UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO

UMSIDA
DARI SINI PENCERAHAN BERSEMI

Manajemen Layanan IT Support Berbasis Sistem Ticketing Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Transparansi Kinerja

Oleh:

Vischal Muhtadi Zulfikar 191080200086

Arif Senja Fitrani, S.Kom., M.Kom.

Progam Studi Informatika

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Agustus, 2026

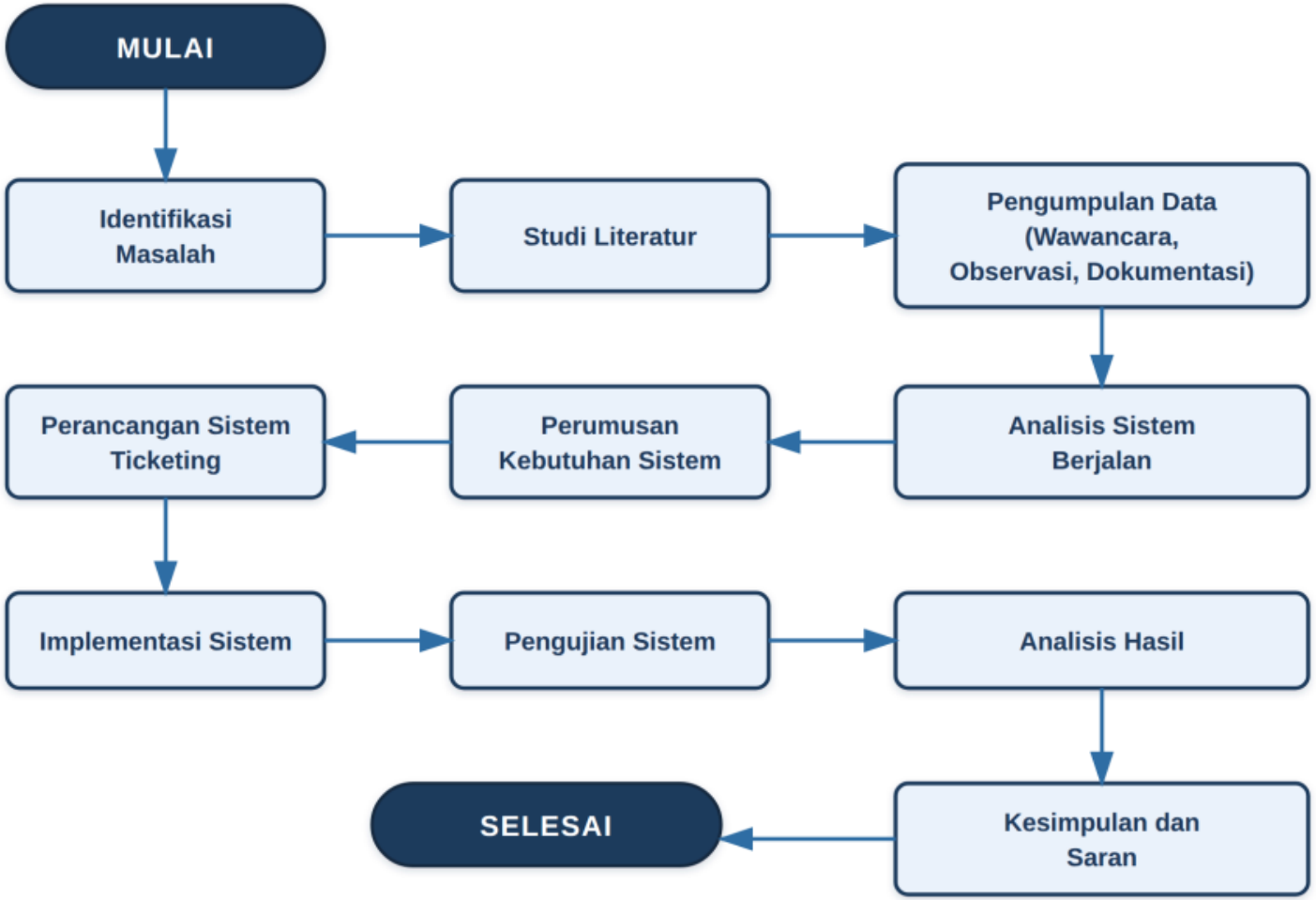
Latar Belakang

1. IT Support menangani kendala software, hardware, dan inventaris.
2. Manajemen menggunakan tingkat kesulitan pekerjaan sebagai dasar KPI.
3. Pelaporan melalui WhatsApp menimbulkan kendala dalam pelacakan dan dokumentasi.
4. Sistem ticketing mengelola laporan secara terpusat dan terstruktur.
5. Sistem melibatkan pengguna, staf IT Support, dan manajer.
6. Black Box Testing menguji seluruh fungsi berdasarkan kebutuhan pengguna.
7. Sistem ticketing meningkatkan efektivitas, transparansi, dan objektivitas layanan IT Support.

