

PENANGANAN KELUHAN MELALUI SISTEM INFORMASI DAN KOMUNIKASI HELPDESK PT. KINARYA TUNAS ARTHA

HANDLING COMPLAINTS THROUGH THE HELPDESK INFORMATION AND COMMUNICATION SYSTEM PT. KINARYA TUNAS ARTHA

Dion Bagus Priyatna¹, Muhammad Alief Nurrohman², Margaretha Evi Yuliana³

Universitas Duta Bangsa Surakarta, Indonesia

Email: 210101116@mhs.udb.ac.id¹, 210101111@mhs.udb.ac.id², margaretha@udb.ac.id³

Abstract

In the ever-growing digital era, information & communication technology has become a key aspect in running various types of businesses, organizations and institutions. The demand for information and the use of computer applications has encouraged the development of applications that can overcome activities and problems during operational processes at the PT Kinarya Tunas Artha company. However, there are obstacles in handling complaints regarding IT equipment at three separate factory locations, and reporting data processing is carried out manually via WhatsApp instant messages. Therefore, this research aims to implement a web-based helpdesk information system that makes it easier for users to report complaints to IT staff, speeds up IT staff responses, and provides an in-depth understanding of the concepts and best practices in helpdesk information & communication systems. Helpdesk information systems help companies respond quickly to problems, optimize resource allocation, and provide data for analysis and continuous improvement, improving the efficiency and quality of customer service and resource management.

Keywords: Helpdesk, web-based, complaints

Abstrak

Dalam era digital yang terus berkembang setiap waktu, teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi aspek kunci dalam menjalankan berbagai jenis bisnis, organisasi, dan institusi. Tuntutan akan informasi dan penggunaan aplikasi komputer telah mendorong perkembangan aplikasi yang dapat mengatasi aktivitas dan masalah selama proses operasional di perusahaan PT Kinarya Tunas Artha. Namun, terdapat kendala dalam menangani keluhan terkait perangkat IT di tiga lokasi pabrik yang terpisah, dan pengolahan data pelaporan yang dilakukan secara manual melalui pesan instan *WhatsApp*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan sistem informasi helpdesk berbasis web yang memudahkan para pengguna dalam melaporkan keluhan kepada staff IT, mempercepat respon staff IT, dan memberikan pemahaman yang mendalam tentang konsep dan praktik terbaik dalam sistem informasi & komunikasi *helpdesk*. Sistem informasi helpdesk membantu perusahaan dalam merespons cepat permasalahan, mengoptimalkan pengalokasian sumber daya, dan menyediakan data untuk analisis dan perbaikan berkelanjutan, meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan pelanggan serta manajemen sumber daya.

Kata kunci: Helpdesk, berbasis web, keluhan

PENDAHULUAN

Pada era digital yang terus berkembang, teknologi informasi telah menjadi aspek kunci dalam menjalankan berbagai jenis bisnis, organisasi, dan institusi. Tuntutan akan informasi dan penggunaan aplikasi komputer telah mendorong perkembangan aplikasi yang dapat menangani aktivitas dan permasalahan yang muncul selama proses operasional di sebuah perusahaan bagi staff dan karyawan.

PT Kinarya Tunas Artha merupakan pabrik *manufacturer* produk plastik memiliki 3 gedung pabrik yang tersebar di area Solo – Karanganyar. Kantor pusat berlokasi di Desa

Jetak, Kecamatan Wonorejo, Kabupaten Karanganyar, sementara 2 kantor cabang lainnya berlokasi di Jalan Letjen Sutoyo, Kadipiro, Surakarta dan Ngringo, Jaten, Karanganyar. Memiliki total kurang lebih 200 staff & Karyawan.

Tidak berdekatnya lokasi atau wilayah dari 3 gedung tersebut membuat *Staff IT* tidak jarang mengalami sedikit kendala dalam bepergian ke 3 tempat tersebut dalam waktu singkat guna menangani keluhan yang berkaitan dengan perangkat *IT*. Keluhan yang sering dilaporkan diantaranya adalah perangkat *PC (Personal Computer)* mencakup *software* dan *hardware* yang bermasalah, perangkat *printer*, perangkat *CCTV*.

Dalam menyampaikan keluhan, user masih menggunakan perangkat telepon genggam atau menggunakan aplikasi pesan instan whatsapp, akibatnya *staff IT* seringkali kesulitan dalam memberikan solusi kepada *user* dikarenakan terlalu banyaknya keluhan yang masuk. Beberapa kali juga *user* harus menunggu lama dan bingung saat melaporkan keluhan sementara staff *IT* sedang berada ditugas lain atau tidak di tempat, user juga kesulitan dalam melacak *progress* dari keluhan yang dilaporkan.

