

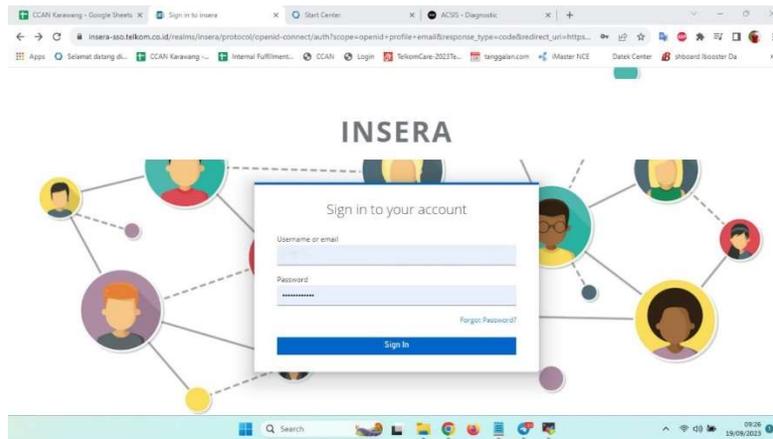
BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengertian Website INSERA

Website INSERA adalah sebuah platform yang digunakan pada divisi *helpdesk* menggantikan aplikasi yang sebelumnya di gunakan yaitu NOSSA. INSERA digunakan setelah sebelumnya pada aplikasi NOSSA sudah mencapai masa *end of support* oleh *principle* sehingga akan berdampak pada keberlanjutan (*sustainability*) bisnis Telkom. Website INSERA memenuhi kebutuhan *upgrade* teknologi dari *Monolitic* Arsitektur menjadi *Micoservice* Arsitektur yang digunakan untuk mendukung *agility* dalam pemenuhan *support needed* di masa depan. Selain itu, *support Needed* dari *Business Unit* untuk meningkatkan kapabilitas system antara lain terkait dengan manajemen janji berbasis IOAN, data *validity*, *multiple actual solution*, *mapping incident domain-acstol*, peningkatan aspek *cyber security*, integrasi LDAP, dan lain-lain. Pada website INSERA sudah mengalami peningkatan yang diantaranya *support* bispro manja terbaru berbasis New Manja Multiskill (IOAN), *support WA/Call Media Caring*, *support WA Open Ticket & Tracking*, *support* Penguncian *Mapping Symptom-Incident Domian-Actual Solution*, *support Multi Actual Solution*, menampilkan *Historical Pending Reason*, simplifikasi *workorder*, *support* 2FA untuk peningkatan keamanan, terintergrasi dengan Telkom LDAP, diimplementasikan serta *disupport full* oleh Telkom *Group*, *disupport* langsung oleh R&D *department* dari *principle*, serta biaya yang dikeluarkan lebih efisien.

4.1.1 Tampilan Website INSERA



Gambar 4.1 Tampilan awal Website INSERA

Pada tampilan awal website INSERA terdapat *username* dan *password* yang diperlukan untuk mengakses akun dikarenakan setiap akun memiliki kode OTP (*One Time Password*) yang berbeda serta pembagian tugas yang berbeda.

4.1.2 Tampilan *Welcome Page*



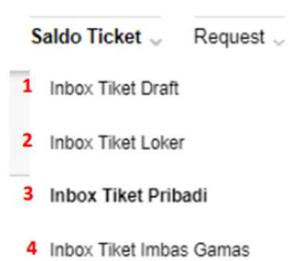
Gambar 4.2 *Welcome Page*

Pada tampilan *welcome page* bagi menjadi 2, *Inbox & Tracking* serta *Ticket incident*. Pada *ticket incident* memuat 6 modul dengan masing-masing memiliki fungsi, yaitu :