Rumusan Masalah

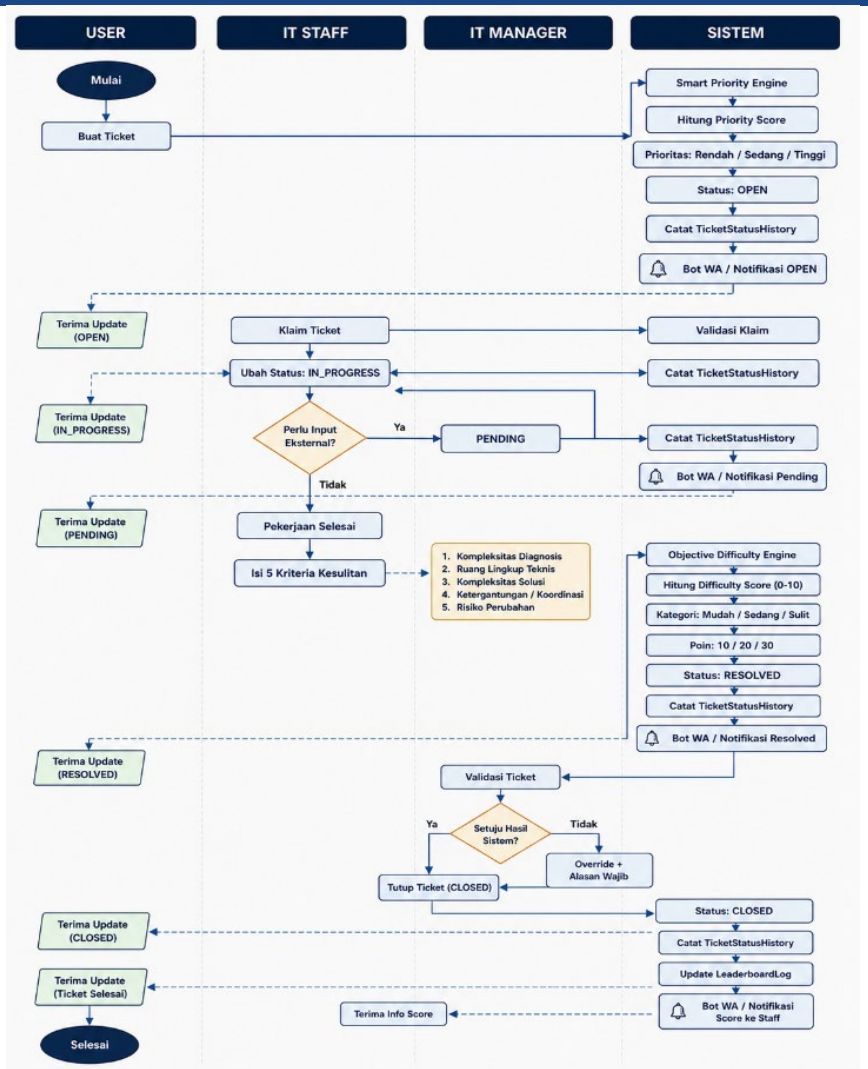
1. Bagaimana sistem ticketing dapat mengelola pelaporan dan penanganan kendala IT secara terpusat?
2. Bagaimana sistem dapat meningkatkan transparansi dalam pemantauan dan dokumentasi penyelesaian tiket?
3. Bagaimana sistem dapat mendukung validasi tingkat kesulitan dan perhitungan KPI staf IT Support?

Metode


MULAI
Identifikasi Masalah
Studi Literatur
Pengumpulan Data (Wawancara, Observasi, Dokumentasi)
Analisis Sistem Berjalan
Perumusan Kebutuhan Sistem
Perancangan Sistem Ticketing
Implementasi Sistem
Pengujian Sistem
Analisis Hasil
Kesimpulan dan Saran
SELESAI

