

MANUAL BOOK

**APLIKASI IT SUPPORT DAN
HELPDESK PT OTO.COM**

Disusun Oleh:

Hendra Dwi Putra

Sita Anggraeni

KATA PENGANTAR

Dalam kesempatan yang berbahagia ini, kami dengan rendah hati ingin menyampaikan buku panduan (Manual Book) yang akan dibuatkan dalam Hak Kekayaan Intelektual (HKI) yang telah disusun dengan penuh dedikasi dan kerja keras. Buku panduan ini mencakup prosedur langkah-langkah dalam penggunaan Aplikasi IT Support dan HelpDesk PT OTO.Com

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyusunan buku panduan ini. Semoga Aplikasi ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat menjadi sumber inspirasi untuk pengembangan lebih lanjut.

Akhir kata, kami mengharapkan masukan dan saran yang konstruktif dari para pembaca guna perbaikan dan pengembangan Aplikasi ini di masa yang akan datang.

Jakarta, 15 Mei 2025

Team Penyusun

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	2
DAFTAR ISI.....	3
1. PENDAHULUAN	4
2. Spesifikasi Komputer.....	6
3. Prosedur Penggunaan IT Support dan HelpDesk PT OTO.Com	7
4. Penutup.....	20

1. PENDAHULUAN

Kemajuan pesat dalam teknologi informasi telah mendorong perkembangan ilmu komputer yang sangat cepat. Setiap hari, teknologi terus berkembang, dan hal ini menuntut keterlibatan manusia yang mampu mengelola serta memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal. Fokusnya tidak cukup untuk kualitas layanan, namun tentu saja juga pada ketepatan dan kecepatan dalam penyampaian informasi untuk memperbaiki performa bisnis. Kemajuan di bidang teknologi memerlukan tenaga ahli dan profesional yang dapat menangani berbagai masalah, termasuk dalam sektor layanan teknologi. Seperti halnya melakukan usaha agar perusahaan dapat menyediakan kebutuhan karyawan terkait kebutuhan alat kerja guna menunjang produktivitas dan efisiensi dalam bekerja sehingga mampu tumbuh serta berkembang berdasarkan kemampuannya.

PT. Carbay Service Indonesia adalah perusahaan yang beroperasi di sektor otomotif dan asuransi kendaraan. Mereka memiliki sistem informasi yang mencakup perangkat lunak dan perangkat keras untuk mendukung operasional. Karyawan dan pengguna sistem ini berupaya memastikan bahwa sistem berfungsi dengan baik. Namun, penggunaan teknologi belum optimal, terutama karena belum tersedia sistem informasi yang memadai pada perusahaan, seperti sistem helpdesk. Akibatnya, masalah yang dihadapi pegawai dalam pekerjaan mereka tidak dapat diselesaikan dengan efisien dan maksimal, terutama dalam hal penyediaan laptop memerlukan waktu yang cukup lama, dan keluhan-keluhan pegawai terkait software dan hardware permintaan sangat padat sehingga tidak ada parameter dalam pengerjaannya. Sistem helpdesk berbasis web pada PT Carbay Service Indonesia, bergerak sebagai perusahaan yang menyediakan layanan IT dengan beragam layanan dan dukungan teknis. Saat ini, perusahaan menghadapi tantangan dalam

penanganan permintaan layanan IT yang dilakukan melalui telepon dan WhatsApp. Metode komunikasi yang ada sering kali mengakibatkan proses penanganan masalah menjadi lambat dan tidak terstruktur dengan baik, mempengaruhi efisiensi operasional dan kualitas layanan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pembuatan Aplikasi ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan sebuah sistem helpdesk berbasis web menggunakan bahasa pemrograman PHP, framework CodeIgniter, dan database MySQL. Sistem ini akan mengintegrasikan seluruh permintaan dan laporan masalah ke dalam satu platform terpusat yang dapat diakses dengan mudah oleh pengguna dan tim IT. Pengguna akan dapat mengajukan tiket layanan dan melaporkan masalah secara langsung, sedangkan tim IT akan memiliki kemampuan untuk mengelola dan memantau tiket secara real-time serta melaporkan status penyelesaian secara lebih terstruktur. Dengan penerapan sistem helpdesk ini, diharapkan dapat mempercepat proses penyelesaian masalah, meningkatkan dokumentasi dan pelacakan, serta secara keseluruhan memperbaiki kualitas dan efisiensi layanan IT di perusahaan. Implementasi sistem ini diharapkan akan memberikan solusi yang lebih cepat dan efektif, serta meningkatkan pengalaman layanan bagi seluruh pengguna di PT Carbay Service Indonesia.

