

BAB IV

IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

4.1 Kebutuhan Sistem

Sistem yang dibangun merupakan sistem yang berbasis *web*. Untuk dapat menjalankan sistem tersebut dengan baik dibutuhkan beberapa persyaratan mengenai perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) yang harus dipenuhi. Kebutuhan akan perangkat lunak dan perangkat keras tersebut dibagi menjadi 2 (dua), yaitu kebutuhan perangkat lunak dan perangkat keras untuk *server* dan kebutuhan perangkat lunak dan perangkat keras untuk *client*.

4.1.1 Kebutuhan Perangkat Keras Untuk Server

Untuk dapat digunakan dengan baik oleh pengguna, dibutuhkan spesifikasi minimum perangkat keras untuk *server* sebagai berikut :

1. Processor Intel Core i5 520M 2,40 GHz
2. RAM 4 Gigabytes DDR3
3. 160 Gigabytes Harddisk Drive
4. Network Interface Card 100 MB Ethernet LAN
5. Monitor 1280x800 pixel
6. Modem GSM

4.1.2 Kebutuhan Perangkat Lunak Untuk Server

Untuk dapat digunakan dengan baik oleh pengguna, dibutuhkan spesifikasi minimum perangkat lunak untuk *server* sebagai berikut :

1. Sistem Operasi: Windows XP Service Pack 3/Linux 2.4.1
2. Web server: XAMPP (untuk Windows)/LAMP (untuk Linux)

3. Database: MySql

4.1.3 Kebutuhan Perangkat Keras Untuk *Client*

Agar sistem yang telah dibangun dapat digunakan dengan baik oleh pengguna, dibutuhkan beberapa spesifikasi minimum perangkat keras komputer. Berikut ini adalah spesifikasi minimal perangkat keras yang harus dipenuhi oleh pengguna:

1. Processor Intel Dual Core 2,00 GHz
2. RAM 512MB DDR2
3. 40 Gigabytes Harddisk Drive
4. Monitor 1280x800 pixel
5. Network Interface Card 100 MB Ethernet LAN

4.1.4 Kebutuhan Perangkat Lunak Untuk *Client*

Client juga membutuhkan perangkat lunak yang harus terpasang pada komputer untuk menggunakan sistem dengan baik. Kebutuhan perangkat lunak tersebut antara lain:

1. Sistem Operasi: Microsoft Windows XP Service Pack 2/Linux 2.4
2. *Browser*: Mozilla Firefox 10/Google Chrome 8
3. Flash: Adobe Flash Player 11.5

4.2 Pembuatan Program

Dalam membangun sistem, penulis menggunakan *framework* Codeigniter versi 2.0. Codeigniter merupakan *framework* dengan bahasa pemrograman PHP dan menggunakan konsep MVC (*Model-View-Controller*). Konsep MVC adalah konsep pemisahan antara logika dengan tampilan dan database.

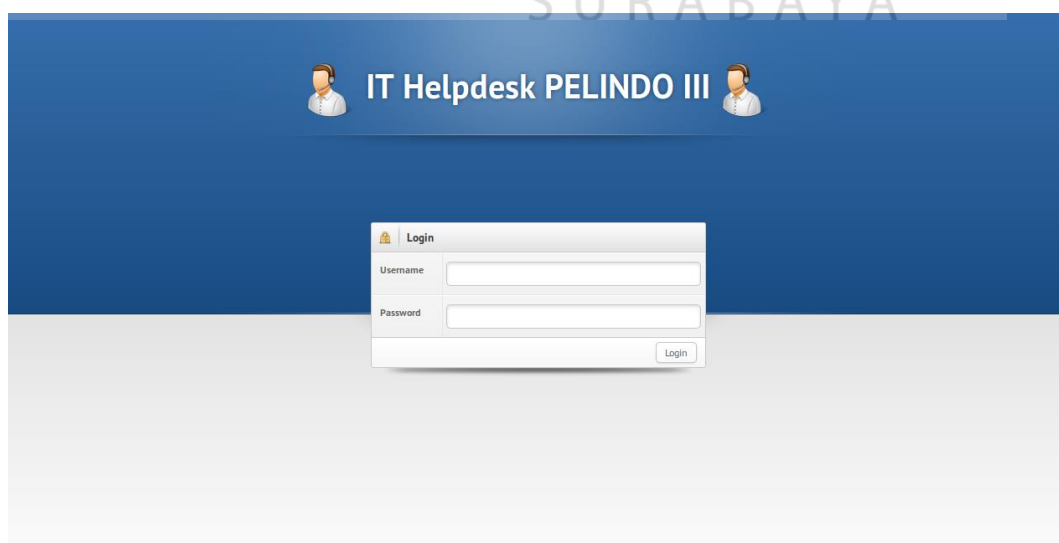
Dalam menuliskan kode pemrograman, penulis menggunakan perangkat lunak Komodo Edit 7 yang dijalankan untuk sistem operasi Linux (Ubuntu 12.04). Sedangkan untuk database, penulis menggunakan MySQL yang sudah ada dalam XAMPP. XAMPP digunakan sebagai *web server*, perangkat lunak ini dipilih karena telah terintegrasi antara X-Server, Apache, MySQL database, dan PHP. Sistem yang dibangun mempunyai fitur *SMS Gateway*. Penulis memanfaatkan perangkat lunak yang dapat membantu untuk proses *SMS Gateway* yaitu GAMMU.