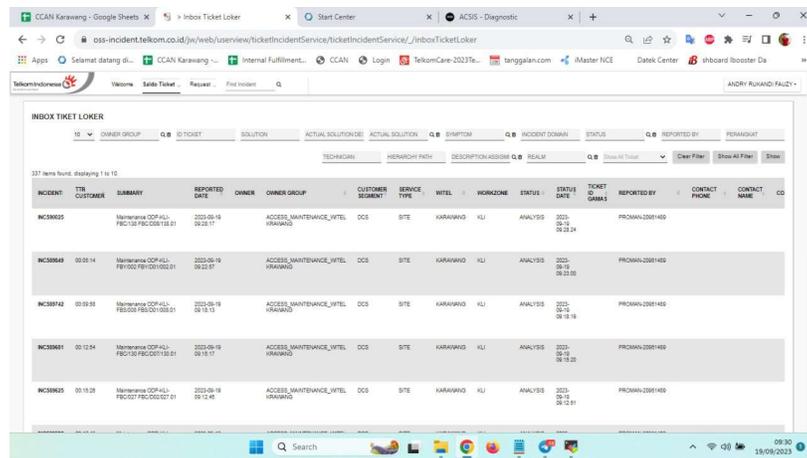
1. Asset : digunakan untuk mengelola asset pelanggan
2. Area : digunakan untuk mengelola service area
3. Person : digunakan untuk mengelola user
4. Scheduling : digunakan untuk mengelola jadwal teknisi
5. Workorder : digunakan untuk mengelola workorder

4.1.3 Tampilan *Inbox & Tracking*

a. *Inbox Ticket*



4.3 Saldo Tiket



INCIDENT	TTR	CUSTOMER	SUMMARY	REPORTED DATE	OWNER	OWNER GROUP	CUSTOMER SEGMENT	SERVICE TYPE	WITEL	WORKZONE	STATUS	STATUS DATE	TICKET ID	REPORTED BY	CONTACT PHONE	CONTACT NAME	CD
INC38903			Maintenance OP KLI - FBC18 FBC00118101	2023-09-18 09:23:17		ACCESS_MAINTENANCE_WITEL	CCS	SITE	KARAWANG	KLI	ANALYSIS	2023-09-18 09:23:24	PROJMAN-2091140				
INC38948	00:09:14		Maintenance OP KLI - FBC18 FBC00118101	2023-09-18 09:23:07		ACCESS_MAINTENANCE_WITEL	CCS	SITE	KARAWANG	KLI	ANALYSIS	2023-09-18 09:23:05	PROJMAN-2091140				
INC38942	00:09:09		Maintenance OP KLI - FBC05 FBC00118101	2023-09-18 09:15:15		ACCESS_MAINTENANCE_WITEL	CCS	SITE	KARAWANG	KLI	ANALYSIS	2023-09-18 09:16:19	PROJMAN-2091140				
INC38961	00:12:44		Maintenance OP KLI - FBC18 FBC00118101	2023-09-18 09:15:17		ACCESS_MAINTENANCE_WITEL	CCS	SITE	KARAWANG	KLI	ANALYSIS	2023-09-18 09:16:20	PROJMAN-2091140				
INC38923	00:15:28		Maintenance OP KLI - FBC07 FBC00118101	2023-09-18 09:12:45		ACCESS_MAINTENANCE_WITEL	CCS	SITE	KARAWANG	KLI	ANALYSIS	2023-09-18 09:12:51	PROJMAN-2091140				

4.4 Detail Inbox Tiket Loker

Pada *inbox ticket* berisi menu saldo tiket dan menu *request*, saldo tiket berisikan data-data tiket gangguan yang sebelumnya telah di laporkan oleh pengguna. Saldo tiket memiliki 4 bagian, yaitu :

1. Inbox Tiket Draft : list tiket yang tersimpan (Logic)
2. Inbox Tiker Loker : list tiket person group user terkait
3. Inbox Tiket Pribadi : list tiket yang telah di TO
4. Inbox Tiket Imbas Gamas: list tiket yang terelasi ke induk gamas

Pada *inbox tiket loker* akan memperbarui otomatis data gangguan seiring dengan adanya laporan dari pelanggan sehingga secara terus menerus tiket gangguan yang baru akan muncul pada urutan teratas

b. All Ticket List (Tracking)