Terima kasih atas perhatian dan dukungan Anda.

Hormat kami,

[Tim Pengembang Aplikasi IT Support dan HelpDesk PT OTO.Com]

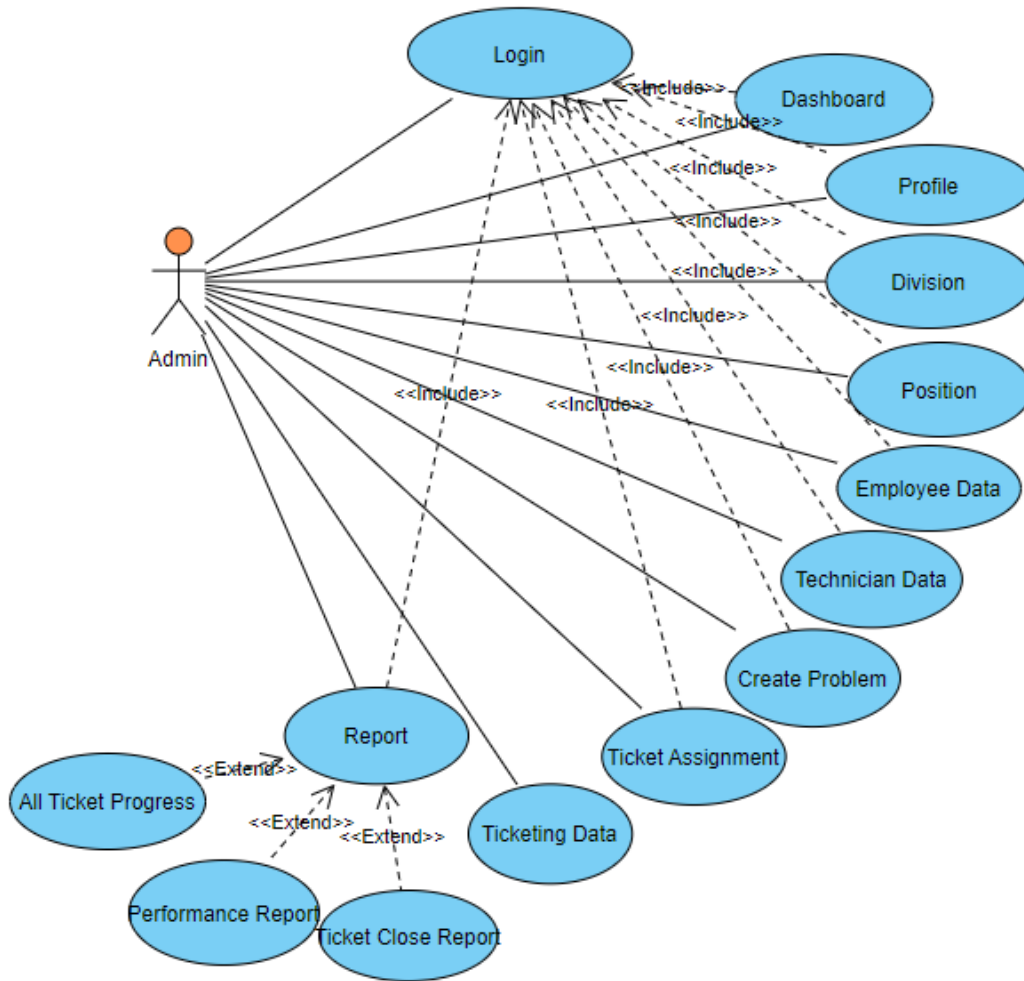
2. Spesifikasi Komputer

Kebutuhan	Keterangan
Sistem	Windows 7 64-bit
Processor	Processor Intel (R), @2.16GHz
RAM	4,00 GB
Harddisk	200 GB
Monitor	11'' LED
Keyboard	108 key
Printer	Canon E410
Mouse	Standard
Software	Kebutuhan menjalankan aplikasi secara local : Bahasa script Programming : PHP Editor : Visual Studio Code DBSM : <i>MySQL</i>