4.3 Implementasi Sistem

Tahap ini merupakan tahap implementasi dari sistem yang telah dibuat sebelumnya.


4.3.1 Halaman Login

Halaman login merupakan halaman yang digunakan untuk melakukan proses login agar dapat menggunakan sistem. Proses login ditujukan untuk membedakan hak akses setiap pengguna.

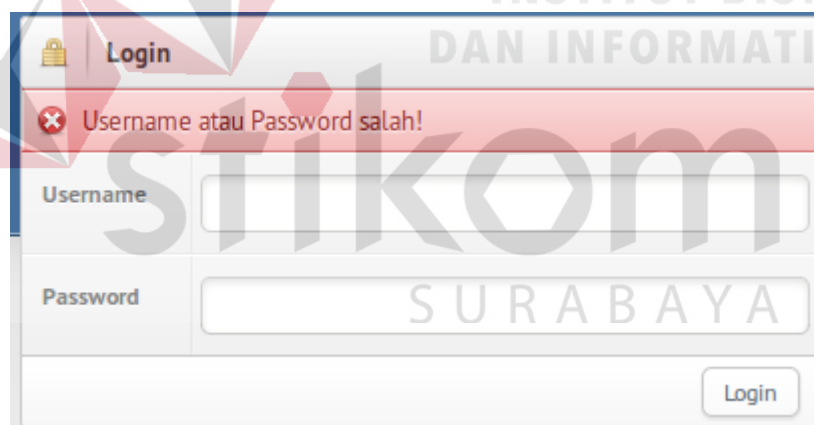


Gambar 4.1. Halaman Login.

Pada form login yang ditunjukkan pada gambar 4.1 mempunyai validasi inputan. Jika pengguna tidak menginputkan *username* dan *password* maka akan muncul peringatan bahwa *field* tersebut harus diisi. Peringatan tersebut ditunjukkan pada gambar 4.2. Sedangkan jika pengguna salah menginputkan *username* atau *password* maka akan ditampilkan peringatan seperti gambar 4.3.

A screenshot of a web login form titled "Login". At the top, there is a yellow warning banner with a yellow triangle icon and the text "Anda melewati 2 kolom. Kolom harus diisi." Below the banner, there are two input fields: "Username" and "Password". Each field has a red border and a red error message "Harap diisi." below it. A "Login" button is located at the bottom right of the form.

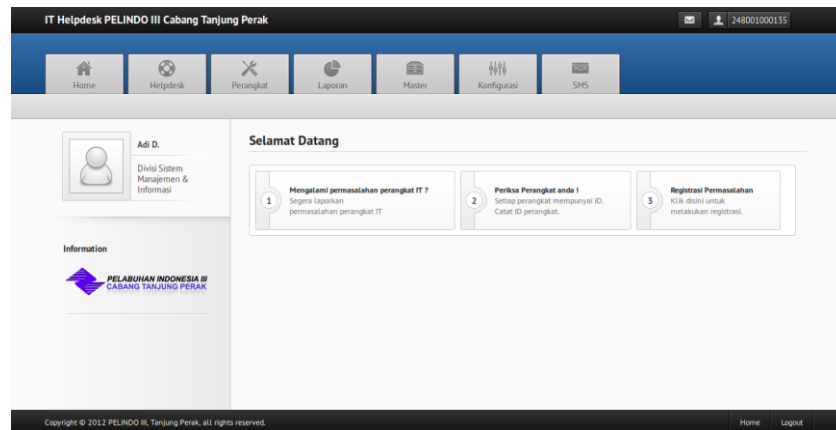
Gambar 4.2. Peringatan Form Login Tidak Diisi.

A screenshot of a web login form titled "Login". At the top, there is a red error banner with a red 'X' icon and the text "Username atau Password salah!". Below the banner, there are two input fields: "Username" and "Password". The "Username" field contains the text "stikom" and the "Password" field contains the text "SURABAYA". A "Login" button is located at the bottom right of the form.

