

BAB II

DASAR TEORI

1.1 *Rancang Bangun*

Perancangan adalah langkah pertama dalam fase pengembangan rekayasa produk atau system. Fase ini adalah inti teknis dari proses rekayasa perangkat lunak. Pada fase ini elemen-elemen dari model analisa dikonversikan. Dengan menggunakan satu dari sejumlah metode perancangan, fase perancangan akan menghasilkan perancangan data, perancangan antar muka, perancangan arsitektur dan perancangan prosedur [2]. Kami perlu mengembangkan sebuah aplikasi yang sangat simple namun tetap powerful untuk digunakan bagisemua agent IT Hepdesk Manulife. Maka dari itu, kami mempelajari dari tools Microsoft 365 tersebut dari beberapa artikel, E-Book, dan beberapa video pembelajaran. Pertama kami mempelajari untuk membuat Flowchart cara penggunaan aplikasi, Teknik follow up, dan monitoring report hasil. Sebagai referensi acuan kami dari IKEA dalam mengoptimalisasi penggunaan powerApps mendukung kinerja bisnis.

2.2 *Helpdesk*

Helpdesk adalah sebuah departemen atau bagian dalam perusahaan yang melayani atau menanggapi pertanyaan teknis pengguna. Helpdesk digunakan untuk menjawab pertanyaan client. Pertanyaan dan jawaban dapat disampaikan melalui telepon, email, web atau fax. Bahkan ada software helpdesk yang membuat orang lebih mudah untuk menjalankan helpdesk dengan cepat untuk menemukan jawaban yang bersifat umum.

Helpdesk adalah titik pusat hubungan dalam sebuah organisasi, dimana para pegawai yang menghubungi helpdesk dapat menemukan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dan solusi dari masalah yang dihadapi, seperti masalah-masalah di tempat kerja, masalah penggunaan komputer, pekerjaan dengan aplikasi software, akses ke sebuah jaringan atau ke sebuah printer, dan pertanyaan-pertanyaan teknis lainnya. Berdasarkan definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa helpdesk merupakan sebuah bagian atau program aplikasi dalam perusahaan yang menangani

Praktik Kerja Lapangan

pertanyaan dan keluhan, baik dari pihak internal maupun pihak eksternal perusahaan dengan menyediakan informasi serta solusi yang diperlukan [3].

2.3 Ticketing System

Ticketing adalah sebuah karcis gangguan (atau juga disebut laporan masalah) yang digunakan dalam suatu organisasi untuk melacak deteksi, pelaporan, dan resolusi dari beberapa jenis masalah. Sistem ticketing berasal dari manufaktur sebuah dasar sistem pelaporan kertas. Ticketing System digunakan untuk menampung, mengelola, dan melacak seluruh data permintaan pengguna, seperti pertanyaan atau keluhan yang berasal dari berbagai saluran seperti e-mai dan telepon [2]. Ticketing System membantu tim IT Support untuk memprioritaskan, melacak, dan melakukan follow-up permintaan agent dengan lebih efisien, biasanya tergabung dalam sistem CRM atau customer relationship management. Ticketing System juga bekerja untuk mengubah pesan masuk menjadi tiket, mendelegasikan agen yang menangani tiket, mengelola tiket, memperbarui progress tiket masuk, dan juga dapat memprioritaskan tiket yang harus ditangani dahulu.

2.4 Flowchart

Pengertian *Flowchart* (Diagram Alir) atau di sebut Flowchart merupakan bagan (Chart) yang mengarahkan alir (flow) di dalam prosedur atau program sistem secara logika. Flowchart adalah cara untuk menjelaskan tahap-tahap pemecahan masalah dengan merepresentasikan simbol-simbol tertentu yang mudah dipahami, mudah digunakan dan standar. Tujuan penggunaan flowchart adalah untuk menggambarkan suatu tahapan penyelesaian masalah secara sederhana, terurai dan rapi dengan menggunakan simbol-simbol yang standar yang dapat di mengerti oleh programmer [4].