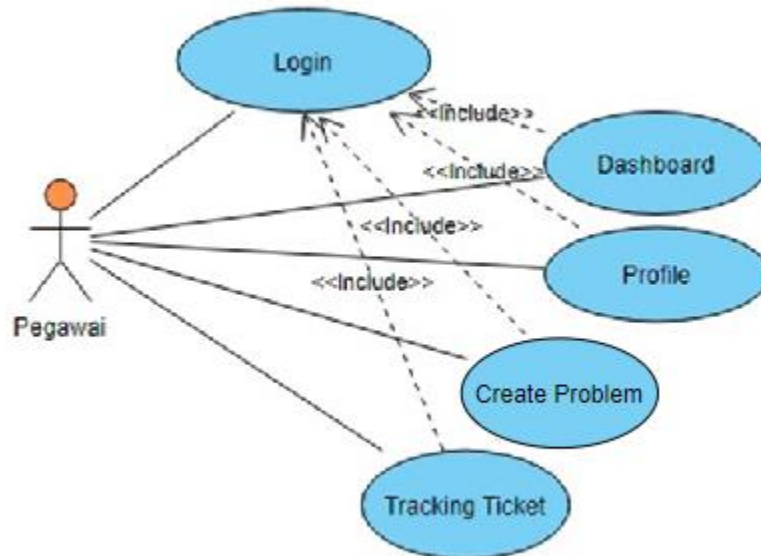
3. Prosedur Penggunaan Aplikasi IT Support dan Helpdesk PT OTO.Com

1. Proses pegawai menyampaikan keluhan: Cara pegawai menyampaikan masalah atau keluhan mereka melalui sistem.
2. Proses admin dalam menangani keluhan: Langkah-langkah yang diambil oleh admin untuk memproses dan mengelola keluhan.
3. Penugasan teknisi: Bagaimana keluhan atau tiket ditugaskan kepada teknisi yang tepat untuk penanganan lebih lanjut.
4. Proses pengerjaan tiket: Langkah-langkah yang diambil oleh teknisi dalam menangani dan menyelesaikan tiket.
5. Laporan kinerja dan SLA pengerjaan: Pelaporan mengenai kinerja sistem dan pemantauan pemenuhan Service Level Agreement (SLA) dalam pengerjaan tiket