Di sisi lain, pengolahan data pelaporan masih dilakukan secara manual dan tidak dapat terdokumentasi dengan baik karena pelaporan hanya melalui akun *whatsapp* dan bercampur dengan pesan-pesan pribadi masing-masing *staff IT*. (Nur Khasanah dkk., 2020) menjelaskan bahwa pengolahan data secara manual tentu tidak dapat memenuhi kebutuhan akan penyajian informasi yang cepat, tepat dan akurat. Saat ini pengolahan data secara manual dinilai kurang efektif untuk menyediakan laporan dan informasi bagi perusahaan yang sedang berkembang dan memiliki transaksi yang beragam.

Dari situasi tersebut, diperlukan dokumentasi yang lebih baik untuk mengatasi masalah pelaporan. Ini diwujudkan melalui sebuah aplikasi *helpdesk* berbasis *website* yang akan mempermudah pengguna dalam melaporkan keluhan kepada *staff IT* yang bekerja PT Kinarya Tunas Artha, serta memberikan informasi tentang status keluhan tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisa bagaimana sistem informasi & komunikasi *helpdesk* membantu menangani keluhan pengguna, dapat diakses dengan mudah oleh *user* dan *staff IT*, mempermudah user dalam proses pelaporan sehingga *staff IT* dapat meresponsnya lebih cepat, dan pada saat yang sama, *staff IT* dapat melihat riwayat pelaporan yang ada.

Pentingnya sistem informasi *helpdesk* tidak hanya berkaitan dengan kualitas pelayanan pelanggan, tetapi juga dengan produktivitas, efisiensi, dan manajemen sumber daya. Sistem ini membantu organisasi dalam merespons dengan cepat terhadap permasalahan yang muncul, mengoptimalkan pengalokasian sumber daya, serta menyediakan data yang diperlukan untuk analisis dan perbaikan berkelanjutan.

Penelitian ini merujuk pada penelitian sebelumnya, dengan judul Penerapan *Helpdesk Ticketing System* Dalam Penanganan Keluhan Penggunaan Sistem Informasi Berbasis *Web*, menyatakan bahwa sistem informasi & komunikasi *helpdesk* dapat mempermudah pengguna dalam membuat laporan, sehingga *user* tidak perlu lagi berinteraksi langsung dengan *staff IT* untuk melaporkan masalah. (Fauzi & Sihombing, 2021)

Penelitian tersebut memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian penulis, tentang bagaimana *staff IT* dapat mengelola banyak laporan, memberikan solusi dengan kecepatan

dan efisiensi yang tinggi terhadap laporan atau pertanyaan pengguna, mengatasi laporan yang tidak terdokumentasi dengan baik. Namun yang menjadi perbedaan adalah, dalam penelitian ini penulis juga memberikan pemahaman yang mendalam tentang konsep dan praktik terbaik dalam sistem informasi & komunikasi *helpdesk* menjadi modal berharga bagi para pemangku kepentingan untuk mampu menangani dan mengelola keluhan dari *user* dan mengoptimalkan pelayanan perusahaan dalam era digital ini.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Singh (dalam Simanjuntak & Hamimi, 2019) keluhan adalah respon atau reaksi yang diberikan oleh konsumen, baik dalam bentuk tindakan maupun tanpa tindakan, sebagai akibat dari ketidakpuasannya terhadap suatu produk.

Knapp (dalam Muchtadibillah, 2019:1) menjelaskan bahwa sistem informasi *helpdesk* adalah suatu infrastruktur yang dirancang untuk membantu organisasi dalam menangani dan menyelesaikan masalah, pertanyaan, dan permintaan pelanggan atau pengguna dalam hal layanan, produk, atau layanan teknis. *Helpdesk* memiliki fungsi untuk mencatat dan mengklasifikasi permasalahan yang terjadi beserta solusinya. Sehingga dapat digunakan sebagai *asset knowledge* bagi perusahaan. *Helpdesk* akan lebih baik jika dibantu oleh perangkat lunak tertentu guna memfasilitasi rekam data, monitoring kegiatan, dan pelaporan.

METODE

Karya ilmiah ini mempergunakan metode penelitian kualitatif. Hal ini bertujuan untuk mengumpulkan data mendalam tentang sistem informasi & komunikasi *helpdesk* di PT Kinarya Tunas Artha. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelusuran literatur dengan menyelidiki informasi dalam jurnal ilmiah, buku, serta referensi literatur lain yang relevan dengan topik penelitian untuk kemudian data-data yang diperoleh dianalisa dan diolah kemudian disimpulkan.

Penelitian dalam karya ilmiah ini memiliki fokus pada alur & implementasi sistem serta bagaimana sistem tersebut dapat mengakomodir pihak terkait dalam mengelola dan menangani keluhan serta memudahkan komunikasi antar sesama pengguna. Pendekatan studi kasus dipakai untuk menggali sedalam mungkin bagaimana sistem informasi & komunikasi *helpdesk* akan berperan dalam membantu *staff IT* dalam menangani keluhan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penanganan keluhan, terdapat 3 fase yaitu fase persiapan, fase pelaporan & penanganan keluhan, dan fase penyelesaian & *reporting*.