Gambar 4.3. Peringatan *Username* atau *Password* Salah.

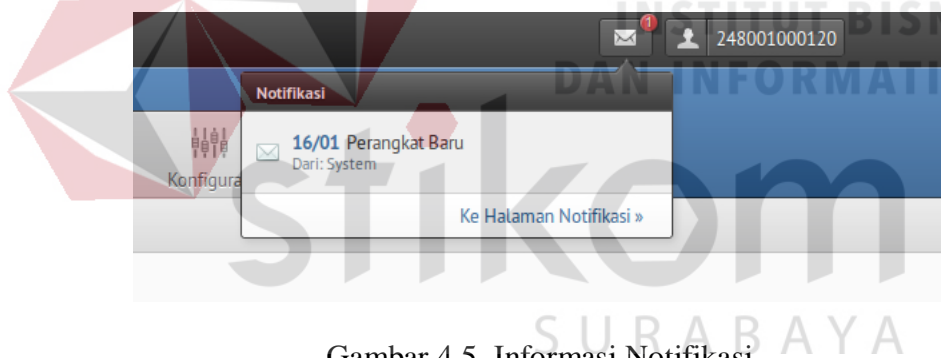
4.3.2 Halaman Utama

Halaman utama atau *Home* merupakan halaman yang pertama kali dibuka setelah pengguna berhasil melakukan login.

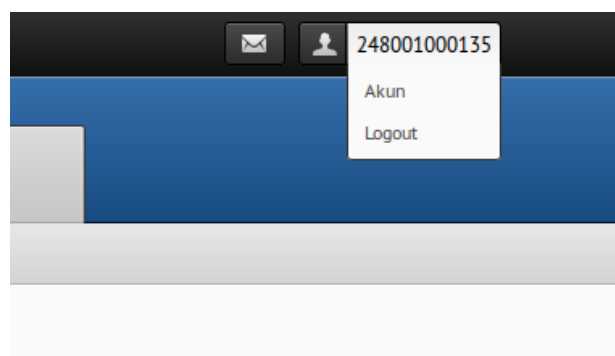


Gambar 4.4. Halaman Utama atau Halaman *Home*.

Pada halaman home ini dapat dilihat beberapa elemen yang dapat diakses. Elemen tersebut antara lain menu utama, notifikasi yang dapat dilihat pada gambar 4.5, pilihan menu personal untuk pengguna yang sedang login seperti “Akun” dan “Logout” (gambar 4.6).



Gambar 4.5. Informasi Notifikasi.



Gambar 4.6. Menu Personal Pengguna.

4.3.3 Halaman Registrasi Permasalahan

Halaman registrasi permasalahan merupakan halaman yang digunakan oleh pengguna (pelapor) untuk mendaftarkan atau melaporkan permasalahan yang berkaitan dengan perangkat TIK untuk dapat segera ditangani. Selain form registrasi yang terdapat pada halaman ini, juga terdapat informasi mengenai ketersediaan petugas dari masing-masing bagian.

The screenshot shows the 'Registrasi Permasalahan' page. The main form includes the following fields:

- No. Tiket: 2013021002
- Jenis Perangkat: LCD Display
- ID Perangkat: PR00040 - LG
- Pokok Masalah: Gambar tidak stabil
- Detail: Gambar layar sebagian mati.

The sidebar 'List Petugas Tersedia' shows:

Hardware	5
Software	4
Network	3
Total Petugas	14

Gambar 4.7. Halaman Registrasi Permasalahan.

Ketika *combo box* jenis perangkat dipilih, maka *combo box* ID Perangkat dan Pokok Masalah akan terisi sesuai dengan jenis perangkat yang dipilih.

The screenshot shows the 'Form Registrasi' with the 'ID Perangkat' dropdown menu open. The menu items are:

- PR00003 - Canon
- PR00004 - Canon
- PR00005 - Epson

Gambar 4.8. Pengisian *combo box* ID Perangkat.

The screenshot shows a web form titled 'Form Registrasi'. It contains several input fields: 'No. Tiket' (20130214001), 'Jenis Perangkat' (Printer), 'ID Perangkat' (PR00003 - Canon), and 'Pokok Masalah'. The 'Pokok Masalah' dropdown is open, showing a list of printer issues. The option 'Tinta printer tersumbat' is highlighted in blue. Red arrows point to the 'Jenis Perangkat' dropdown and the selected menu item. At the bottom right, there are 'Simpan' and 'Batal' buttons.

Gambar 4.9. Pengisian *combo box* Pokok Permasalahan.