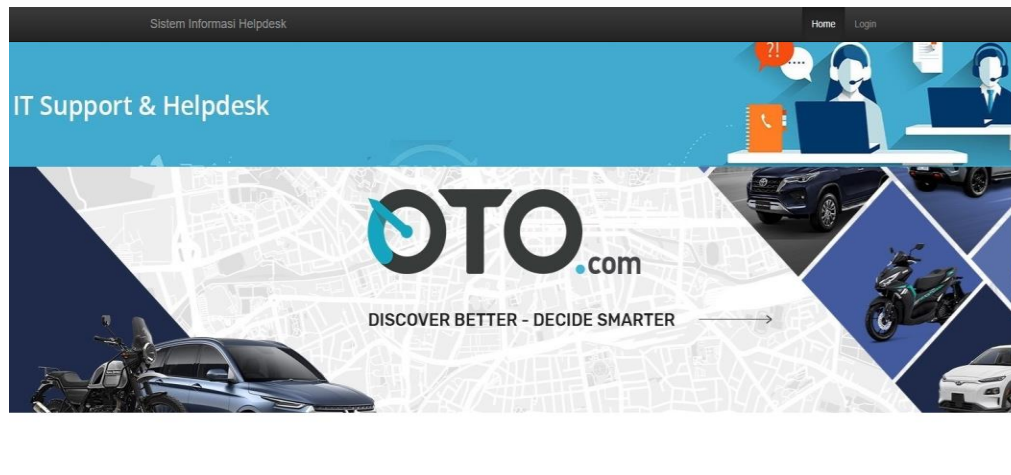
Usecase Diagram Admin



Usecase Diagram Pegawai



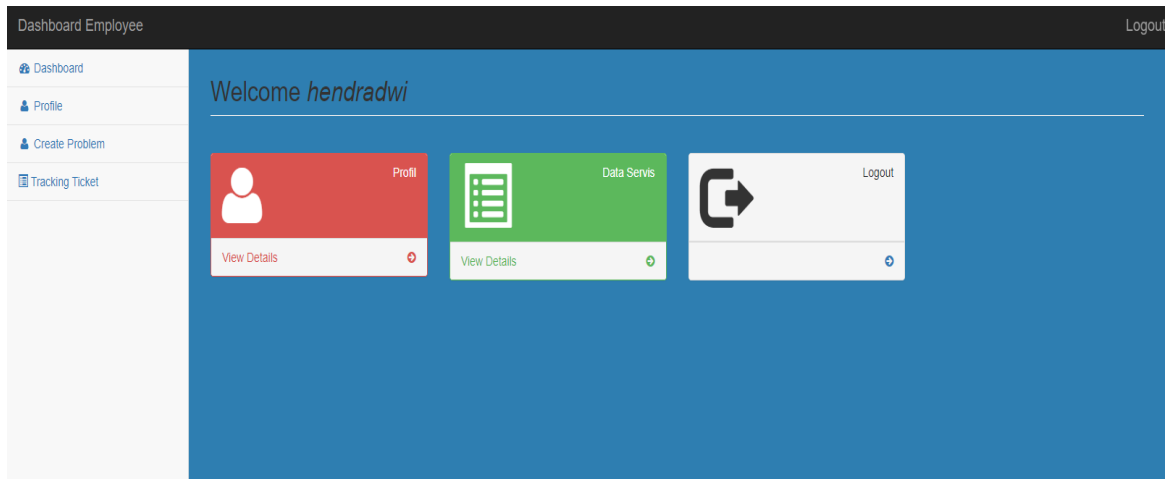
A. Interface Halaman Utama



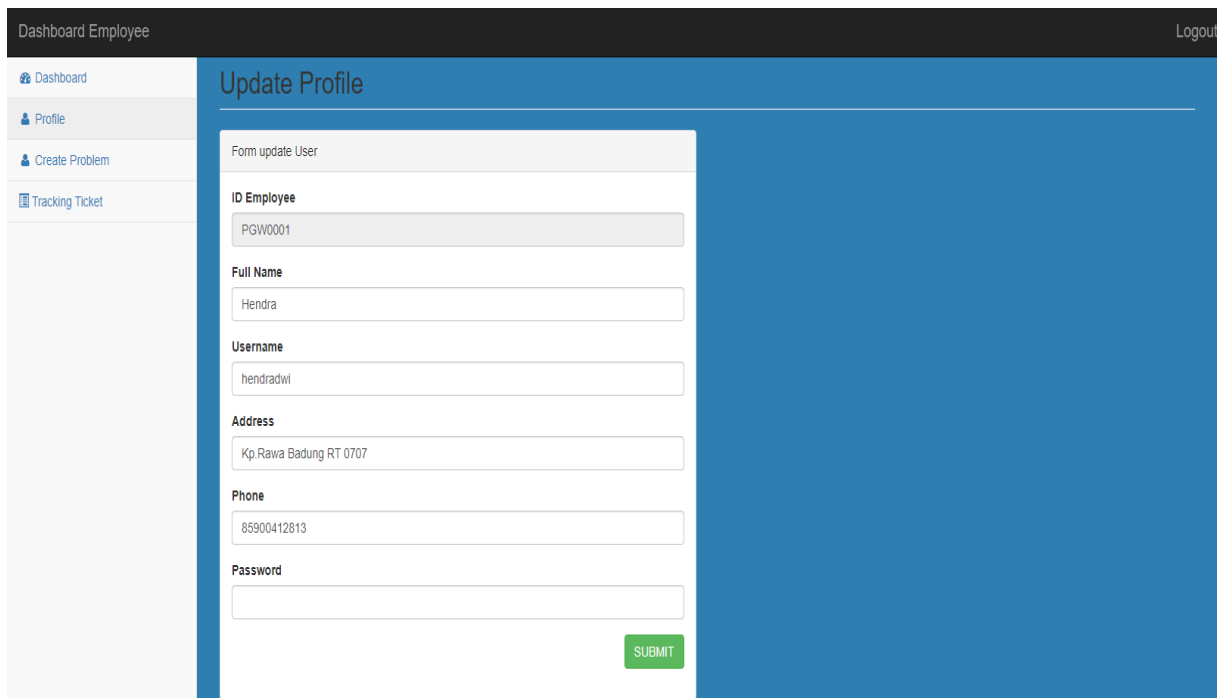
1. Halaman Login

The screenshot displays the login page of the OTO.com system. At the top left, there is a "Home" link. The main content area is a light gray background with a white login form centered. The form is titled "Please Sign In" and contains the following elements: a "Username" input field, a "Password" input field, a "Remember Me" checkbox, and a blue "Login" button with a white arrow icon.