The screenshot shows the 'ALL TICKET LIST' interface. At the top left, there are two buttons: 'Bookmark' and 'Save Filter', both highlighted with red boxes. Below these are several filter tabs arranged in a grid, including 'CONTACT NAME', 'CONTACT PHONE', 'CONTACT EMAIL', 'SUMMARY', 'OWNER GROUP', 'OWNER', 'REPORTED PRIORITY', 'SOURCE TICKET', 'SUBSIDIARY', 'EXTERNAL TICKET ID', 'CHANNEL', 'CUSTOMER SEGMENT', 'CUSTOMER ID', 'CUSTOMER NAME', 'SERVICE NUMBER', 'SERVICE TYPE', 'SERVICE ID', 'SLD', 'TECHNOLOGY', 'IBOOSTER ALERT ID', 'REPORTED DATE' (with 'From' and 'To' dropdowns), 'LAPUL', 'GALUL', 'PENDING REASON', 'KODE PROOK', 'DATE MODIFIED', 'CLOSED BY', 'WORK ZONE', 'WITEL', 'REGION', 'INCIDENT', 'ID TICKET', 'SOLUTION', 'ACTUAL SOLUTION', 'INCIDENT DOMAIN', 'STATUS', 'Minimize', and 'Show'.

4.5 All Ticket List

Pada bagian *All Ticket List (Tracking)* user dapat melakukan pencarian tiket berdasarkan beberapa kategori. Untuk kategori yang di pilih bisa di simpan sebagai *bookmark query* sedangkan untuk daftar filter yang disimpan dapat dilihat pada tombol *Bookmark*.

4.1.4 Actions dan Update Status Ticket

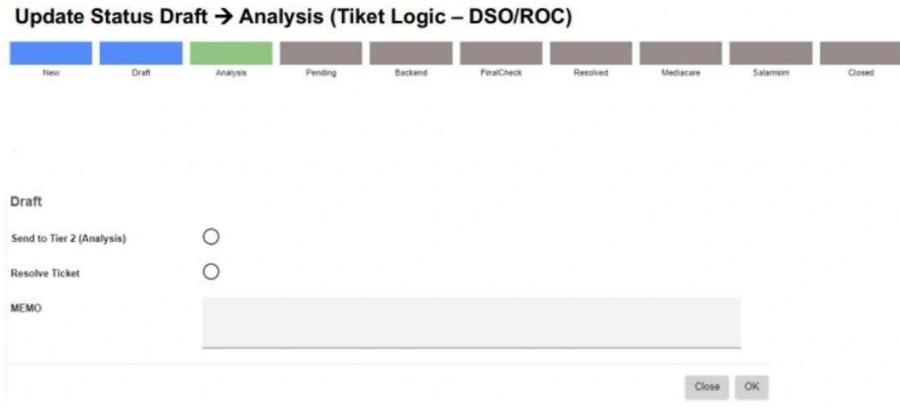
a. Actions

The screenshot shows a detailed view of a ticket with ID [SQM] 121874200151 ODP-CIK-FAZ/56 FAZ/DO1/56.01. The page is divided into several sections: 'Ticket Information' with fields for Ticket ID, Owner, Owner Group, Reported Date, Reported Priority, Ticket Status, Ticket Type, Ticket Category, and Ticket Agent; 'User Information' with fields for Reported By, Name, Source Ticket, Contact Name, Contact Phone, Contact Email, and Pending Reason; and 'Attachments' with a 'Drop files or text to upload' area. On the right side, there is a vertical sidebar containing four action buttons: 'Take Ownership', 'Route Workflow', 'Ticket Status', and 'Save'. An arrow points to this sidebar.