The screenshot shows the same 'Form Registrasi' window, but with error messages. Red arrows point to the 'ID Perangkat', 'Pokok Masalah', and 'Detail' fields, which have 'Harap diisi.' error messages. A large watermark for 'stikom SURABAYA' is overlaid on the image. At the bottom right, there are 'Simpan' and 'Batal' buttons.

Gambar 4.10. Pesan *error* jika tidak mengisi *field*.

4.3.4 Halaman Permasalahan

Halaman permasalahan dapat diakses melalui menu “Helpdesk” kemudian memilih menu “Permasalahan”. Halaman permasalahan ini hanya dapat diakses oleh petugas (staff divisi SMI). Selain menyediakan daftar permasalahan yang ditugaskan kepada pengguna, halaman ini juga dapat digunakan untuk mengkonfirmasi penanganan dan mengkonfirmasi penyelesaian.

IT Helpdesk PELINDO III Cabang Tanjung Perak

248001000140 Semua Daftar Tunggu

Home Helpdesk Perangkat Laporan Master Konfigurasi SMS

Daftar Permasalahan

Tabel Permasalahan 248001000140 Semua Daftar Tunggu

Show entries: 10 Search:

No.~	No. TIKET	Pokok Masalah	Tanggal Register	Tgl. Pelaksanaan	ID Perangkat	Jenis Perangkat	Pengguna (NIK/DIVISI)	Status Proses	Mulai	Selesai	Detail
1	20130212002	Scanner tidak bisa dinyalakan	2013-02-12 15:01:00	2013-02-12 15:11:00	PR00095	Scanner		Belum			
2	20120825002	Fax mati atau tidak dapat dinyalakan	2012-08-25 18:10:00	2012-08-27 07:00:00	PR00024	Fax		Selesai	2012-08-25 18:20:32	2012-08-25 18:20:37	
3	20120812006	Fax mati atau tidak dapat dinyalakan	2012-08-12 05:12:00	2012-08-13 07:00:00	PR00023	Fax		Selesai	2012-08-13 07:14:35	2012-08-13 08:54:37	
4	20120811001	LCD tidak dapat dinyalakan	2012-08-11 01:25:00	2012-08-11 07:00:00	PR00039	LCD Display		Selesai		2012-08-11 10:15:41	
5	20120711006	Monitor mati atau tidak bisa dinyalakan	2012-07-11 21:11:00	2012-07-12 07:00:00	PR00001	Monitor	248001000100	Selesai	2012-07-12 07:20:10	2012-07-13 09:21:33	

Showing 1 to 5 of 5 entries

First Previous 1 Next Last

Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved. Home Logout

Gambar 4.11. Halaman Permasalahan.

Pada gambar 4.11 dapat dilihat pada kolom “Mulai” dan kolom “Selesai” ada yang berisi tanggal dan ada yang berisi *icon* yang merupakan tombol untuk melakukan konfirmasi penanganan maupun konfirmasi penyelesaian. Ketikan tombol pada kolom “Mulai” dipilih, hal itu menandakan petugas akan memulai penanganannya. Petugas akan diarahkan kepada halaman konfirmasi permasalahan (gambar 4.12).

The screenshot displays the IT Helpdesk interface for PELINDO III Cabang Tanjung Perak. The top navigation bar includes Home, Helpdesk, Perangkat, Laporan, Master, Konfigurasi, and SMS. The main content area is divided into two panels: 'Detail Permasalahan' and 'Detail Perangkat'.

Detail Permasalahan	
ID Tiket	20130212002
ID Kerusakan	KR0015
Registrasi	248001000135
Pokok Permasalahan	Scanner tidak bisa dinyalakan
Tanggal Registrasi	2013-02-12 15:01:00
Tanggal Pelaksanaan	2013-02-12 15:11:00
Tanggal Harus Selesai	2013-02-12 16:11:00
Tanggal Mulai Perbaikan	
Tanggal Selesai Perbaikan	
Detail Masalah	Scanner tidak bisa dinyalakan, dan sudah dicek kabel dan listrik tetap tidak menyala.
Prioritas	2.75
Status Proses	Belum Proses
Petugas	- Ryan Perdana (5007)
<input type="button" value="Kembali"/> <input type="button" value="Submit"/> <input type="button" value="Ada Perubahan?"/>	

Detail Perangkat	
ID Perangkat	PR00095
Jenis	Scanner
Merk	Lexmark
Tipe	RT-T900
Tanggal Pembelian	2012-09-05 00:00:00
MTTR	0.1275
Akhir Garansi	2012-09-05
Lokasi Garansi	
Kondisi Perangkat	Normal
Jenis Penggunaan	
Pengguna (Divisi/NIK)	...

Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved. Home Logout

Gambar 4.12. Halaman Konfirmasi Permasalahan.

Pada bagian ini petugas mempunyai dua pilihan, yaitu mengkonfirmasi atau melakukan perubahan pada permasalahan yang dilaporkan jika tidak sesuai dengan permasalahan yang sebenarnya dialami oleh pelapor. Jika petugas mengkonfirmasi, maka petugas akan diarahkan kembali pada halaman permasalahan dan terlihat perubahan pada kolom “Mulai” (gambar 4.13). Kolom tersebut akan berubah menjadi tanggal. Sedangkan jika petugas memilih untuk melakukan perubahan maka petugas diarahkan ke halaman edit permasalahan (gambar 4.14). Proses perubahan tersebut akan dilakukan penugasan ulang jika kerusakan yang dilaporkan tidak sesuai dengan yang sebenarnya.

IT Helpdesk PELINDO III Cabang Tanjung Perak

248001000140 Semua Daftar Tunggu

Home Helpdesk Perangkat Laporan Master Konfigurasi SMS

Daftar Permasalahan

Tabel Permasalahan 248001000140 Semua Daftar Tunggu

Show entries: 10

Setelah Konfirmasi Mulai Penanganan

No.	No. TIKET	Pokok Masalah	Tanggal Register	Tgl Pelaksanaan	ID Perangkat	Jenis Perangkat	Pengguna (NIP/DIVISI)	Status Proses	Mulai	Selesai	Detail
1	20130212002	Scanner tidak bisa dinyalakan	2013-02-12 15:01:00	2013-02-12 15:11:00	PR00095	Scanner		Proses	2013-02-12 15:10:07		
2	20120825002	Fax mati atau tidak dapat dinyalakan	2012-08-25 18:10:00	2012-08-27 07:00:00	PR00024	Fax		Selesai	2012-08-25 18:20:32	2012-08-25 18:20:37	
3	20120812006	Fax mati atau tidak dapat dinyalakan	2012-08-12 05:12:00	2012-08-13 07:00:00	PR00023	Fax		Selesai	2012-08-13 07:14:35	2012-08-13 08:54:37	
4	20120811001	LCD tidak dapat dinyalakan	2012-08-11 01:25:00	2012-08-11 07:00:00	PR00039	LCD Display		Selesai		2012-08-11 10:15:41	
5	20120711006	Monitor mati atau tidak bisa dinyalakan	2012-07-11 21:11:00	2012-07-12 07:00:00	PR00001	Monitor	248001000100	Selesai	2012-07-12 07:20:10	2012-07-13 09:21:33	

Showing 1 to 5 of 5 entries

First Previous 1 Next Last

Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved. Home Logout

Gambar 4.13. Halaman Permasalahan Setelah Konfirmasi Penanganan.

IT Helpdesk PELINDO III Cabang Tanjung Perak

248001000140

Home Helpdesk Perangkat Laporan Master Konfigurasi SMS

Edit Permasalahan

Form Registrasi

No. Tiket: 20130212002

Jenis Perangkat: Scanner

ID Perangkat: PR00095

Pokok Masalah: Scanner tidak bisa dinyalakan

Detail: Scanner tidak bisa dinyalakan, dan sudah dicek kabel dan listrik tetap tidak menyala.

Simpan Batal

List Petugas Tersedia

Hardware	4
Software	4
Network	3
Total Petugas	14

Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved. Home Logout

Gambar 4.14. Halaman Edit Permasalahan.

Apabila petugas selesai menangani permasalahan, petugas dapat langsung mengkonfirmasi penyelesaian pada halaman permasalahan, yaitu dengan cara mengklik *icon* pada kolom “Selesai”. Setelah itu petugas akan diarahkan pada

halaman informasi penyelesaian. Pada halaman ini petugas dapat mengetahui poin yang didapat dari penanganan yang dilakukan. Petugas juga dapat mengajukan banding poin jika sistem tidak memberikan poin pada penanganannya dikarenakan terlambat dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.