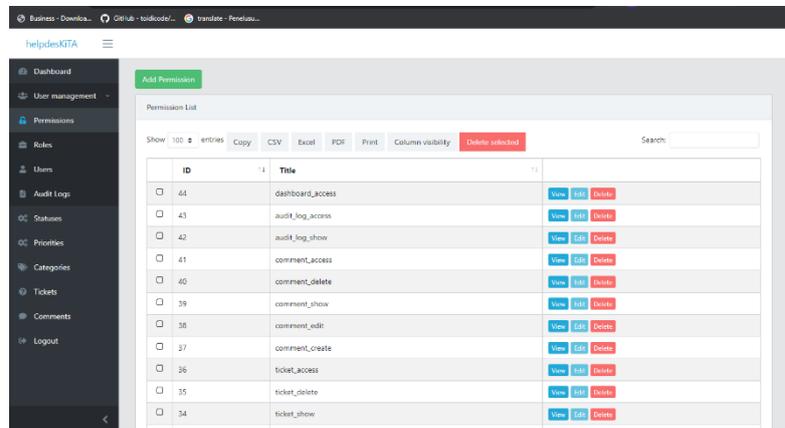
A. Fase Persiapan

Dalam fase ini, akan ditentukan terlebih dahulu beberapa pengaturan seperti *permissions, roles, users, priorities, categories, statuses*.

1. *Permissions*

Permissions dalam suatu sistem adalah tindakan memberikan izin sistem terhadap data dan informasi yang ada dalamnya. (Wijayanto dkk., 2020)

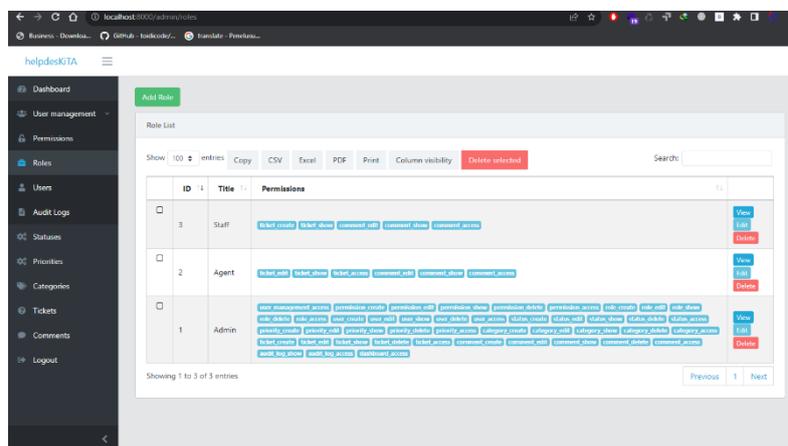
Pada menu ini, pihak *admin* telah menentukan berbagai *permissions* yang akan diterapkan.



Gambar 1 Halaman Menu *Permissions*

2. Roles (Hak Akses)

Hak akses merujuk pada izin atau hak istimewa yang diberikan kepada pengguna untuk melakukan tindakan seperti pembuatan, modifikasi, penghapusan, atau pengamatan data dalam sebuah aplikasi. (Rozikin & Setiawan, 2020). Pada halaman ini ditetapkan 3 hak akses yaitu *admin* yang memiliki *control* penuh terhadap sistem, *agent* sebagai teknisi / *staff IT* yang akan melakukan penyelesaian keluhan, dan *staff* yang nantinya akan melakukan pelaporan keluhan.

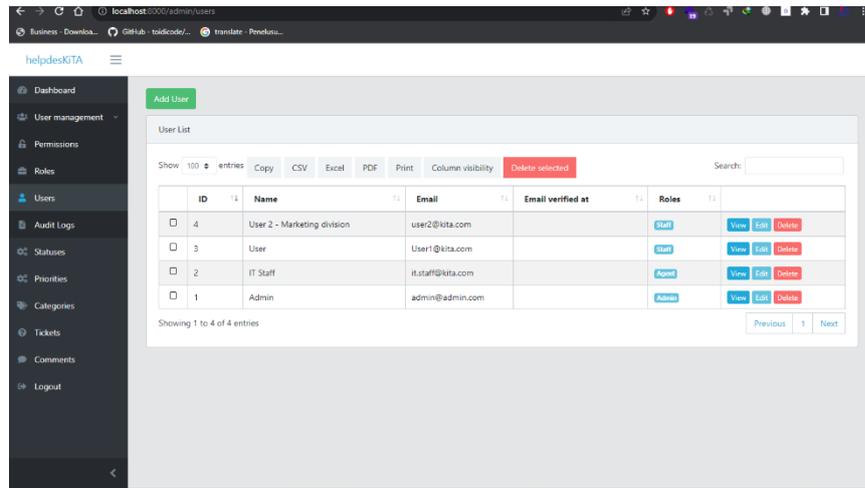


Gambar 2 Halaman Menu *Roles*

3. Users (Pengguna)

Pengguna atau *user* adalah individu yang berinteraksi dengan sistem basis data dengan menggunakan program aplikasi yang telah disusun sebelumnya. *Program* aplikasi ini sering digunakan oleh beberapa pengguna yang akan memanfaatkan fitur-fitur sesuai dengan kebutuhan individu masing-masing. (Rozikin & Setiawan, 2020)

Di *menu* ini, pihak *admin* akan menambah akun untuk dapat digunakan oleh para *user*.