Rancangan

- **Flowchart**



Rancangan

- **Diagram Konteks**

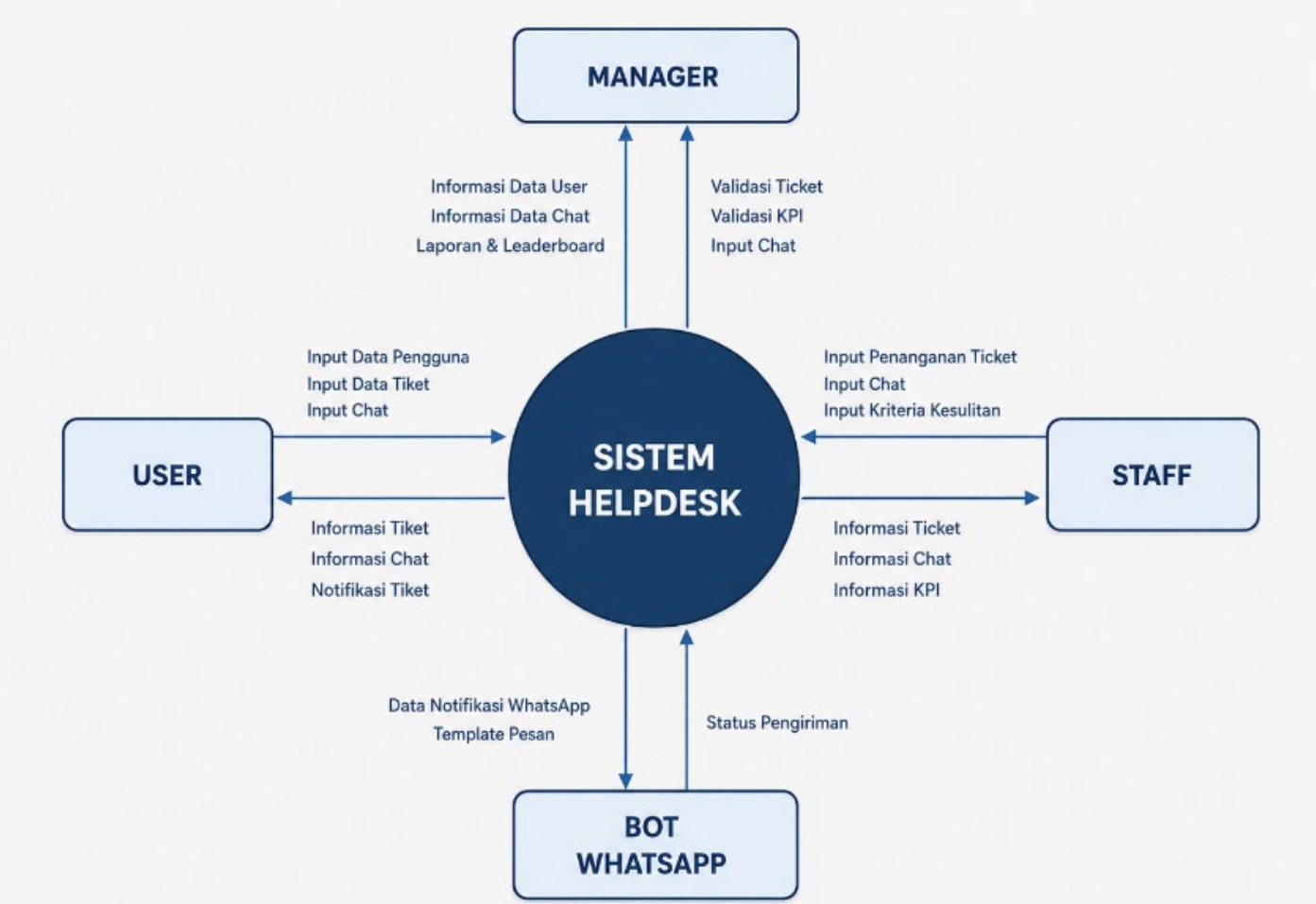
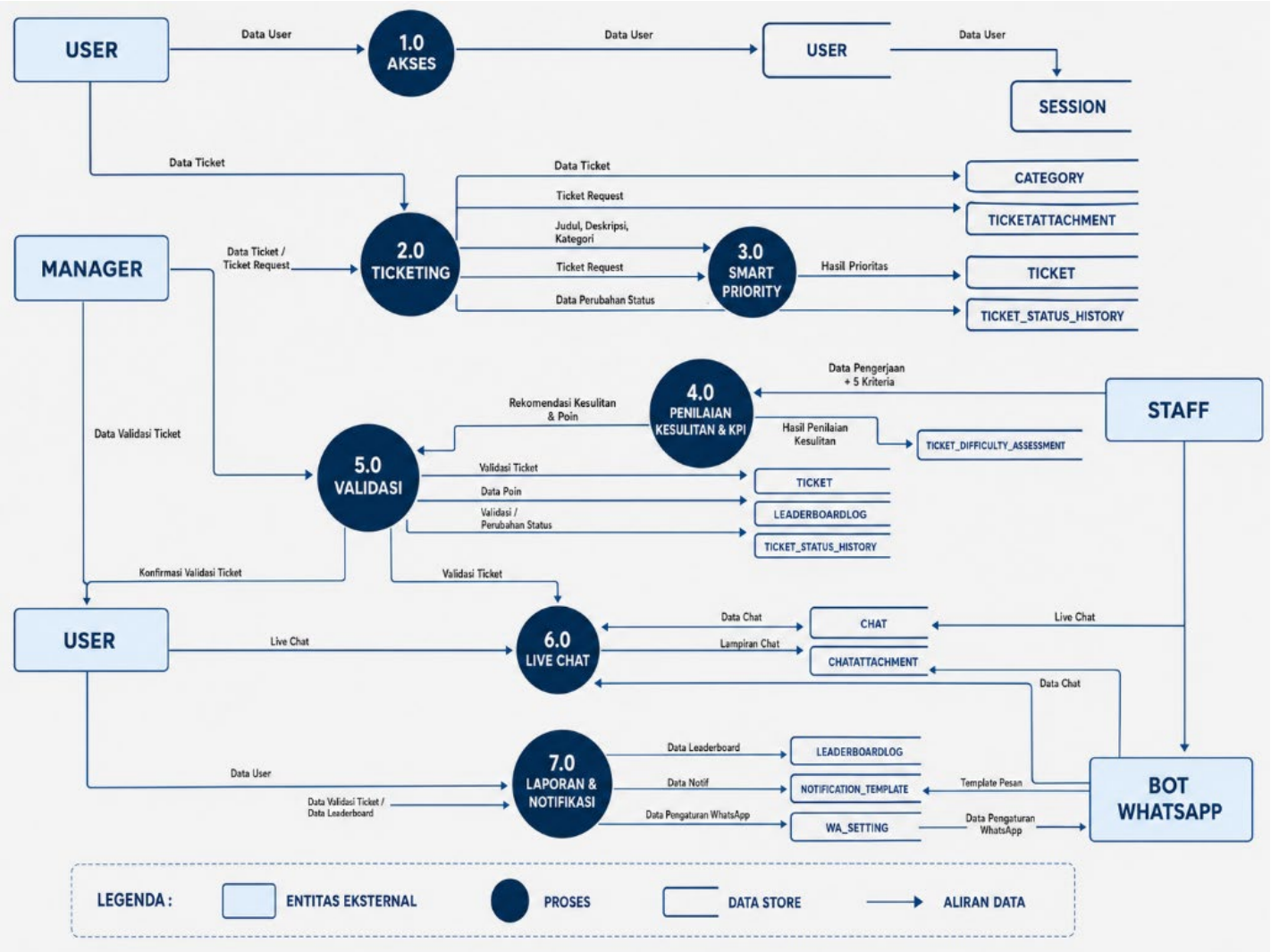


Diagram Konteks Sistem Helpdesk dengan Smart Priority, KPI Otomatis, dan Notifikasi WhatsApp.