The screenshot displays the IT Helpdesk interface for PELINDO III Cabang Tanjung Perak. The main content area is divided into several sections:

- Navigation Bar:** Home, Helpdesk, Perangkat, Laporan, Master, Konfigurasi, SMS.
- Konfirmasi Penyelesaian (Confirmation of Resolution):**

ID Tiket	20130212002
Tgl. Pelaksanaan	2013-02-12 15:11:00
Tgl. Harus Selesai	2013-02-12 16:11:00
Tgl. Mulai Perbaiki	2013-02-12 15:10:07
Tgl. Selesai Perbaiki	2013-02-12 15:14:30
Petugas	- Ryan Perdana (S007)
Poin Didapat	3
- Form Pengajuan Poin Keterlambatan (Late Point Submission Form):**
 - ID Tiket: 20130212002
 - Alasan Keterlambatan: (Empty text area)
 - Buttons: Submit, Batal
- Catatan (Notes):**

Pilih salah satu solusi yang membantu anda dalam menyelesaikan permasalahan ini. Jika tidak ada solusi yang cocok, silahkan buat **solusi baru** sesuai yang telah anda kerjakan.
- Saran Solusi Yang Dapat Digunakan - Kerusakan - Merk:**

Tidak ada solusi yang relevan dengan kerusakan dan merk perangkat

Buttons: Buat Solusi Baru
- Saran Solusi Yang Dapat Digunakan - Kerusakan:**

Tidak ada solusi yang relevan dengan kerusakan

Buttons: Buat Solusi Baru

Watermark: Institut Bisnis dan Informatika STIKOM SURABAYA

Footer: Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved. Home Logout

Gambar 4.15. Halaman Informasi Penyelesaian.

Selain melakukan konfirmasi penanganan dan konfirmasi penyelesaian, petugas juga dapat melihat detail permasalahan yang didalamnya terdapat saran yang diberikan oleh sistem yang berupa solusi-solusi yang dapat digunakan untuk menangani permasalahan yang terjadi. Halaman detail permasalahan dapat dilihat pada gambar 4.16.

The screenshot displays the IT Helpdesk interface for PELINDO III Cabang Tanjung Perak. The top navigation bar includes icons for Home, Helpdesk, Perangkat, Laporan, Master, Konfigurasi, and SMS. The main content area is divided into two columns:

- Detail Permasalahan:**

ID Tiket	20130212002
ID Kerusakan	KR0015
Registrasi	248001000135
Pokok Masalah	Scanner tidak bisa dinyalakan
Tgl. Registrasi	2013-02-12 15:01:00
Tgl. Pelaksanaan	2013-02-12 15:11:00
Tgl. Harus Selesai	2013-02-12 16:11:00
Tgl. Mulai Perbaiki	2013-02-12 15:10:07
Tgl. Selesai Perbaiki	
Detail Masalah	Scanner tidak bisa dinyalakan, dan sudah dicek kabel dan listrik tetap tidak menyala.
Prioritas	2,75
Status Proses	Proses
Petugas	- Ryan Perdana (S007-248001000140)
- Detail Perangkat:**

ID Perangkat	PR00095
Jenis	Scanner
Merk	Lexmark
Tipe	RT-T900
Tanggal Pembelian	2012-09-05 00:00:00
MTTR	0.2128
Akhir Garansi	2012-09-05
Lokasi Garansi	
Kondisi Perangkat	Normal
Jenis Penggunaan	
Pengguna (Divisi/NIK)	

Below these sections are two panels for solutions:

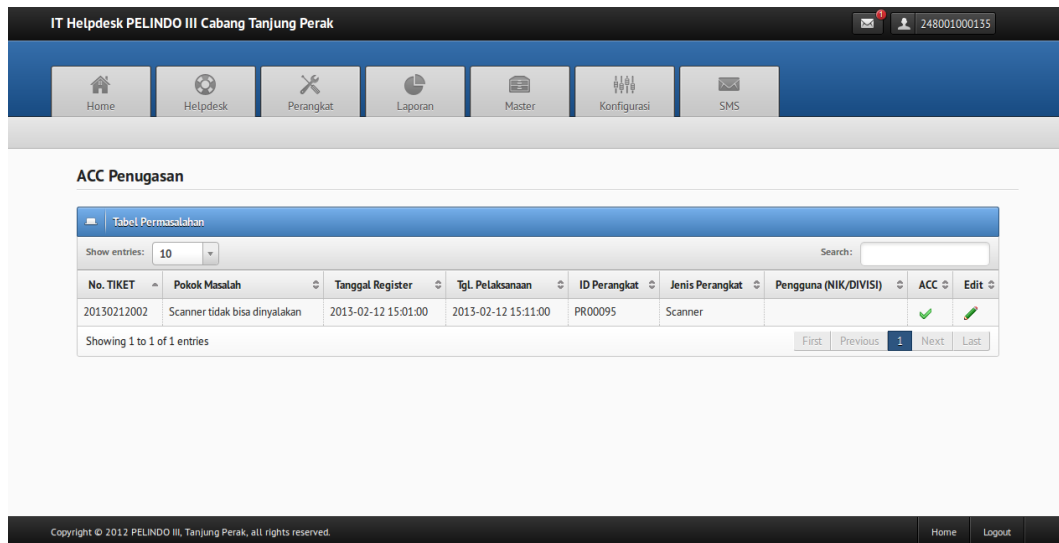
- Saran Solusi Yang Dapat Digunakan - Kerusakan - Merk:** Tidak ada solusi yang relevan dengan kerusakan dan merk perangkat. Buttons: [Buat Solusi Baru](#), [Cari Lain >](#)
- Saran Solusi Yang Dapat Digunakan - Kerusakan:** Tidak ada solusi yang relevan dengan kerusakan. Buttons: [Buat Solusi Baru](#), [Cari Lain >](#)

The footer contains the copyright notice: "Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved." and navigation links for Home and Logout.