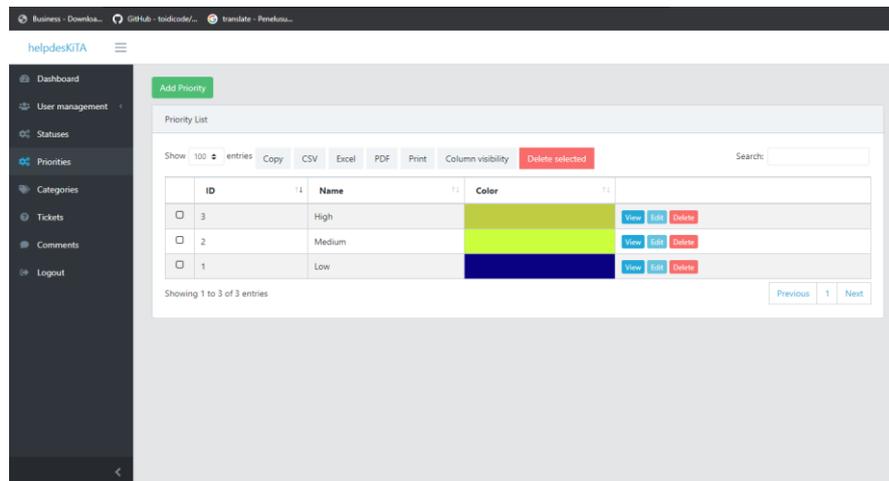


Gambar 3 Halaman Menu *Users*

4. *Priorities*

Prioritas adalah penilaian yang mengukur kebutuhan berdasarkan tingkat kepentingan atau urgensi. (Ramadhan dkk., 2021)

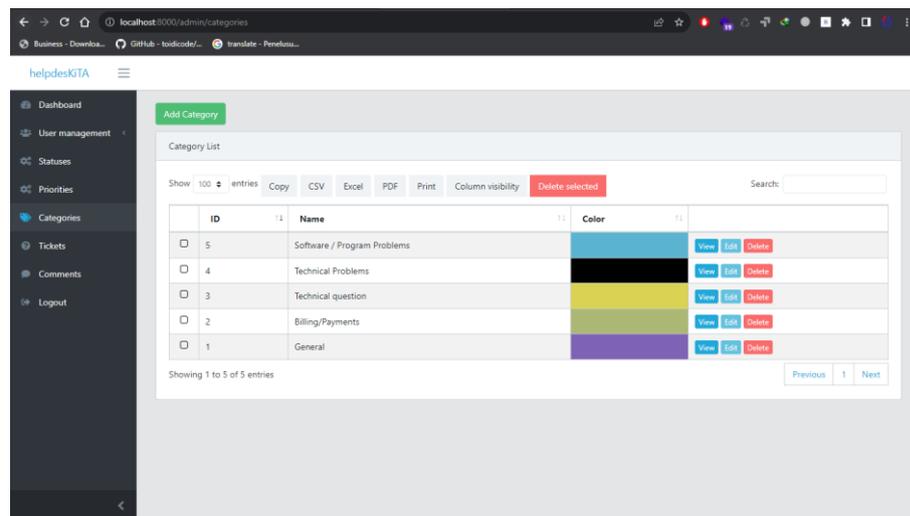
Dalam menu ini, admin akan menetapkan skala prioritas, yakni *low* artinya keluhan/permasalahan tidak terlalu mendesak untuk segera diselesaikan, *medium* artinya keluhan/permasalahan tidak mendesak namun akan lebih baik jika diselesaikan lebih dulu, *high* artinya keluhan / permasalahan harus segera diselesaikan dalam waktu yang secepat-cepatnya.



