**BAB III**

**ANALISA SISTEM BERJALAN**

**3.1. Tinjauan Perusahaan**

Dengan Semakin tingginya persaingan didalam dunia IT maka banyak perusahaan-perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja di bidang IT atau perusahaan yang bergerak dibidang IT maka PT. Harrisma Global Technologies yang bergerak dibidang IT sangat ingin menjadi sebagai penyedia tenaga IT yang profesional.

PT. Harrisma Global Technologies diakui sebagai salah satu distributor IT terkemuka dan penyedia layanan di indonesia.

**3.1.1.Sejarah berdirinya Harrisma Global Technologies**

PT. Harrisma Global Technologies adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam *IT Services* dan penjualan barang-barang IT lainnya. yang berdiri sejak tahun 1986 dengan NPWP 0321.2379.6086.000, Harrisma telah bermitra dengan berbagai vendor besar seperti hewlett packard, cisco dan Fuji xerox untuk membawa produk dan layanan terbaru ke dalam arena teknologi informasi Indonesia.

Lokasi kantor PT. Harrisma Global Technologies terletak di Green Lake City, Rukan Colloseum No. 03 dan 05. Jalan Kresek Raya, Duri Kosambi, Cengkareng, Jakarta Barat 11750.

Dengan lebih dari 20 tahun pengalaman perusahaan telah matang menjadi skala luar dengan kantor pusat dan cabang pelayanan terbesar diseluruh indonesia. Sejumlah perusahaan besar diberbagai sektor, termasuk industri minyak dan gas telekomunikasi, produsen, ritel dan kantor pemerintah telah mendapatkan produktivitas yang lebih baik dan efisien dengan produk dan layanan Harrisma Global Technologies.

Adapun visi dan misi dari PT. Harrisma Global Technologies adalah sebagai berikut:

1. Visi Perusahaan

Menjadi salah satu "Top 10 perusahaan IT Terbaik Indonesia" dengan prestasi penjualan terbaik, Solusi Terbaik IT dan Penyedia Jasa.

1. Misi Perusahaan
2. Mentransfer pengetahuan dan teknologi melalui kerjasama kami dengan pilihan vendor untuk meningkatkan pembangunan Indonesia itu.
3. Memberikan fasilitas dan solusi IT yang dapat diandalkan dan jasa, melalui semua cabang-cabang kami di berbagai kota di Indonesia dengan layanan standar dan keahlian.
4. Tetap mempertahankan dan memperluas perusahaan mencapai jangka waktu maksimum, nilai, potensi, keunggulan dan efisiensi.
5. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan membantu pemerintah untuk mengurangi pengangguran pekerja di Indonesia.

**3.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan**



Sumber: PT. Harrisma Global Technologies

Gambar III.1.

Struktur Organisasi

Berikut ini adalah tugas dan fungsi dari Struktur Organisasi diatas:

1. Direktur Utama memliki tugas yang penting yaitu memimpin perusahaan dan memantau kinerja semua direktur.
2. Direktur Operasional memiliki tugas untuk mengatur dan *monitoring* kinerja PIC, SPV *Enginner,* SPV *Helpdesk*.
3. Direktur Finance memiliki tugas untuk mengatur dan *monitoring* kinerja *Logistic, Accounting Manager.*
4. Direktur *Sales* memiliki tugas untuk mengatur dan memonitoring kinerja *Account Manager*.
5. PIC Bertugas sebagai penanggung jawab *project team,* ketika ada project baru PIC akan meminta kepada SPV Engineer untuk mencari *engineer* yang sesuai untuk *project* tersebut, dan juga akan memberikan informasi *job desk*, unit, lokasi dan semua informasi *project* kepada SPV *Helpdesk*.
6. SPV Engineer memilki tugas untuk *monitoring* dan kordinasi kepada semua *engineer*, ketika ada project baru SPV akan mencari *engineer* yang sesuai untuk *project* tersebut, SPV akan mencari atau merekrut *engineer* baru atau *freelance* ketika semua *engineer* sudah *full job*.
7. SPV *Helpdesk* memiliki tugas untuk *monitoring* dan menginformasikan *project* baru atau *project* yang sedang berjalan.
8. Logistic memiliki tugas untuk menyediakan unit atau *sparepart* yang dibutuhkan.
9. Accounting Manager Bertanggung jawab dalam merencanakan, mengarahkan, memonitor dan mengevaluasi sistem kerja akunting untuk pengelolaan data keuangan, neraca rugi dan laba perusahaan.
10. Account Manager bertugas bertanggung jawab atas kegiatan sales dan promosi.
11. Engineer bertugas untuk melakukan maintenance dan service.
12. *Helpdesk* bertugas sebagai sebuah  *center point* dimana masalah  atau  *issue* dilaporkan  dan  diatur  secara  terurut  dan  diorganisasikan.
13. Resolver bertugas mencari solusi untuk menanggapi, melaporkan dan menganalisa insiden.
14. Admin logistik memilki tugas untuk penerimaan dan pengeluaran barang dari dan ke gudang.
15. Gudang memiliki tugas memberikan laporan bulanan *stock* barang, membuat surat permintaaan barang yang ditujukan kepada direktur logistik.
16. Sales memiliki tugas menentukan harga jual, produk yang akan dilaunching, jadwal kunjungan serta system promosi untuk memastikan tercapainya target penjualan.