Gambar 4.16. Halaman Detail Permasalahan.

4.3.5 Halaman ACC Penugasan

Halaman ACC penugasan digunakan untuk melakukan ACC atau persetujuan terhadap penugasan yang disarankan oleh sistem kepada asisten manajer. Halaman ini hanya dapat digunakan oleh asisten manajer.



IT Helpdesk PELINDO III Cabang Tanjung Perak

Home Helpdesk Perangkat Laporan Master Konfigurasi SMS

ACC Penugasan

Tabel Permasalahan

Show entries: 10 Search:

No. TIKET	Pokok Masalah	Tanggal Register	Tgl. Pelaksanaan	ID Perangkat	Jenis Perangkat	Pengguna (NIK/DIVISI)	ACC	Edit
20130212002	Scanner tidak bisa dinyalakan	2013-02-12 15:01:00	2013-02-12 15:11:00	PR00095	Scanner		✓	✎

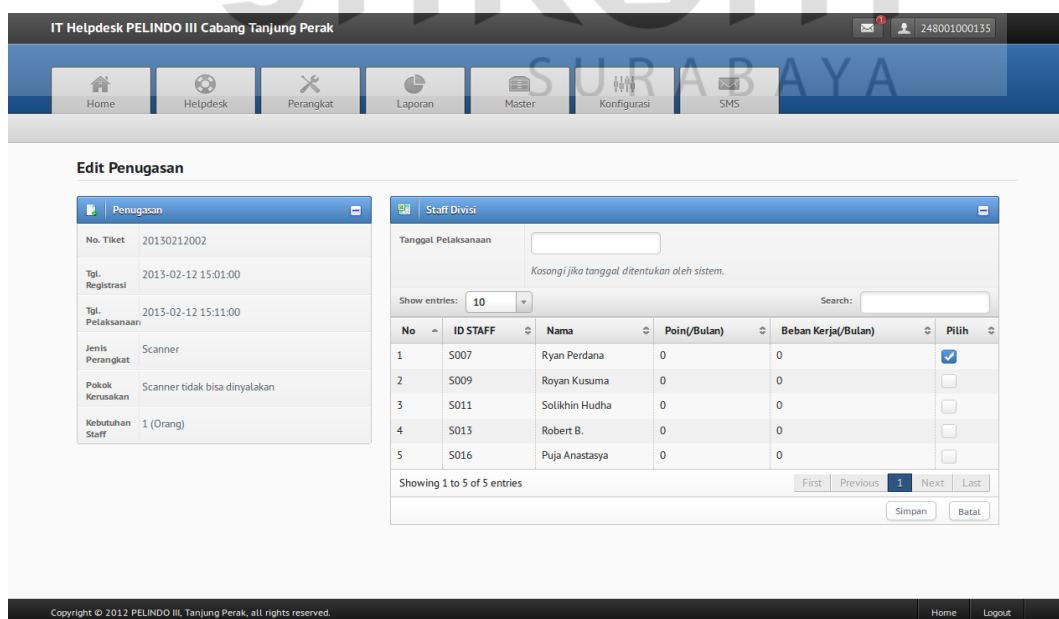
Showing 1 to 1 of 1 entries

First Previous 1 Next Last

Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved. Home Logout

Gambar 4.17. Halaman ACC Penugasan.

Halaman tersebut menampilkan daftar penugasan yang harus disetujui. Terdapat dua pilihan dalam memproses penugasan, yaitu dengan memberikan persetujuan langsung dan mengubah penugasan. Jika asisten manajer memberikan persetujuannya, maka sistem akan mengirimkan SMS kepada petugas yang ditugaskan. Tetapi, jika asisten memilih untuk mengubah penugasan maka asisten manajer akan diarahkan ke halaman edit penugasan.