B. User Interface Halaman Dashboard Pegawai



1. User Interface Menu Update Profile Pegawai



2. User Interface Menu Pelaporan Kendala Create Problem

Dashboard Employee

Dashboard
Profile
Create Problem
Tracking Ticket

Create Problem

Form Create Problem

Problem Category
-- Pilih Satu --

Detail Problem

Evident
Choose File No file chosen

Reset Submit

3. User Interface Menu Tracking Ticket

Dashboard Employee Logout

Dashboard
Profile
Create Problem
Tracking Ticket

Data Pelaporan Kendala

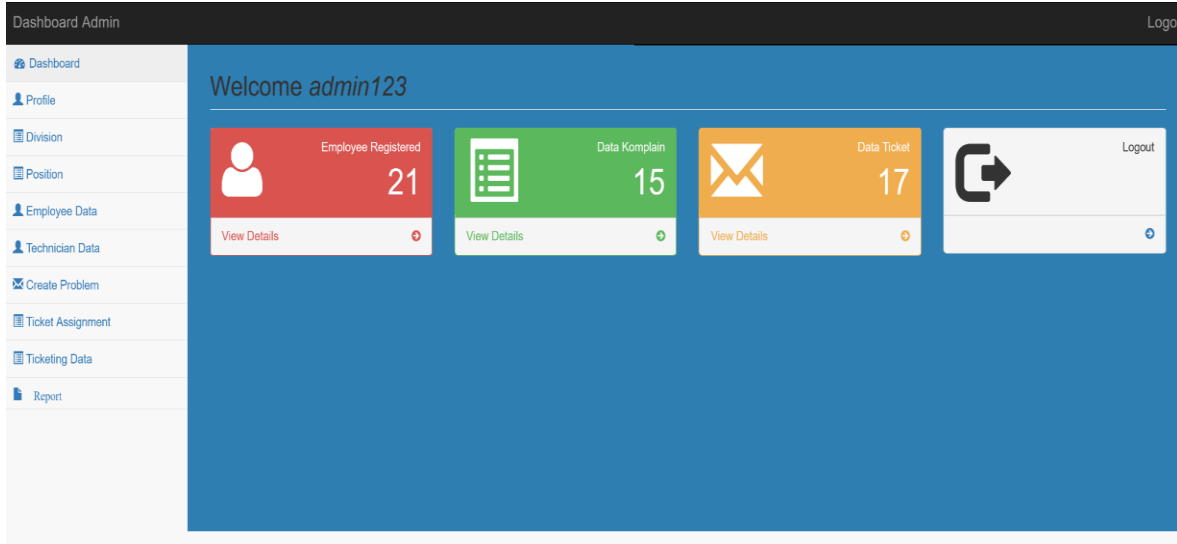
+ Add data

Komplain List

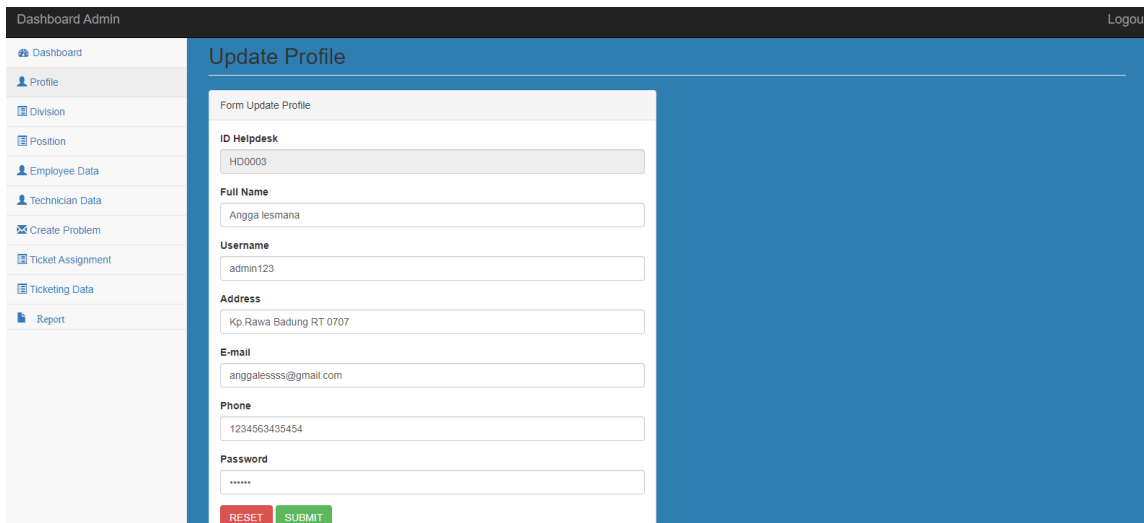
Show 10 entries Search:

