistem secara umum ialah perancangan konseptual, perancangan logikal atau perancangan secara makro.
2. Perancangan sistem terinci yaitu perancangan sistem secara fisik.

A. Produk

Dalam pengertian sempitnya, produk adalah sekumpulan sifat-sifat fisik dan kimia yang berwujud yang dihimpun dalam suatu bentuk serupa dan yang telah dikenal. Dalam pengertian secara luas, produk adalah sekelompok sifat-sifat yang berwujud (*tangible*) dan tidak berwujud (*intangible*) yang didalamnya sudah tercakup warna, harga, kemasan, prestise pabrik, prestise pengecer, dan pelayanan yang diberikan konsumen dan pengecer yang dapat diterima konsumen sebagai kepuasan yang ditawarkan terhadap keinginan atau kebutuhan konsumen. Secara umumnya, produk itu diartikan secara ringkas sebagai segala sesuatu yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan atau keinginan manusia, baik yang berwujud maupun tidak berwujud. (H. Djaslim Saladin, SE:2005)

B. Intranet

Intranet adalah suatu kondisi dimana beberapa komputer dapat saling terhubung dalam satu jaringan yang sama (Chris Hare dan Karanjit Siyan, 2011:30). Proses kerja intranet dapat berjalan secara offline atau tanpa memerlukan koneksi internet. Peralatan yang dibutuhkan untuk membangun sebuah jaringan intranet cukup sederhana, minimal diperlukan satu buah hub atau switch dan instalasi kabel UTP (biasanya menggunakan konektor RJ 45) maka jaringan intranet sudah dapat dibangun. Pada jaringan intranet untuk mengenali setiap komputer maka buatlah IP Address untuk setiap komputer sebagai identitas.

C. Literatur Review

No	Penulis	Sumber Jurnal	Isi dan Metode
1.	Zainal Arifin:2010	Pembuatan Perangkat Lunak Aplikasi Penyewaan dan Penjualan.	Metode yang digunakan dalam pengembangan sistem informasi ini adalah Aliran Dokumen (Flow Of Document), Diagram Aliran Data (Data Flow Diagram/DFD) dan dalam pembuatan serta penulisan skrip program digunakan bahasa pemrograman berbasis grafis yakni <i>Borland Delphi 6.0</i> Serta perangkat lunak database yang di gunakan yakni <i>Microsoft SQL Server 2000</i> Standard Edition.

penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. Sutabri, *Analisa Sistem Informasi*, Yogyakarta, 2012.
- [2] A. B. B. Ladjamudin, *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Graha Ilmu, 2012.
- [3] M. Fowler, *UML Distilled Edisi 3*, Andi, 2010
- [4] Kadir, *Sistem Informasi Penjualan dengan PHP dan MySQL*, Yogyakarta: Gava Media, 2011
- [5] A. Nugroho, *Rekayasa Perangkat Lunak Menggunakan UML dan Java*, Yogyakarta; C.V ANDIOFFSET, 2009.
- [6] Idris, *Penjelasan dan Pengembangan Jasa*, Media Komputindo, 2009.
- [7] Yakub, *Pengantar Sistem Informasi*, Graha Ilmu, 2012.
- [8] K. Peranganing, *Aplikasi Web Dengan Php dan MySQL*, RamMedia, 2012.
- [9] Jogiyanto, *Analisis dan Design Sistem Informasi*, Andi, 2010.
- [10] Y. Sugiarti, *Analisis dan Perancangan UML*, Graha Ilmu, 2013.
- [11] C. Hare dan K. Siyan, *Internet firewall and Network Security*, New Riders Publishing, 2011.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang penuli susun dalam penelitian ini, penulis mengambil kesimpulan bahwa:

- 1.Sistem pemanggilan IT support yang masih manual kadang menghambat pekerjaan user yang bersangkutan sehingga tidak efisien atau efektif. Maka dari itu di buatlah program aplikasi yang dapat mencatat secara sistematis.
- 2.Perancangan aplikasi menggunakan PHP dan *database* yang di gunakan adalah MySQL. Pembuatan aplikasi di lakukan setelah mempelajari sistem manual pemanggilan IT Support.
- 3.Perangkat yang di perlukan untuk *server* dari aplikasi tersebut harus memiliki kecepatan prosesor yang mumpuni untuk di akses ke seluruh *user*. Jaringan juga harus stabil agar tidak terjadi keterbatasan akses dari *user*.

A. Kesimpulan terhadap rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

“ Sejauh mana proses perbaikan yang di lakukan IT Support di PT. Softex Indonesia.“.

B. Kesimpulan terhadap metode penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian adalah Metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2008:13) metode kuantitatif adalah