Gambar 4 Halaman Menu *Priorities*

5. *Categories*

Penggunaan kategori memungkinkan pengguna sistem informasi untuk menemukan, mengelola, dan memproses informasi dengan lebih efisien, karena memungkinkan penyusunan data dalam kelompok-kelompok yang relevan dan berdasarkan atribut atau karakteristik tertentu, seperti topik, jenis, atau jenis data. (Liharja dkk., 2022)

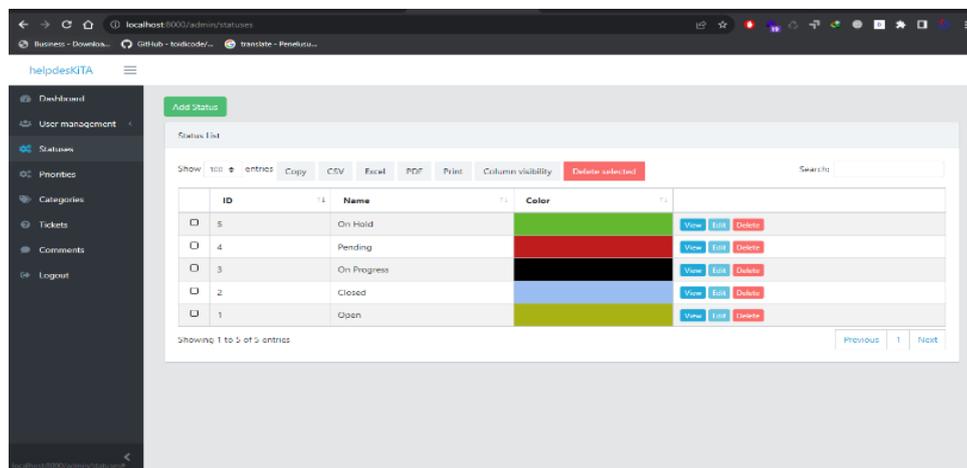


Gambar 5 Halaman Menu Categories

6. Statuses

Status merujuk pada informasi mengenai keadaan, kondisi, atau posisi dari suatu elemen dalam sistem tersebut. *Status* digunakan untuk memantau dan melacak informasi yang berkaitan dengan berbagai komponen dalam sistem informasi. (Islahuddin dkk., 2020, hlm. 2)

Pada halaman ini, telah ditetapkan berbagai keterangan status guna menunjukkan *progress* dari pengerjaan penyelesaian keluhan oleh *staff IT*.



Gambar 6 Halaman Menu Status

B. Fase Pelaporan & Penanganan Keluhan

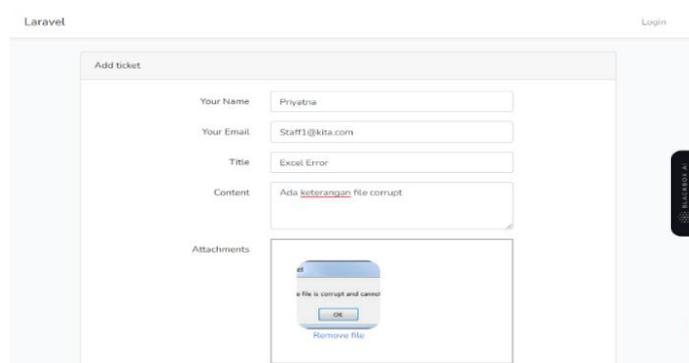
Setelah segala pengaturan ditetapkan, maka sistem *helpdesk* telah siap untuk digunakan melakukan proses pelaporan, pemantauan, dan penyelesaian keluhan.

1. *User* mengakses *website helpdesk* dengan cara membuka *shortcut helpdesk* pada masing-masing *computer*.



Gambar 7 Shortcut helpdesk

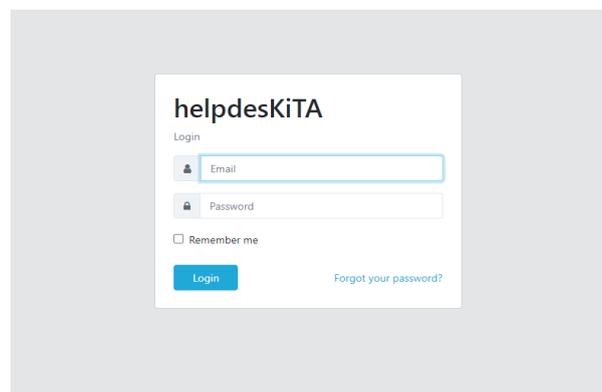
2. Setelah membuka *shortcut*, akan langsung tampil halaman *form* keluhan. Halaman ini disediakan untuk semua *user* yang akan melaporkan keluhan terhadap permasalahan yang di alami. Menurut Mulyadi (dalam Putra, 2020) formulir adalah dokumen yang digunakan untuk mencatat transaksi. Formulir sering disebut sebagai dokumen karena melalui formulir, peristiwa dalam organisasi diarsipkan atau didokumentasikan dalam bentuk lembaran kertas.