No	ID Problem	Date	ID Employee	Employee Name	Division	Position	Problem	Detail Problem	Priority	Ticket Status	IT Support
1.	INC0001	2024-06-28 11:03:03	PGW0001	Hendra	Divisi Used Car	Leader	CRM	CRM loading lama dan operation timeout	High	Close	Aldi Maulana Akbar
2.	INC0002	2024-06-28 08:03:24	PGW0001	Mahbubatul	Divisi New Car	General Manager	CRM	operation time out	MedHigh	Close	Aldi Maulana Akbar
3.	INC0003	2024-06-28 08:13:38	PGW0001	Intan	Divisi Operasional	CFO	CRM	crm nya muter terus	Critical	Close	Rohny
4.	INC0004	2024-06-28 08:33:51	PGW0001	Wandini	Divisi HRD & GA	SPV	Dialer/Zoiper	suaara telfonnya putus2 banget	MedHigh	Close	Rohny
5.	INC0005	2024-06-28 08:47:04	PGW0001	Dita	Divisi Konten dan Media	General Manager	CRM	CRM validation error	MedHigh	Close	Yogi yuandika
6.	INC0006	2024-06-28 08:58:28	PGW0001	Mega	Divisi Finance & Akunting	SPV	Dialer/Zoiper	pas lagi ngecall gada deringnya, paa live call hijau gada respon	MedHigh	Close	Yogi yuandika

C. User Interface Halaman Dashboard Admin



1. User Interface Menu Update Profile Admin



2. User Interface Menu Divisi

Dashboard Admin Logout

- Dashboard
- Profile
- Division
- Position
- Employee Data
- Technician Data
- Create Problem
- Ticket Assignment
- Ticketing Data
- Report

Add Division

Form add New Division

ID Division:

Division:

Division List

Show 10 entries Search:

No.	ID Division	Division	Actions
1.	DIV0001	Divisi Used Car	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.	DIV0002	Divisi New Car	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.	DIV0003	Divisi Operasional	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.	DIV0004	Divisi HRD & GA	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.	DIV0005	Divisi Konten dan Media	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

3. User Interface Menu Jabatan

Dashboard Admin Logout

- Dashboard
- Profile
- Division
- Position
- Employee Data
- Technician Data
- Create Problem
- Ticket Assignment
- Ticketing Data
- Report

Add Position

Form add New Position

ID Position:

Position:

Priority:

SLA:

Position List

Show 10 entries Search:

No.	ID Position	Position	Priority	SLA	Actions
1.	JBT0001	CFO	Critical	01:30:00	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

4. User Interface Menu Data Pegawai

Dashboard Admin Logout

Employee Data

+ Add data

Employee List s

Show 10 entries Search:

No.	ID Employee	Full Name	Username	Division	Position	Phone	E-mail	Address	Actions
1.	PGW0001	Hendra	hendradwi	Divisi Used Car	Leader	85900412813	hendradwiputra9@gmail.com	Kp. Rawa Badung RT 0707	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.	PGW0002	Mahbubatul	Mahbubatul	Divisi New Car	General Manager	85900412855	deyulyan@gmail.com	Kp. Rawa Badung RT 0708	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.	PGW0003	Intan	Intan	Divisi Operasional	CFO	85900412897	Intan@gmail.com	Jl. Pramuka No.59, Jakarta Timur	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.	PGW0004	Wandini	Wandini	Divisi HRD & GA	SPV	85900412939	Wandini@gmail.com	Jl. Jatisari No.43, Kota Bekasi	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.	PGW0005	Dita	Dita	Divisi Konten dan Media	General Manager	85900412981	Dita@gmail.com	Jl. Duren Tiga No.39, Jakarta Selatan	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6.	PGW0006	Mega	Mega	Divisi Finance & Akuntansi	SPV	85900413023	Mega@gmail.com	Jl. Pramuka No.59, Jakarta Timur	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7.	PGW0007	Khairunisa	Khairunisa	Divisi Legal	Direktur	85900413065	Khairunisa@gmail.com	Jl. Jatisari No.43, Kota Bekasi	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

5. User Interface Menu Data Teknisi

Dashboard Admin Logout

Dashboard Technician

+ Add data

Technician List

Show 10 entries Search:

No.	ID Technician	Full Name	Username	Phone	E-mail	Address	Actions
1.	TEK0001	Aldi Maulana Akbar	aldimaulana	85900443423	aldimaulana@gmail.com	Jl. Pramuka No.59, Jakarta Timur	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.	TEK0004	Hendra Dwi Putra	hendradwi	85900412813	hendradwiputra9@gmail.com	Jl. KRT Radjiman No. 43, Cakung, Jatinegara, Jakarta Timur	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.	TEK0002	Rohny	rohny22	85904328763	rohny@gmail.com	Jl. Duren Tiga No.39, Jakarta Selatan	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.	TEK0003	Yogi yuandika	yogyuandu	85762768286	yogyuandika@gmail.com	Kp. Rawa Badung No.31, Jakarta Timur	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Showing 1 to 4 of 4 entries Previous 1 Next

6. User Interface Menu Kendala (Create Problem)

Dashboard Admin Logout

Create Problem

Form Create Problem

Employee Name

Problem

Detail Problem

Evident
 No file chosen

7. User Interface Menu Data Kendala

Dashboard Admin Logout

Process to Ticket Assignment

Problem List

Show entries Search:

No.	ID Problem	Date	Employee Name	Division	Position	Problem	Detail Problem	Ticket Status	Actions
1.	INC0009	2024-06-28 09:31:38	Mutiara	Divisi Used Car	Staff	Lainnya	fuso no more leads	High	PROSES
2.	INC0010	2024-06-28 09:45:51	Salwa	Divisi New Car	Vice President	Lainnya	Ke hang up terus	Critical	PROSES
3.	INC0011	2024-06-28 09:56:00	Aldi	Divisi Operasional	CFO	Website Campaign	suara terputus saat call	Critical	PROSES
4.	INC0012	2024-06-28 10:06:11	Indrasari	Divisi HRD & GA	Staff	Website Campaign	suara terputus dan langung hang up	High	PROSES
5.	INC0013	2024-06-28 10:21:16	Wanda	Divisi Konten dan Media	General Manager	Dialer/Zoiper	tidak ada nada ringing dan langsung ke hangup	MedHigh	PROSES
6.	INC0014	2024-06-28 10:32:35	Rivi	Divisi Finance & Akunting	Direktur	Dialer/Zoiper	Suara tidak jelas	Critical	PROSES
7.	INC0015	2024-06-28 08:00:52	Anty	Divisi Marketing	Vice President	Website Campaign	error 404	Critical	PROSES

8. User Interface Menu Form Penugasan Tiket

9. User Interface Menu Data Tiket

No.	ID Problem	Progress Date	Last Update	Employee Name	Division	Position	Problem	Detail Problem	Priority	Ticket Status	Note	IT Support
1.	INC0001	2024-06-28 06:41:07	2024-06-29 15:41:56	Hendra	Divisi Used Car	Leader	CRM	CRM loading lama dan operation timeout	High	Close	sudah ok	Aldi Maulana Akbar
2.	INC0002	2024-06-29 19:57:53	2024-06-29 20:01:30	Mahbubatul	Divisi New Car	General Manager	CRM	operation time out	Med-High	Close	sudah ok	Aldi Maulana Akbar
3.	INC0003	2024-06-28 11:28:26	2024-06-29 15:42:46	Intan	Divisi Operasional	CFO	CRM	crm nya muter terus	Critical	Close	sudah ok	Rohny
4.	INC0004	2024-06-30 14:42:00	2024-06-30 15:21:46	Wandini	Divisi HRD & GA	SPV	Dialer/Zoiper	suaara telfonnya putus2 banget	Med-High	Close	sudah oke	Rohny
5.	INC0005	2024-07-02 11:41:00	2024-07-02	Dita	Divisi Konten dan	General Manager	CRM	CRM validation error	Med-High	Close	sudah ok	Yogi yuandika