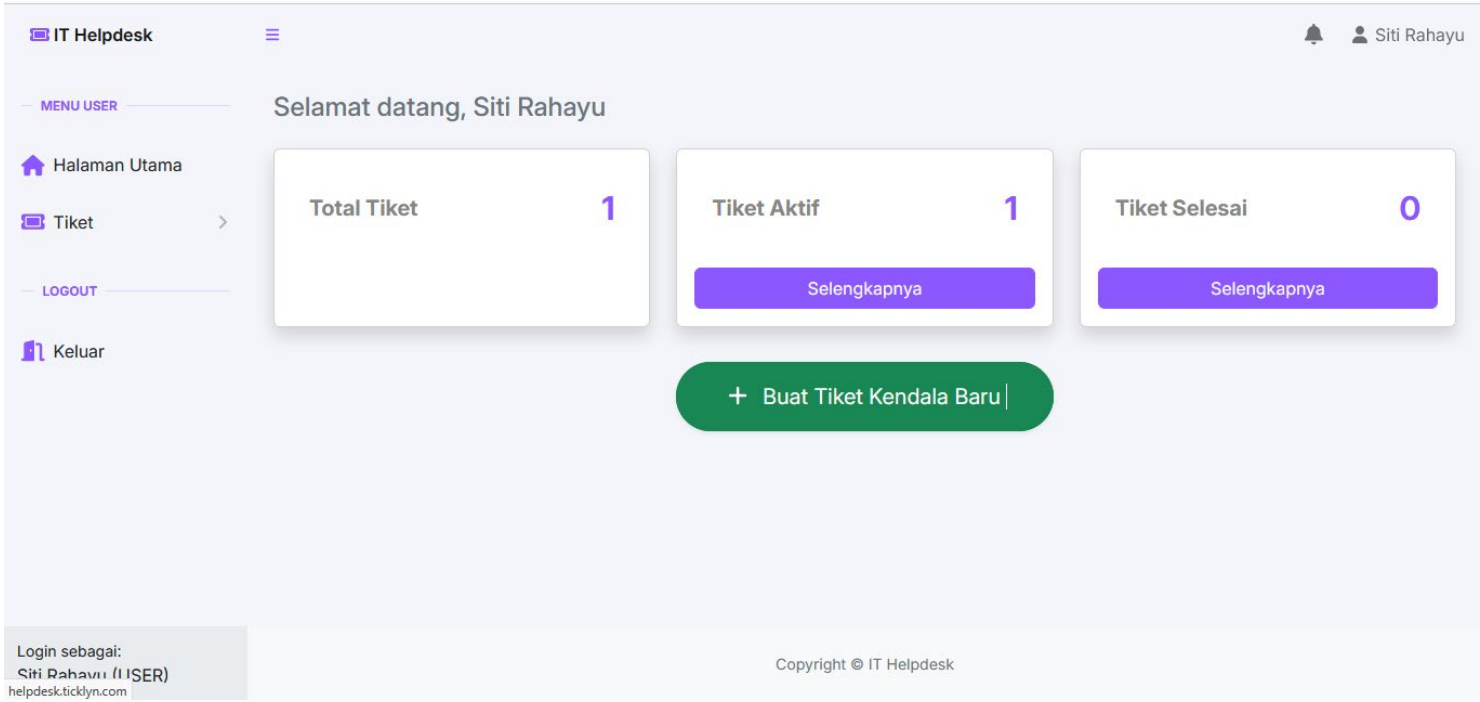
Rancangan

- **Data Flow Diagram**



Hasil

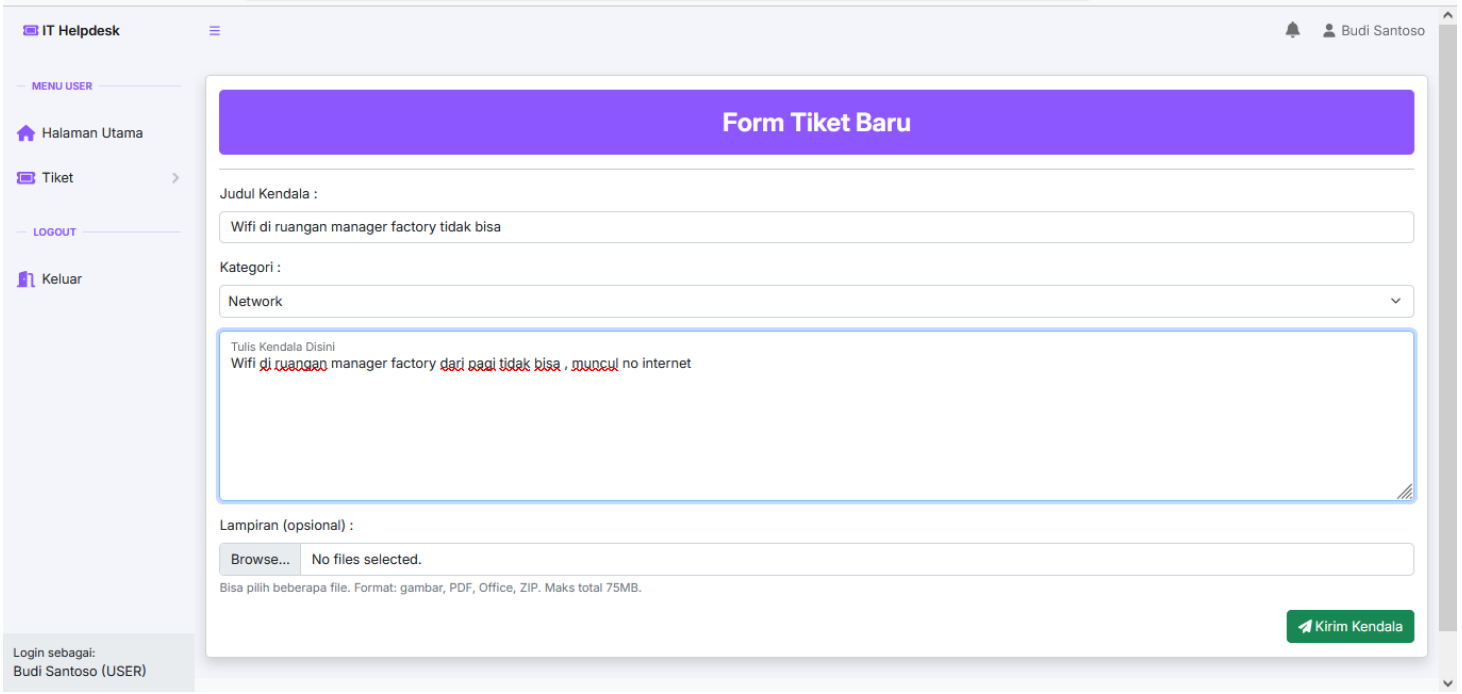
- **Dashboard Pengguna**



Pengguna mengakses halaman Dashboard setelah proses login berhasil. Dashboard menampilkan ringkasan Total Tiket, Tiket Aktif, dan Tiket Selesai. Pengguna memilih tombol "Buat Tiket Kendala Baru" untuk mengajukan laporan kendala.