Gambar 8 Form Pelaporan Keluhan

3. *Admin* melakukan cek keluhan yang masuk ke dashboard untuk kemudian dilakukan tindakan selanjutnya.
 - a. Halaman *Login*

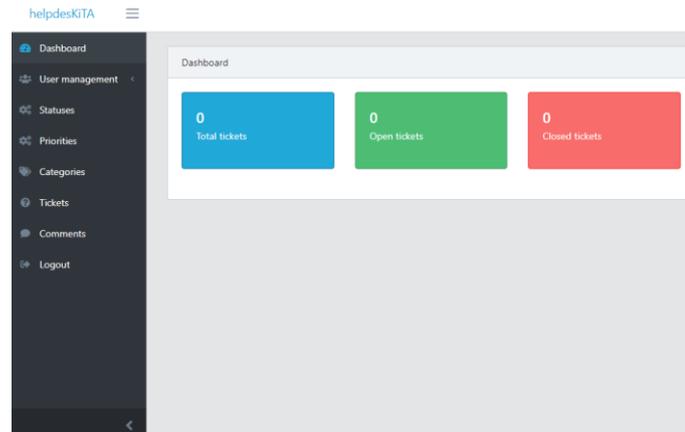
Login merupakan yang dilakukan untuk masuk kedalam sistem dengan memasukkan *username* dan *password*. (Rahmawati dkk., 2022)



Gambar 9 Halaman Login

b. Halaman *Dashboard* Sistem *Helpdesk*

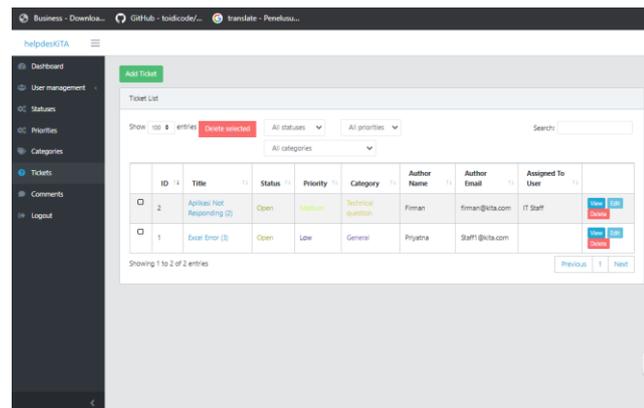
Menurut Sommerville(dalam Sihombing dkk., 2019) *dashboard* adalah representasi *visual* dari suatu sistem atau informasi yang digunakan untuk mengilustrasikan konsep, menguji berbagai pilihan desain, mengidentifikasi potensi masalah dalam desain, dan menerapkan solusi untuk mengatasi masalah tersebut.



Gambar 10 Halaman *Dashboard*

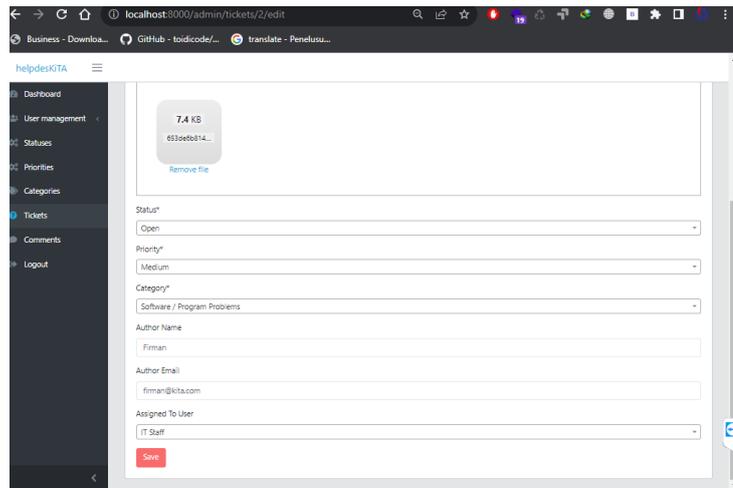
c. *Admin* melakukan cek keluhan yang masuk melalui *menu Tickets*

Hendi (dalam Bahrudin dkk., 2019) menjelaskan bahwa *Ticketing* adalah suatu bentuk karcis gangguan (atau sering disebut sebagai laporan masalah) yang digunakan dalam suatu organisasi untuk mengawasi deteksi, pelaporan, dan penyelesaian berbagai jenis masalah.



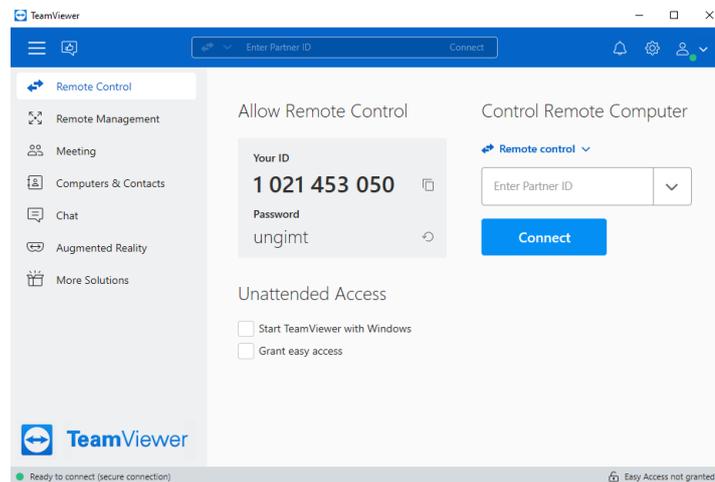
Gambar 11 Halaman *Menu Tickets*

Dalam halaman ini, admin akan mengubah *status*, *priority*, *category*, dan meneruskan keluhan ini kepada *agents* untuk kemudian ditangani.