**3.2 Proses Bisnis**

*Helpdesk System* adalah sistem aplikasi untuk memberikan informasi kepada pelanggan atau pengguna terkait dengan produk atau jasa yang diberikan. Tujuan adanya *Helpdesk* adalah untuk membantu memecahkan masalah dengan memberikan petunjuk atas masalah atau informasi produk atau jasa yang disediakan oleh perusahaan. Biasanya pelanggan akan menyampaikan pertanyaannya lewat *Helpdesk* melalui telepon, email dan ada juga yang melalui website jika disediakan. Berikut Diagram Alur *Helpdesk* System. Lihat gambar 2.1.



***Helpdesk* Support**

**Customer**

***Helpdesk* System**

Gambar : III. 2

Diagram Alur *Helpdesk* System

Keluhan maupun pertanyaan itu akan ditanggapi pertama kali oleh tim *Helpdesk*. Dengan bantuan aplikasi *Helpdesk* system, tim *Helpdesk* dapat memasukan masalahnya dan mencari solusinya. Jika tim *Helpdesk* dapat menyelesaikannya, maka tiket *Helpdesk* dapat langsung di *close*, jika tidak maka tiket di eskalasi (*assigned*) ke teknisi atau tim *support*.

Selanjutnya, tim *support* akan melakukan analisa dan mencari solusinya. Jika solusi sudah didapat, maka tim *support* akan memasukan solusi tersebut ke dalam aplikasi *Helpdesk* system, sehingga tim *Helpdesk* dapat menindak lanjutinya kepada pelanggan.

Jika teknisi atau tim *support* tidak dapat menyelesaikan masalahnya, maka status tiket *Helpdesk* akan dibuat menjadi *pending*. Artinya, masalah ini perlu di-eskalasi ke vendor penyedia produk.



Gambar III. 3

*Activity Diagram* *Ticketing Helpdesk*

**3.3 Spesifikasi Dokumen Sistem Berjalan**

Spesifikasi sistem berjalan merupakan rangkaian sistem yang berjalan yang mana memerlukan dokumen masukan (*input*) dan akan menghasilkan dokumen keluaran (*output*) sebagai hasil keluaran dari masukan.

Adapun spesifikasi sistem yang berjalan disistem dokumen *Ticketing Helpdesk* pada Harrisma Global Technologi adalah sebagai berikut :

**3.5.1.Spesifikasi Bentuk Dokumen Masukan**

Spesifikasi sistem berjalan dokumen masukan adalah rangkaian dari bentuk masukan (*input*), dokumen keluaran (*output*), spesifikasi file, spesifikasi program, dan struktur kode. Untuk mendukung terbentuknya file-file yang dibutuhkan serta informasi yang disajikan, maka dibutuhkan masukan (*input*).

Adapun bentuk dokumen masukan (*input*) yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Dokumen Ticketing *Helpdesk*

Nama Dokumen : Ticketing *Helpdesk*

Fungsi : Sebagai bukti dan pemberitahuan tentang masalah yang terjadi pada *client.*

Sumber : *Team Helpdesk*

Tujuan : Divisi *Team Support*

Frekuensi : Setiap ada keluhan dari *client.*

Jumlah : Satu lembar

Media : Kertas

Bentuk : Lihat Lampiran A.1

**3.5.2. Spesifikasi Bentuk Dokumen Keluaran**

Tujuan dari dokumen keluaran adalah untuk menyajikan informasi yang membantu pimpinan dalam mengambil keputusan. Oleh karena itu dokumen keluaran yang disajikan harus ringkas dan padat supaya mudah dimengerti.

Adapun bentuk dokumen keluaran (*output*) yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Dukumen *Work Order*

Nama Dokumen : *Work Order*

Fungsi : Sebagai bukti untuk mengerjakan masalah pada *client.*

Sumber : Divisi *Team Support*

Tujuan : Ke *Client.*

Frekuensi : Setiap ada *Ticketing dari Helpdesk*

Jumlah : Satu lembar

Media : Kertas

Bentuk : Lihat Lampiran B.1