Hasil

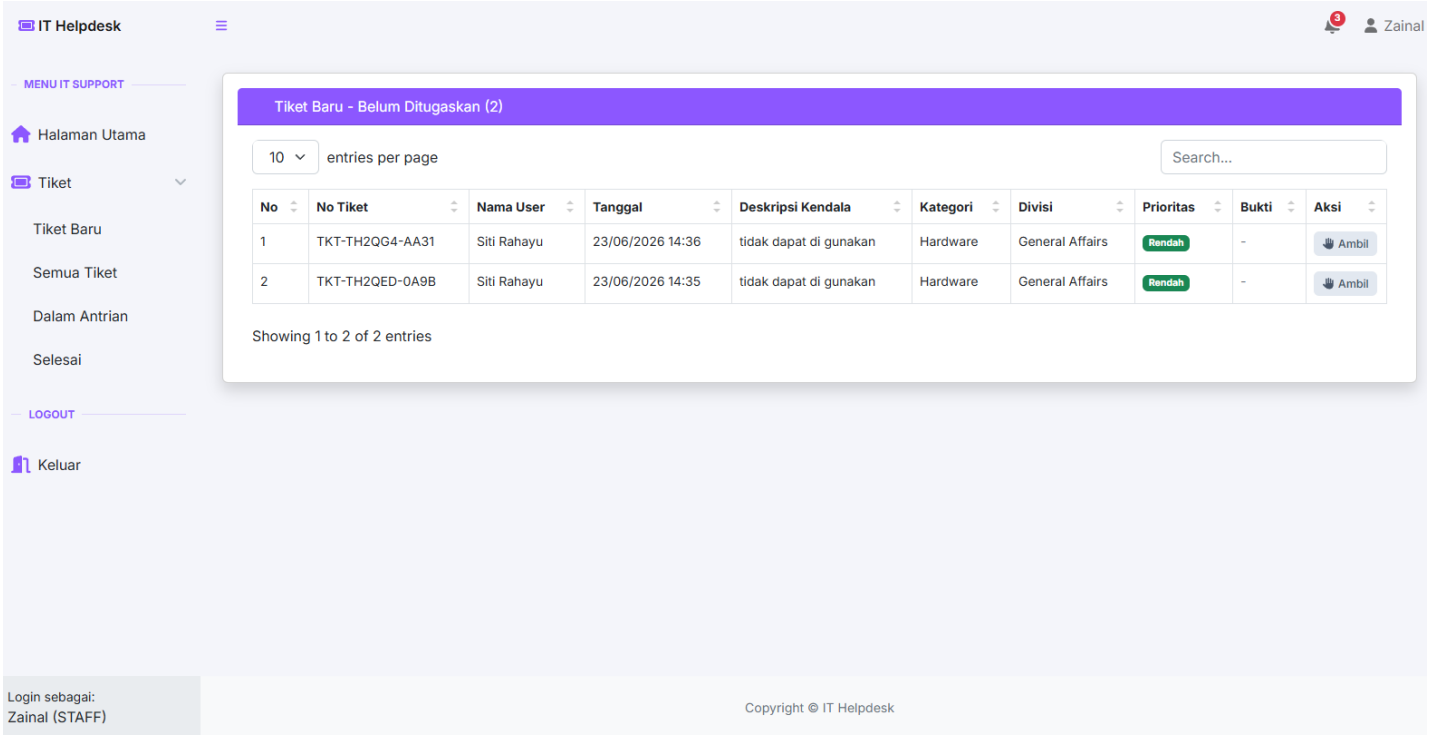
- **Form Pembuatan Tiket Baru**



Halaman Pengajuan Tiket menampilkan formulir pembuatan tiket kendala. Pengguna mengisi informasi dan lampiran pendukung pada formulir tersebut. Sistem mengirimkan tiket kepada staf IT Support sebagai dasar penanganan kendala.

