

PENGEMBANGAN TOOLS BERBASIS WEBSITE UNTUK KEGIATAN TECHNICAL SUPPORT TIM MYIH PADA PT NEURONWORKS INDONESIA

1st Muhammad Ghifar Rijali
Fakultas Ilmu Terapan
(Afiliasi)

Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

mghifarr@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Muhammad Ikhsan Sani S.T., M.T.
Fakultas Ilmu Terapan
(Afiliasi)

Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

m.ikhsan.sani@tass.telkomuniversity.ac.id

3rd Rizki Afriansyah Yahya
Maintenance Service & Operational
Support

(Afiliasi)

PT Neuronworks Indonesia
Bandung, Indonesia

rizki@neuronworks.co.id

Abstrak — PT Neuronworks Indonesia adalah perusahaan yang bergerak pada bidang teknologi informasi. Salah satu divisi pekerjaan pada PT Neuronworks adalah Maintenance Support Operational Services yang bisa disingkat menjadi MSOS. Divisi MSOS bertugas untuk memelihara, merawat, mendukung, dan melayani client pada aplikasi Neuronworks agar performa aplikasi tetap terjaga dengan baik dan lancar sesuai yang diinginkan oleh client. Pada divisi MSOS terbagi menjadi beberapa tim *technical support*, salah satunya adalah tim Support MYIH. Tim Support MYIH merupakan tim yang bertugas untuk memberikan dukungan teknis pada aplikasi MIP, MIA, MYDITA, dan FCC. Tim ini juga mengembangkan sebuah proyek kecil berbasis *website* yang dinamakan Support Tools. *Tools* tersebut berguna untuk mempermudah *troubleshooting* kendala aplikasi yang dilaporkan oleh *client* melalui sistem *tiketing*.

Kata kunci— website, tools, technical support, *tiketing*

I. PENDAHULUAN

Technical Support adalah layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan untuk membantu mengatasi masalah client dalam penerapan, pemakaian, dan konfigurasi perangkat keras atau perangkat lunak. Layanan *technical support* secara umum diberikan dalam bentuk email, tiket, sms, *chat*, *website*, ataupun melalui telepon [1].

Pada PT Neuronworks Indonesia, *technical support* berada di dalam divisi Maintenance Support Operational Services yang disingkat menjadi MSOS. Ada beberapa tim *technical support* yang ditugaskan dengan aplikasi yang berbeda, salah satunya adalah tim Support MYIH. Tim ini ditugaskan untuk membantu memberikan dukungan teknis pada aplikasi MIP, MIA, MYDITA, dan FCC.

Salah satu pekerjaan pada tim Support MYIH adalah merespon dan memberikan solusi melalui sistem *tiketing*. *Tiketing* merupakan sebuah sistem layanan yang berisikan permintaan bantuan dari pengguna terkait aplikasi yang digunakan [2]. PT Neuronworks Indonesia memiliki sebuah aplikasi *tiketing* bernama NISA. Aplikasi ini berfungsi untuk

menampung laporan dari pengguna dan ditugaskan kepada tim *technical support* untuk diberikan solusi terhadap kendala yang dilaporkan. Salah satu cara meluruskan kendala yang dilaporkan adalah meluruskan melalui *database* atau menggunakan Support Tools.

II. KAJIAN TEORI

Support Tools dikembangkan menggunakan framework NAF dengan PHP sebagai bahasa utamanya. Berikut adalah perangkat yang digunakan untuk mengembangkan Support Tools.

A. Visual Studio Code

Dalam mengembangkan sebuah aplikasi, dibutuhkan sebuah *text editor* untuk menulis dan merubah kode program. Visual Studio Code merupakan aplikasi *text editor* yang memiliki banyak fitur dan dapat digunakan secara gratis. Salah satu kelebihan dari aplikasi ini adalah mempunyai banyak *extension* yang dapat membantu dalam penulisan berbagai bahasa pemrograman.

B. XAMPP

XAMPP merupakan sebuah software berbasis *web server* yang digunakan untuk membangun dan mengembangkan *website* pada *server* lokal. XAMPP merupakan singkatan dari berbagai program yang tersedia pada *software* ini, yaitu X yang maksudnya *cross-platform*, Apache adalah aplikasi untuk *web server*, MySQL merupakan sistem manajemen *database*, PHP dan Perl yang merupakan bahasa pemrograman yang dapat digunakan pada sisi *server*. [3]

C. GitLab

GitLab adalah aplikasi *website* yang digunakan untuk manajemen pengembangan aplikasi melalui layanan Git. Git adalah sebuah tools Version Control System yang digunakan untuk manajemen perubahan *file* kode pada aplikasi yang dikembangkan.

D. Neuron Application Framework

Neuron Application Framework yang disingkat menjadi NAF merupakan sebuah platform berbasis zend framework yang sifatnya modular, *extensible* menggunakan *addon* dan mendukung tampilan *custom* melalui *theme*. Pengembangan *framework* ini dilakukan secara modular dan *reusable* sehingga modul yang dikembangkan oleh developer dapat digunakan di beberapa *project*. [4]

E. NISA

NISA adalah sebuah aplikasi tiket yang dikembangkan oleh Neuron. Aplikasi ini digunakan oleh tim divisi MSOS Neuron untuk menerima dan merespon tiket dari laporan *client*.