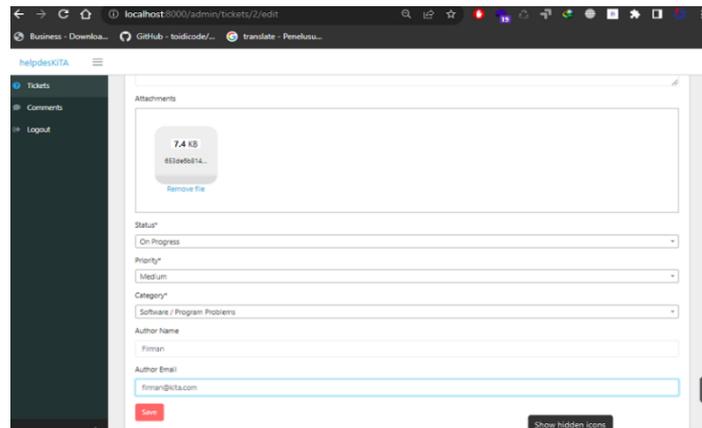
Gambar 12 halaman *edit tickets*.

4. *Agents* menerima informasi keluhan dari admin kemudian melakukan proses penanganan. Penanganan dapat dilakukan secara remote maupun mendatangi langsung station dari pelapor. Dalam studi kasus kali ini, *agents* akan melakukan penanganan dengan melakukan *remote* komputer menggunakan aplikasi *teamviewer*. (Chand dkk., 2021) menjelaskan bahwa *TeamViewer* adalah perangkat lunak komputer untuk akses jarak jauh dan pengendalian yang memungkinkan pemeliharaan komputer dan perangkat lainnya. Ini memerlukan perangkat lunak yang diinstal di kedua komputer yang ingin diakses, yaitu komputer jarak jauh dan komputer laboratorium.



Gambar 13 Aplikasi *Teamviewer*

5. *Agents* melaporkan progress penanganan dengan mengubah *status* pada *menu tickets*. Pada kasus ini, *agents* mengubah status menjadi *on progress* yang artinya keluhan sedang dalam proses untuk diselesaikan.

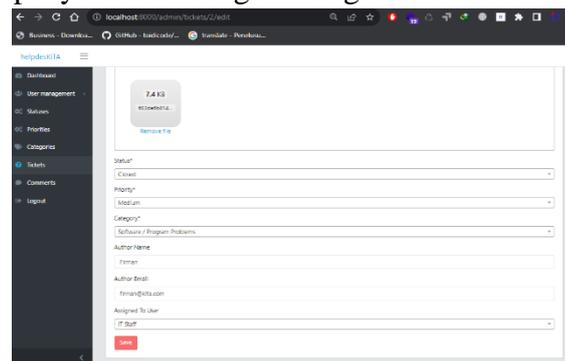


Gambar 14 Halaman edit status tickets.

C. Fase Penyelesaian & Reporting

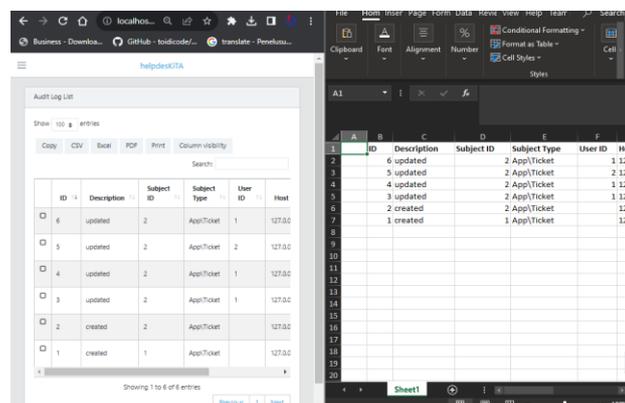
Setelah *agents* melakukan pengerjaan penanganan keluhan, dalam fase ini akan dilakukan penyelesaian & *export reporting* oleh *admin*.

1. Admin melakukan penyelesaian dengan mengubah status ticket menjadi *closed*.



Gambar 15 Edit Ticket Status

2. Setelah semua *tickets* dilakukan penyelesaian, admin akan melakukan *export reporting* di setiap awal pekan untuk kemudian menjadi dokumentasi. Laporan atau *reporting* adalah cara untuk menyajikan fakta mengenai hasil pekerjaan dari suatu aktivitas, dan sebagian besar fakta tersebut berkaitan dengan tanggung jawab yang ada. (Hidayat & Irvanda, 2022)



Gambar 16 Export Reporting

SIMPULAN

Sistem Informasi & Komunikasi *Helpdesk* berperan penting dalam proses penanganan keluhan karena didalamnya terdapat menu - menu untuk memudahkan pengguna dalam memeriksa, memantau, dan melacak keluhan. *Helpdesk* juga memberikan ruang bagi para pengguna untuk berkomunikasi melalui menu comment agar memudahkan komunikasi dan koordinasi antar pihak terkait.