Hasil

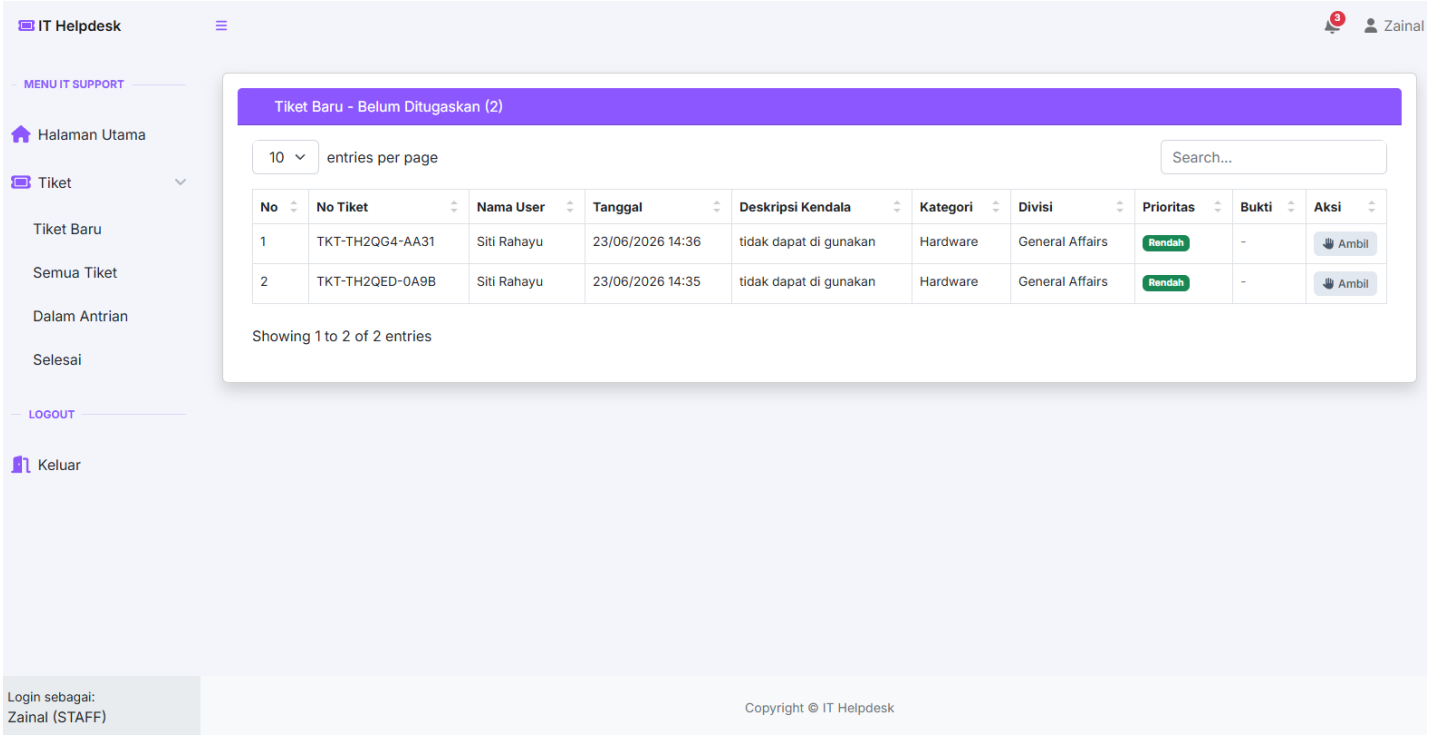
- **Halaman Tiket Masuk**



Halaman Tiket Masuk menampilkan tiket baru yang belum ditangani oleh staf IT Support. Staf IT Support memeriksa informasi tiket dan mengambil tiket untuk memulai proses penanganan. Sistem memindahkan tiket tersebut ke daftar antrean pengerjaan.