4.6 Menu Actions

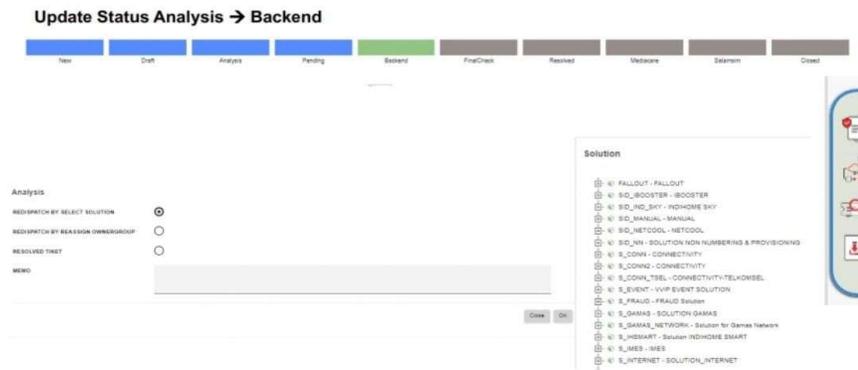
Menu *Actions* terletak pada bagian samping kanan di halaman detail tiket, terdapat 4 bagian yaitu untuk *Take Ownership (TO)*, *Action (Route Workflow)*, *Ticket Status*, Tombol *Save*. *Take Ownership* digunakan untuk mengambil tanggung jawab menangani gangguan yang telah di laporkan sampai dengan selesai (*closed*), pada *Action (Router Workflow)* digunakan untuk memperbarui status pada tiket yang sedang ditangani. Selanjutnya, pada *Ticket Status* memiliki fungsi untuk menampilkan *history* status tiket dan pada tombol *save* digunakan untuk menyimpan status tiket.

b. *Update Status Ticket*



Gambar 4.7 Update Status Draft to Analysis

Untuk memperbarui status *ticket incident*, teknisi *helpdesk* harus mengambil terlebih dahulu tiket yang akan di tangani dengan klik *Take Ownership* untuk selanjutnya klik *action* agar tiket bisa segera mendapatkan penanganan. Selanjutnya, teknisi akan melanjutkan dengan mengirim *ticket incident* melalui opsi *send to Tier 2* agar tiket gangguan dapat di investigasi lebih lanjut. Setelah di pilih maka teknisi harus klik OK sebagai persetujuan untuk mengirimkan *ticket incident*.



Gambar 4.8 Update Status Analysis to Backend

Selanjutnya, jika teknisi ingin memperbarui status dari *analysis to backend* maka pada bagian *analysis* teknisi memilih *Redispatch by*

Select Solution, pada bagian ini teknisi memilih penerapan solusi yang akan di pakai untuk menyelesaikan suatu gangguan.

Update Status Analysis / Backend → Resolved / Mediacare

Progress bar: New, Draft, Analysis, Pending, Backend, FinalCheck, Resolved, **Mediacare**, Salamsim, Closed

Incident Details

Summary: Testing New 23 October 2022

Solution: Select SOLUSI_1 INTERNET_PHS_1 MODEM/ONT WANG

Actual Solution: Select RICHKENDI INDIHOME - DHT - GANTI DHT - DHT sering hang

Incident Domain: Select

REDISPATCH BY SELECT SOLUTION

REDISPATCH BY REASSIGN OWNER/GROUP

RESOLVED TICKET

MEMO

Close OK

Gambar 4.9 Update Status Backend to Resolved / Mediacare

Jika suatu gangguan sudah melewati tahap *backend* maka langkah selanjutnya memilih *actual solution* untuk memperbaiki suatu gangguan dengan isu lebih spesifik, teknisi di haruskan memilih *resolved ticket* agar masalah yang sedang ditangani dapat segera mendapat penanganan serta perawatan berkala.