Dalam rangka mencapai keberhasilan jangka panjang, perusahaan perlu memastikan bahwa sistem informasi *helpdesk* mereka tetap *up-to-date*, mempertimbangkan umpan balik dari pengguna, dan terus berinovasi untuk menjawab perubahan lingkungan bisnis yang cepat. Dengan demikian, sistem ini akan terus menjadi alat berharga dalam menjawab kebutuhan pengguna dan membantu perusahaan mencapai tujuan bisnis mereka dalam era *digital* yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahrudin, Ryan Muhammad, Mohammad Ridwan, dan Hardjito S Darmojo. 2019. "Penerapan Helpdesk Ticketing System Dalam Penanganan Keluhan Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Web." *JUTIS* 7 (1).
- Chand, Praneel, Mohammad Al-Rawi, Sebin James, Joseph Antony, dan Jobin Jose. 2021. "A low-cost system for remote access and control of automation equipment." *Machines* 9 (7). <https://doi.org/10.3390/machines9070138>.
- Fauzi, Muhammad, dan Volvo Sihombing. 2021. "SISTEM INFORMASI IT-HELPDESK UNIVERSITAS LABUHANBATU BERBASIS WEB" 3: 2407–1811. <https://doi.org/10.33330/jurteks.v7i3.1187>.
- Hidayat, Asep, dan M Irvanda. 2022. "OPTIMALISASI PENYUSUNAN DAN PEMBUATAN LAPORAN UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE."
- Islahuddin, Brian Nur, Satrio Agung Wicaksono, dan Welly Purnomo. 2020. "Pengembangan Sistem Informasi Magang untuk Membantu Proses Administrasi Siswa Magang (Studi pada: Badan Kepegawaian Negara)." Vol. 4. <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- Liharja, Yosua, Ani Oktarini Sari, dan Arief Satriansyah. 2022. "Rancang Bangun Sistem Informasi Helpdesk IT Support Berbasis Website." *Infotek : Jurnal Informatika dan Teknologi* 5 (1): 157–66. <https://doi.org/10.29408/jit.v5i1.4738>.
- Muchtadibillah, Achmad. 2019. "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI HELPDESK."
- Nur Khasanah, Siti, Sandra Jamu Kuryanti, dan Cep Adiwihardja. 2020. "IT-Helpdesk System Design With Waterfall Model (Case Study : Agung Podomoro Group)." Vol. 4. <https://iocscience.org/ejournal/index.php/mantik/index>.
- Putra, Iqbal Nalas. 2020. "SISTEM PENERIMAAN KAS DARI PENJUALAN TUNAI PADA UMKM MAJU CARTRIDGE."
- Rahmawati, Linda Suvi, Andri Prasetyo, dan Ahsana Nur Laila. 2022. "Sistem Informasi Kepegawaian Berbasis Web Pada SD Negeri Blimbing 4 Malang." *Jurnal Janitra Informatika dan Sistem Informasi* 2 (2): 63–72. <https://doi.org/10.25008/janitra.v2i2.157>.

- Ramadhan, Bogy W, Yoga P Putra, Bunga F Putri, dan Ainur Komariah. 2021. “Penentuan Prioritas Program Kerja Berdasarkan Tingkat Kepentingannya dengan Menggunakan Metode AHP (Penerapan di HMTI Univet Bantara).” Desember 1 (1): 133–42. <http://senriabdi.usahidsolo.ac.id>.
- Rozikin, Khoirur, dan Nuris Dwi Setiawan. 2020. “MENGATUR HAK AKSES PEMAKAI DENGAN FORM HAK AKSES MENGGUNAKAN VISUAL BASIC .NET.” Vol. 13. <http://ejurnal.stekom.ac.id/index.php/homepage151>.
- Sihombing, Winda Willina, Himawat Aryadita, dan Denny Sagita Rusdianto³. 2019. “Perancangan Dashboard Untuk Monitoring Dan Evaluasi (Studi Kasus : FILKOM UB).” Vol. 3. <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- Simanjuntak, M., dan U.K Hamimi. 2019. “Penanganan Komplain dan Komunikasi Word-Of-Mouth (WOM).” *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen* 12 (1): 75–86. <https://doi.org/10.24156/jikk.2019.12.1.75>.
- Wijayanto, Hendro, Abdul Haris Muhammad, dan Dedy Hariyadi. 2020. “Analisis Penyalahgunaan Data Pribadi Dalam Aplikasi Fintech Ilegal Dengan Metode Hibrid.” *Jurnal Ilmiah SINUS* 18 (1): 1. <https://doi.org/10.30646/sinus.v18i1.433>.