Hasil

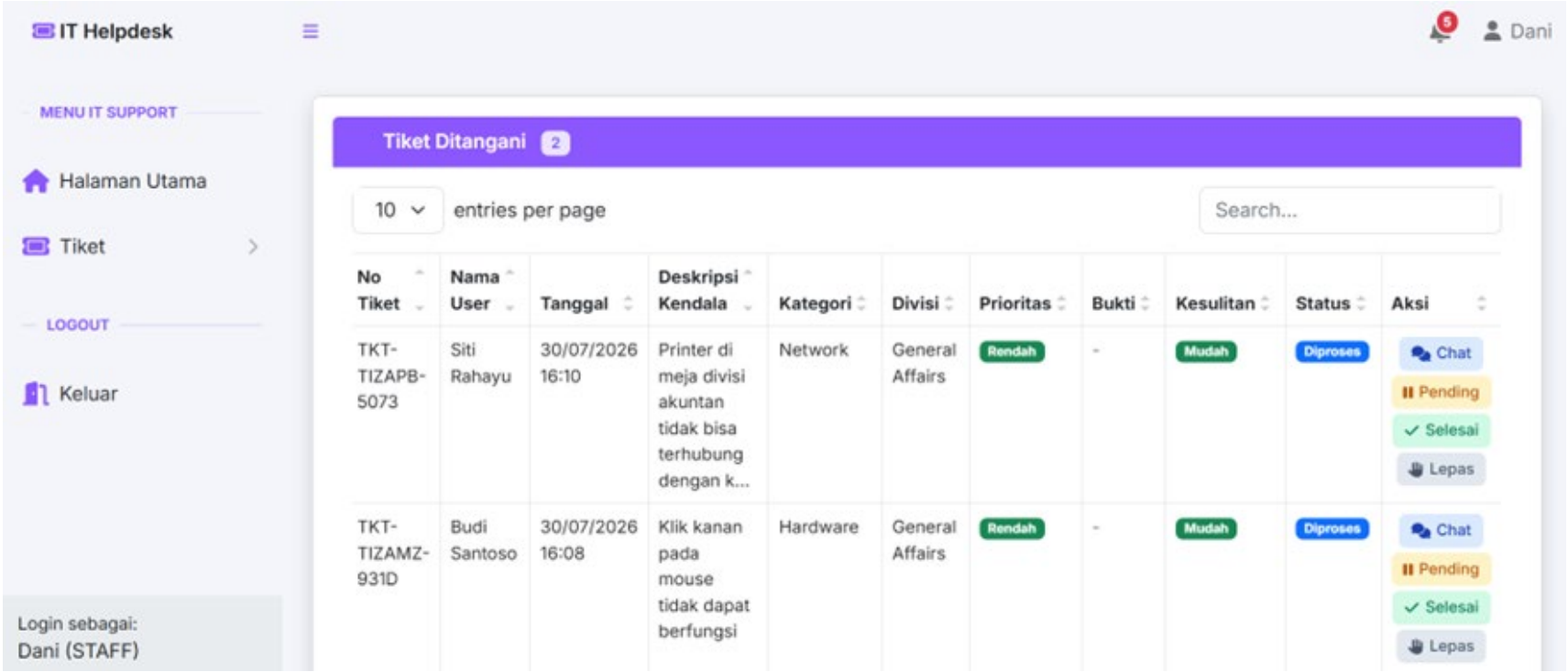
- **Halaman Tiket Masuk**



Halaman Tiket Masuk menampilkan tiket baru yang belum ditangani oleh staf IT Support. Staf IT Support memeriksa informasi tiket dan mengambil tiket untuk memulai proses penanganan. Sistem memindahkan tiket tersebut ke daftar antrean pengerjaan.

Hasil

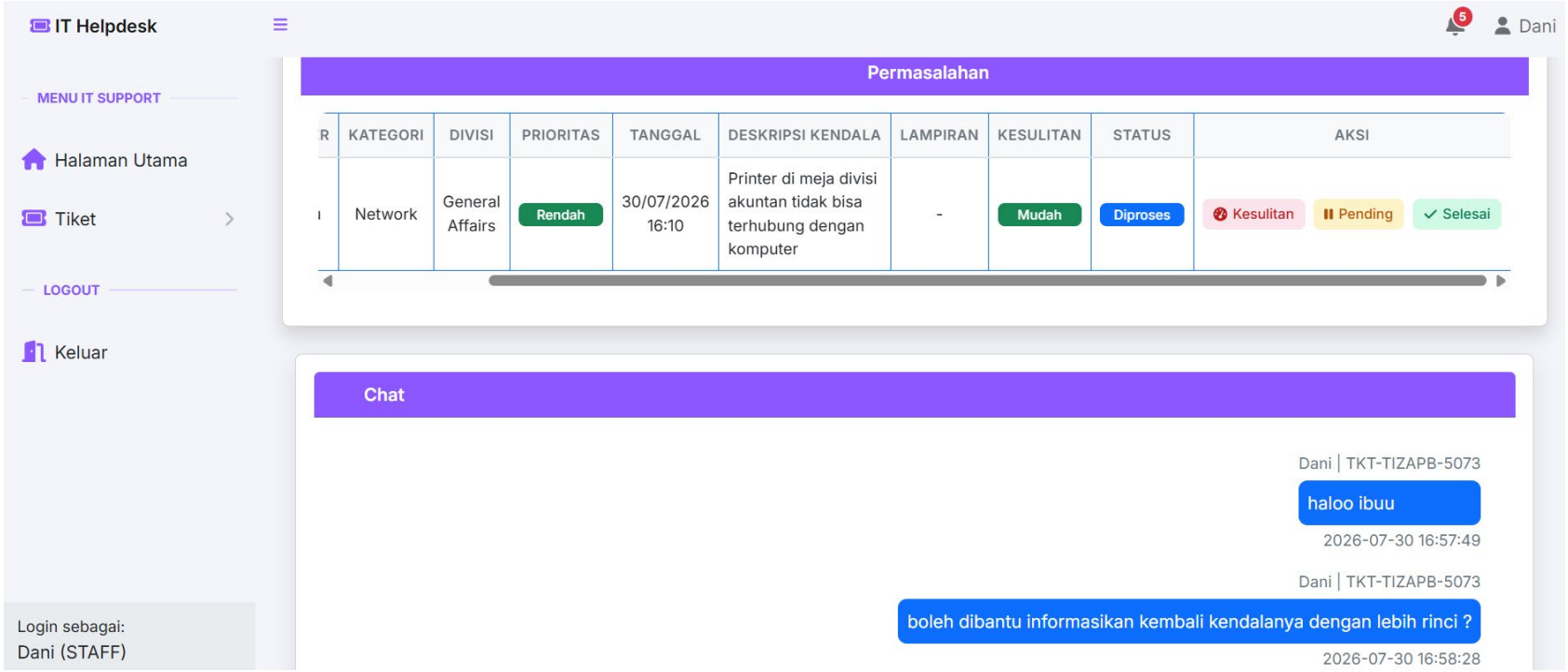
- **Halaman Tiket Dalam Proses**



Halaman tiket dalam proses menampilkan tiket yang sedang ditangani oleh staf IT Support. Staf menggunakan fitur Chat, Pending, Selesai, dan Lepas sesuai kondisi penanganan. Sistem mencatat setiap perubahan status agar pengguna dan manajemen dapat memantau progres tiket secara transparan.