10. User Interface Menu Laporan Ticketing

Report Ticketing Data

No	ID Problem	Progress Date	Last Update	Durasi	SLA	Employee Name	Division	Position	Problem	Detail Problem	Priority	Ticket Status	Note	IT Support
1.	INC0022	0000-00-00 00:00:00	2024-07-10 12:03:00	838:59:59	Out SLA				Website Campaign	loading		Close	sudah dilakukan pengecekan bahwa jaringan internet down dan sudah diperbaiki website sudah kembali normal	Aldi Maulana Akbar
2.	INC0021	2024-07-21 21:12:00	2024-07-21 21:12:00	00:00:00	In SLA	Aldi	Divisi Operasional	CFO	Dialer/ Zoiper	call tidak bisa putus2	Critical	Close	ok	Rohny
3.	INC0018	2024-07-21 21:08:00	2024-07-21 21:08:00	00:00:00	In SLA	Dita	Divisi Konten dan Media	General Manager	Website Campaign	tidak dapat diakses error	Med-High	Close	ok	Rohny
4.	INC0010	2024-07-21 20:40:00	2024-07-21 21:07:00	00:27:00	In SLA	Salwa	Divisi New Car	Vice President	Lainnya	Ke hang up terus	Critical	Close	ok	Rohny
5.	INC0009	2024-07-21 20:34:00	2024-07-21 20:37:00	00:03:00	In SLA	Mutiara	Divisi Used Car	Staff	Lainnya	fuso no more leads	High	Close	test	Aldi Maulana Akbar

11. User Interface Halaman Dashboard Teknisi

12. User Interface Menu Proses Tiket

Dashboard Technician Logout

- Dashboard
- Profile
- Progress Ticket
- Tracking Tickets
- Report

Progress Ticket

Ticket List

Show 10 entries Search:

No.	ID Problem	Progress Date	Employee Name	Division	Position	Problem	Detail Problem	Priority	Ticket Status	keterangan	IT Support	Actions
1.	INC0018	0000-00-00 00:00:00	Dita	Divisi Konten dan Media	General Manager	Website Campaign	tidak dapat diakses error	MedHigh	Waiting for third party		Rohny	Proses Closed
2.	INC0021	2024-07-10 12:02:00	Aldi	Divisi Operasional	CFO	Dialer/ Zolper	call tidak bisa putus2	Critical	Progress	lanjut	Rohny	Proses Closed
3.	INC0023	0000-00-00 00:00:00	Hafany	Divisi Used Car	SPV	CRM	suara terputus2	MedHigh	Waiting for third party		Rohny	Proses Closed

Showing 1 to 3 of 3 entries Previous **1** Next

13. User Interface Menu Laporan Teknisi

Report Ticketing Data

No	ID Problem	Progress Date	Last Update	Durasi	SLA	Employee Name	Division	Position	Problem	Detail Problem	Priority	Ticket Status	Note	IT Support
1.	INC0022	0000-00-00 00:00:00	2024-07-10 12:03:00	838:59:59	Out SLA				Website Campaign	loading		Close	sudah dilakukan pengecekan bahwa jaringan internet down dan sudah diperbaiki website sudah kembali normal	Aldi Maulana Akbar
2.	INC0021	2024-07-21 21:12:00	2024-07-21 21:12:00	00:00:00	In SLA	Aldi	Divisi Operasional	CFO	Dialer/ Zolper	call tidak bisa putus2	Critical	Close	ok	Rohny
3.	INC0018	2024-07-21 21:08:00	2024-07-21 21:08:00	00:00:00	In SLA	Dita	Divisi Konten dan Media	General Manager	Website Campaign	tidak dapat diakses error	MedHigh	Close	ok	Rohny
4.	INC0010	2024-07-21 20:40:00	2024-07-21 21:07:00	00:27:00	In SLA	Salwa	Divisi New Car	Vice President	Lainnya	Ke hang up terus	Critical	Close	ok	Rohny
5.	INC0009	2024-07-21 20:34:00	2024-07-21 20:37:00	00:03:00	In SLA	Mutiara	Divisi Used Car	Staff	Lainnya	fuso no more leads	High	Close	test	Aldi Maulana Akbar

4. PENUTUP

Dalam waktu mendatang, untuk mengurangi kesalahan dalam proses ticketing yang ada, dengan mempermudah pengelolaan data pelaporan kendala sesuai parameter Service Level Agreement (SLA). Sistem ini juga akan mendokumentasikan pelaporan kendala dengan lebih baik, mengurangi resiko data hilang atau rusak, serta mempercepat dan mempermudah pembuatan laporan yang akurat berkat penyimpanan berbasis database. Untuk menjaga kestabilan sistem helpdesk berbasis web dengan memastikan pengguna memahami dan menggunakan sistem dengan benar melalui pelatihan, melakukan pemeliharaan rutin pada software dan hardware, serta membuat salinan data (backup) untuk menghindari kehilangan data akibat masalah perangkat lunak atau perangkat keras.