2.5 Aplikasi

Aplikasi adalah sekumpulan perintah program yang dibuat untuk mempermudah pengguna dalam melakukan tugas-tugas tertentu yang berhubungan dengan pengelolaan informasi-informasi sehingga menghasilkan output yang sesuai dengan kebutuhan pengguna [2]. Aplikasi merupakan penggunaan dalam

Praktik Kerja Lapangan

suatu komputer, instruksi atau pernyataan yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output.

2.6 Sharepoint

Sharepoint merupakan platform yang berfungsi sebagai sistem manajemen dokumen berbasis web yang diciptakan oleh Microsoft Corporation. Sharepoint merupakan gabungan dari berbagai layanan Microsoft seperti Office, One Drive, dan sebagainya kedalam satu platform berbasis Web. Umumnya Sharepoint digunakan untuk membuat sebuah website perusahaan. Web tersebut bisa digunakan sebagai webapp yang bisa diakses oleh semua karyawan, atau merupakan tempat pusat sharing data atau file dan juga tempat interaksi dengan client. Dimana keuntungan layanan berbasis web adalah tidak perlu install dan spesifikasi komputer yang terlalu tinggi hanya membutuhkan browser dan koneksi internet. Organisasi menggunakan Microsoft Sharepoint untuk membuat situs web dan biasa digunakan sebagai tempat untuk menyimpan, menata, berbagi dan mengakses informasi. Tujuan penulis menggunakan Sharepoint ini yaitu sebagai tempat untuk menyimpan data (Basis Data) yang telah di input dari aplikasi.

2.7 Power Apps

Suatu Platform yang memungkinkan penggunaanya untuk membangun sebuah aplikasi bisnis berbasis web atau mobile demi melancarkan fungsi spesifik pekerjaan sehari-hari kita, aplikasi ini dapat tersambung dengan berbagai jenis data source online maupun local seperti Cloud, Share Point, Microsoft 365, SQL Server bahkan bisa terkoneksi dengan API dan lain sebagainya [5]. Tujuan penulis menggunakan Power Apps ini untuk mendesain mockup sekaligus membuat program dari desain tersebut agar setiap fungsi dari aplikasi dapat berjalan sesuai perintah.

2.8 Power Automate

Power Automate adalah sebuah platform yang dibuat oleh Microsoft Power Platform. Power Automate adalah layanan yang membantu membuat workflow automation / alur kerja otomatis antara aplikasi dan service untuk menyinkronkan file, mendapatkan notifikasi, mengumpulkan data, persetujuan dan lainnya. Tujuan

Praktik Kerja Lapangan

penulis menggunakan Power Automate yaitu sebagai alat untuk membuat sebuah alur kerja untuk mengirim email otomatis ketika sebuah data tiket di input, lalu data tersebut di simpan ke dalam Sharepoint list, kemudian terdeteksi sebagai data tiket baru maka email otomatis akan terkirim kepada pembuat tiket. Email tersebut berisi keterangan tiket, nomor antrian tiket, status tiket dan nama nama pembuat tiket.

2.9 Power BI

Microsoft Power BI merupakan salah satu business intelligent software atau seperangkat alat business analytics yang dapat meningkatkan wawasan terhadap instansi atau organisasi. Microsoft Power BI dapat terhubung hingga ratusan sumber data, menyederhanakan persiapan data, dan menggerakkan analisis. Laporan yang dihasilkan dapat ditampilkan di web maupun perangkat mobile serta mampu membuat dashboard yang dipersonalisasi dengan tampilan 360 derajat. Ada berbagai macam bentuk visualisasi grafik yang dapat digunakan di Microsoft Power BI diantaranya *stacked bar chart, stacked column chart, clustered bar chart, clustered column chart, line chart, area chart, stacked area chart, ribbon chart, pie chart, donut chart, treemap, dan yang lainnya*. Microsoft Power BI terintegrasi dengan Bing Maps untuk menyediakan koordinat peta default (sebuah proses yang disebut geo-coding) sehingga dapat membuat tampilan peta dilengkapi dengan algoritma untuk mengidentifikasi lokasi yang benar [6]. Tujuan penulis menggunakan Power BI yaitu untuk memvisualisasikan report keseluruhan data tiket yang ada, tiket tersebut dipisahkan dengan beberapa filter yang dibuat (status tiket, tanggal bulan tahun dibuatnya tiket, prioritas tiket, dan kategori tiket).