Hasil

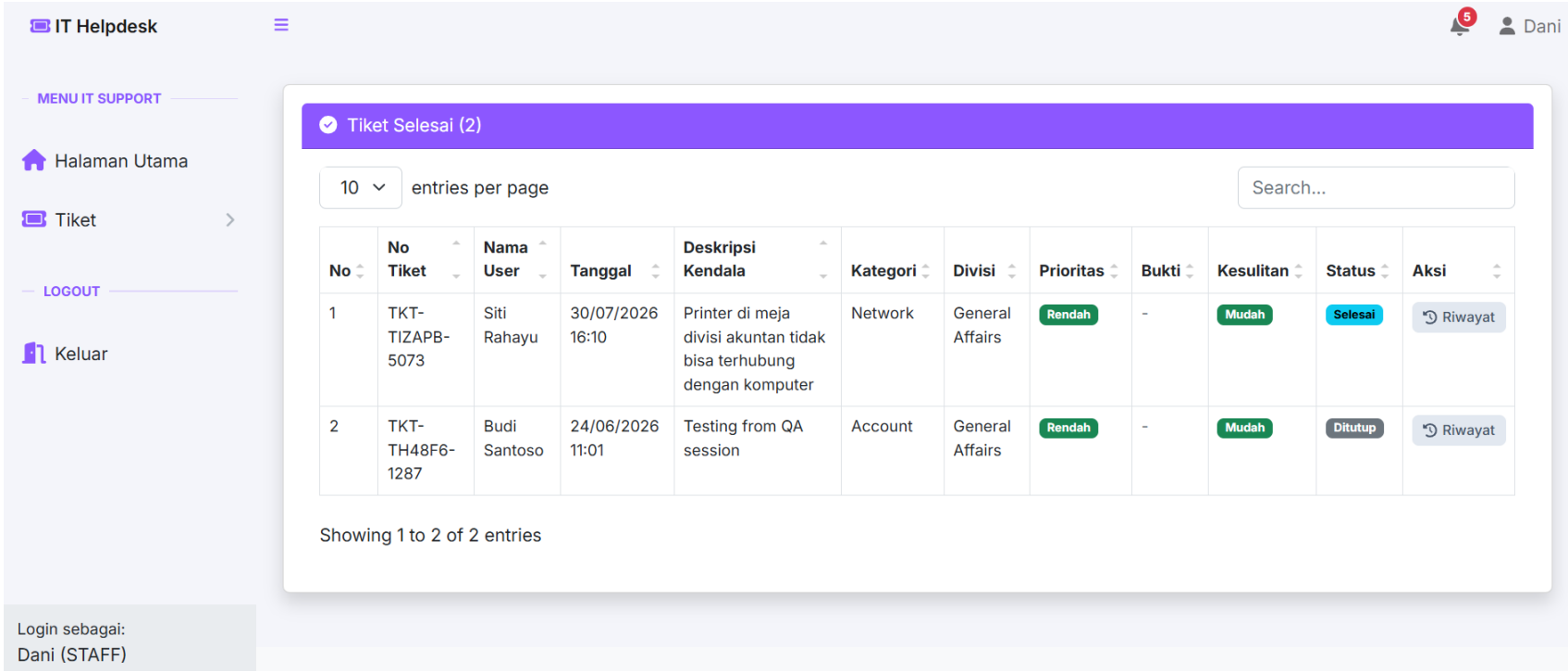
- **Halaman Live Chat**



Halaman live chat menjadi media komunikasi antara staf IT Support dan pengguna selama proses penanganan tiket. Sistem menyimpan setiap percakapan berdasarkan nomor tiket agar informasi dan solusi tetap terdokumentasi serta mudah ditinjau kembali.

Hasil

- **Halaman Live Chat**



Halaman live chat menjadi media komunikasi antara staf IT Support dan pengguna selama proses penanganan tiket. Sistem menyimpan setiap percakapan berdasarkan nomor tiket agar informasi dan solusi tetap terdokumentasi serta mudah ditinjau kembali.

Pembahasan

- **Blackbox**

No.	Pengujian	Test Case	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian
1.	Login	Username atau Password Benar	Masuk halaman Dashboard	Valid
2.	Login	Username atau Password Salah	Tetap di Halaman Login	Valid
3.	Buat Tiket Pelaporan Kendala	Input Tiket kendala	Tiket kendala diterima oleh Staff IT	Valid
4.	Ambil atau Terima Tiket Pelaporan Kendala	Terima Tiket Kendala	Tiket Kendala dapat dikerjakandan masuk kekategori Tiket Ditangani	Valid
5.	Live Chat	User Chat dengan menginformasikan detail kendala yang dialami	Informasi Chat diterima oleh Staff IT	Valid
6.	Penyelesaian Tiket Pelaporan Kendala	Staff IT mengkonfirmasi Penyelesaian Tiket Pelaporan Kendala	Tiket masuk kekategori Tiket Selesai dan User menerima Notifikasi WhatsApp	Valid
7.	Validasi Poin penanganan Tiket Pelaporan Kendala	Admin memvalidasi Tingkat kesulitandan jumlah poin yang didapatkan Staff IT	Tiket dinyatakan telah selesai dan Poin masuk ke Leaderboard	Valid

Kesimpulan

Sistem ticketing mengintegrasikan proses pelaporan, penanganan, dan validasi kendala IT secara terpusat. Sistem tersebut mengurangi kendala pelacakan status, ketidakteraturan dokumentasi, serta risiko laporan terlewat. Fitur validasi manajer mendukung penilaian kinerja staf IT Support secara lebih objektif melalui KPI. Penerapan sistem ticketing juga meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas layanan IT Support.

Penutup

Demikian presentasi proposal saya. Terima kasih atas waktu dan perhatian Bapak/Ibu dosen pembimbing dan penguji. Saya mohon arahan dan masukan untuk perbaikan penelitian ini.

Terima Kasih.


UMSIDA
DARI SINI PENCERAHAN BERSEMI