Update Status Resolved / Mediacare / Salamsim → Closed

Progress bar: New, Draft, Analysis, Pending, Backend, FinalCheck, Resolved, Mediacare, Salamsim, **Closed**

REOPEN TICKET

CLOSE TICKET

MEMO

Reopen Tiket

REOPEN TICKET

CLOSE TICKET

MEMO

Close OK

Gambar 4.10 Update Status Mediacare / Resolved to Closed

Setelah teknisi melakukan perbaikan maupun perawatan berkala maka teknisi di haruskan untuk menutup tiket dengan cara memilih

close ticket lalu klik ok sebagai bentuk konfirmasi bahwa tiket sudah benar benar diselesaikan secara keseluruhan.

4.1.5 Worklog dan Workorder

a. Worklog

Work Logs

Record	Class	Created By	Ownergroup	Date	Type	Summary
<input type="button" value="+"/>						

Date: 2022-11-15 07:07:50

Type: AGENTNOTE

Summary: Headline Worklog

Attachment File: Drop files here or click to upload

Description: Normal, bold, italic, underline, strikethrough, link, unlink, list, list, link, unlink, link, unlink

Submit

Gambar 4.11 Worklog

Setelah melakukan proses penyelesaian terhadap tiket gangguan, teknisi diharuskan untuk mencatat pekerjaan pada bagian *worklog* guna pelaporan ataupun evaluasi terhadap professional pekerjaan. Untuk dapat menambahkan *worklog* maka teknisi akan klik tombol + pada bagian atas kiri lalu mengisi *headline worklog* serta detail pesan yang ingin disampaikan, setelah nya klik *submit* agar worklog dapat tercatat.

b. Workorder

Workorder

WO Number	Status	Booking ID	Assignee	Booking Date
1 W000000115	ASSIGNED	949587982821428_3	TEST_TECH	2022-10-27 10:00:00

Assignment

Ticket ID	WO Number	Booking ID	Booking Date	Crew	Technician	Status	Description
INC17015	W000000115	949587982821428_3	2022-10-27 10:00:00	AMCREW_BEK_1		BOOKED	Customer Assign

Gambar 4.12 Workorder

Pada bagian *workorder*, teknisi *helpdesk* akan mengatur serta mendokumentasi apa saja yang harus dikerjakan oleh teknisi lapangan, *workorder* membantu dalam mengalokasikan pekerjaan, memastikan tugas selesai sesuai dengan prosedur yang telah di tentukan, serta adanya transparansi selama operasi teknis.

Pada kolom bagian *workorder* terdapat *status* yang akan menampilkan beberapa kondisi dengan masing masing detail status nya, yaitu:

1. *Open* : *workorder* belum diambil oleh teknisi
2. *Assigned* : *workorder* telah diberikan kepada teknisi
3. *Cancel* : *workorder* telah di batalkan, tidak bisa dilanjut
4. *Complete* : *workorder* telah selesai

Selanjutnya, pada kolom *Assignment* terdapat *booking date* yang menunjukkan tanggal dan waktu kunjungan teknisi lapangan, lalu pada bagian *description* menunjukkan *status assignment* yang berisikan *Customer Assign, Assign by STO / RK, Assign by HD*.

4.2 Efektivitas website INSERA

Sebagai salah satu website yang digunakan oleh PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, website INSERA memberikan informasi yang transparan kepada pengguna terkait dengan adanya komplain gangguan dan permintaan layanan. Pengguna dapat dengan mudah memahami proses dan status permintaan melalui website ini. Kemampuan yang dimiliki lainnya pada website ini yaitu kemampuan berinteraksi dengan pengguna yang baik secara detail, antarmuka pengguna yang mudah digunakan memungkinkan pengguna untuk mengakses serta memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia dengan lancer. Secara kematangan, website INSERA dapat dinilai sudah matang, hal ini menunjukkan bahwa website sudah mengalami iterasi dan perbaikan seiring waktu. Keterbukaan bagi pengguna juga dinilai sebagai salah

satu efektivitas yang ada pada website ini, hal ini memungkinkan pengguna untuk ikut berpartisipasi dalam proses complain serta pemantauan gangguan, meskipun pada beberapa aspek yang perlu di perhatikan lebih lanjut namun secara keseluruhan pengguna banyak yang memiliki pandangan positif terhadap website ini.