F. DBeaver

DBeaver merupakan aplikasi SQL client berbasis *desktop* yang digunakan untuk manajemen *database*. Aplikasi ini mendukung banyak platform *database* seperti MySQL, PostgreSQL, MariaDB, Oracle, dan sebagainya. [5]

G. Postman

Postman adalah aplikasi *desktop* yang digunakan untuk pengujian API. Beberapa hal yang dapat dilakukan oleh Postman diantaranya adalah dapat bertindak sebagai *client* yang mengakses REST API secara langsung, pengujian yang terotomatisasi, simulasi *endpoint* secara langsung, dokumentasi API, Pemantauan performa dan waktu respon dari API, Menyediakan konteks berbagi dalam *workspace* dalam membangun dan menggunakan API secara *real-time* [6].

III. METODE

Pada saat mengembangkan Support Tools, terdapat metode atau alur yang dikerjakan terlebih dahulu. Berikut adalah alur pekerjaan dalam pengembangan Support Tools.



A. Rekapitulasi Case Bulanan

Tim *technical support* dan koordinator melakukan rapat untuk melakukan rekapitulasi *case* yang sedang banyak pada bulan itu. Setelah direkapitulasi, akan dilanjutkan dengan pembahasan apakah fitur Support Tools terkini sudah bisa meluruskan *case* tersebut atau belum.

B. Pengecekan Fitur

Jika belum terdapat fitur untuk memperbaiki *case* tersebut, maka koordinator akan memberikan tugas ke

anggota *technical support* untuk menambahkan fitur pada Support Tools yang digunakan untuk meluruskan kendala pada *case* tersebut.

C. Perancangan dan Pengembangan Fitur

Tim *technical support* akan mulai mengembangkan sebuah fitur menggunakan *local server* terlebih dahulu. Setelah dikembangkan dan diuji di *local server*, selanjutnya *technical support* akan *update* dan *commit* pada GitLab untuk disetujui oleh koordinator. Setelah disetujui oleh koordinator, akan dilanjutkan dengan update pada server aplikasi Support Tools.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan metode pekerjaan, setelah pembahasan *case* yang sedang banyak pada tiket, koordinator akan *assign* kepada tim *technical support* melalui GitLab untuk menambahkan fitur pada Support Tools yang berfungsi meluruskan *case* tersebut.

Berikut adalah hasil penambahan fitur pada Support Tools selama pelaksanaan magang.

A. FCC Release Inprogress

Fitur ini bertujuan untuk meluruskan kendala order yang menyangkut pada aplikasi FCC. Cara kerja dari fitur ini mulai dari *technical support* mengakses Support Tools dan masuk ke dalam menu FCC Release Inprogress. Kemudian masukkan ID dari order yang terkendala dan pilih jenis release pada dropdown sebelum tombol submit, ketika sudah sesuai maka tekan tombol submit untuk memproses release order pada aplikasi FCC.

B. MYDITA Detail Order

Fitur ini berfungsi untuk menampilkan detail pada order dari aplikasi MYDITA. Biasanya, *technical support* akan membuka database untuk melihat detail dari order MYDITA dalam bentuk tabel. Namun, pada menu MYDITA Detail Order di Support Tools tampilan detail dibuat menjadi lebih mudah dibaca.

V. KESIMPULAN

Support Tools adalah sebuah *tools* berbasis website yang digunakan untuk memudahkan pekerjaan harian tim *technical support* di PT Neuronworks Indonesia. Pekerjaan utama tim *technical support* adalah menjaga dan memelihara aplikasi yang digunakan oleh *client*. Salah satu kegiatan dari pekerjaan utama adalah memberikan solusi dari laporan *client* jika terdapat kendala pada aplikasi yang digunakan melalui sistem tiket.

REFERENSI

- [1] M. Winoto, S.N. Ambo, "Helpdesk System Untuk Technical Support Berbasis Hybrid pada PT.Panca Putra Solusindo", Vol. 11, No. 3, May 2021, pp. 37 – 42.
- [2] R.N. Wardhani, M.C. Utami, I.Y. Saputra, "Sistem Informasi Helpdesk Ticketing Pada PT. Bank

Mega Tbk", Jurnal Ilmiah Matrik, Vol. 22. No. 2, Agustus 2020.

- [3] M. Robith Adani, "Memahami Konsep Penggunaan XAMPP untuk Kebutuhan Development", 24 April 2021. [Online]. Available: <https://www.sekawanmedia.co.id/blog/apa-itu-xampp/>
- [4] K. Nineu Indah, "Apa itu Neuron Application Framework", 12 Maret 2020. [Online]. Available: https://www.neuronworks.co.id/detail_artikel/czoyOi1MyI7
- [5] V. Anbumani, V. Geetha, P. Kumar, D. Sabaree, K. Sivanantham, "Development of Cloud-Based Agriculture Marketing System with Intellectual Weigh Machine", IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering, doi: 10.1088/1757-899X/1055/1/012016.
- [6] W.G. Wardhana, I. Arwani, B. Rahayudi, "Implementasi Teknologi Restful Web Service Dalam Pengembangan Sistem Informasi Perekaman Prestasi Mahasiswa Berbasis Website", Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol. 4, No. 2, Februari 2020, hlm 680-689.