IT Helpdesk PELINDO III Cabang Tanjung Perak

Home Helpdesk Perangkat Laporan Master Konfigurasi SMS

Edit Penugasan

Perugasan

No. Tiket: 20130212002

Tgl. Registrasi: 2013-02-12 15:01:00

Tgl. Pelaksanaan: 2013-02-12 15:11:00

Jenis Perangkat: Scanner

Pokok Kerusakan: Scanner tidak bisa dinyalakan

Kebutuhan Staff: 1 (Orang)

Staff Divisi

Tanggal Pelaksanaan:

Kosongi jika tanggal ditentukan oleh sistem.

Show entries: 10 Search:

No	ID STAFF	Nama	Poin/(Bulan)	Beban Kerja/(Bulan)	Pilih
1	S007	Ryan Perdana	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>
2	S009	Royan Kusuma	0	0	<input type="checkbox"/>
3	S011	Solikhin Hudha	0	0	<input type="checkbox"/>
4	S013	Robert B.	0	0	<input type="checkbox"/>
5	S016	Puja Anastasya	0	0	<input type="checkbox"/>

Showing 1 to 5 of 5 entries

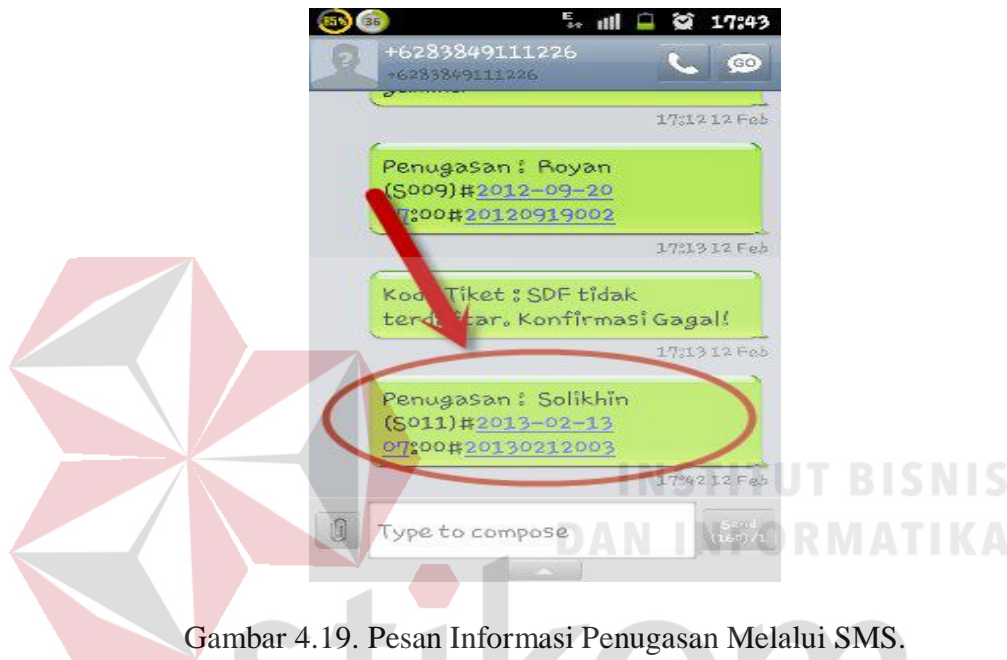
First Previous 1 Next Last

Simpan Batas

Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved. Home Logout

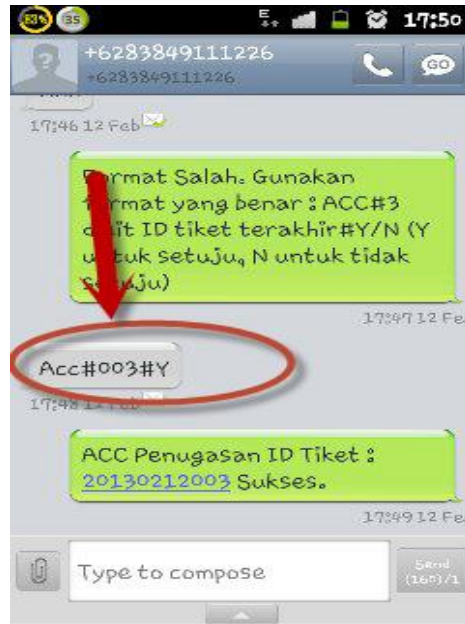
Gambar 4.18. Halaman Edit Penugasan.

ACC penugasan juga dapat dilakukan melalui SMS. Ketika pelapor melakukan registrasi permasalahan, sistem akan menentukan petugas dengan beban kerja terendah pada bulan yang sedang berjalan dan menentukan jadwal pelaksanaan sesuai dengan konfigurasi penjadwalan yang sudah ditentukan. Pesan SMS yang dikirimkan kepada asisten manajer dapat dilihat pada gambar 4.19.

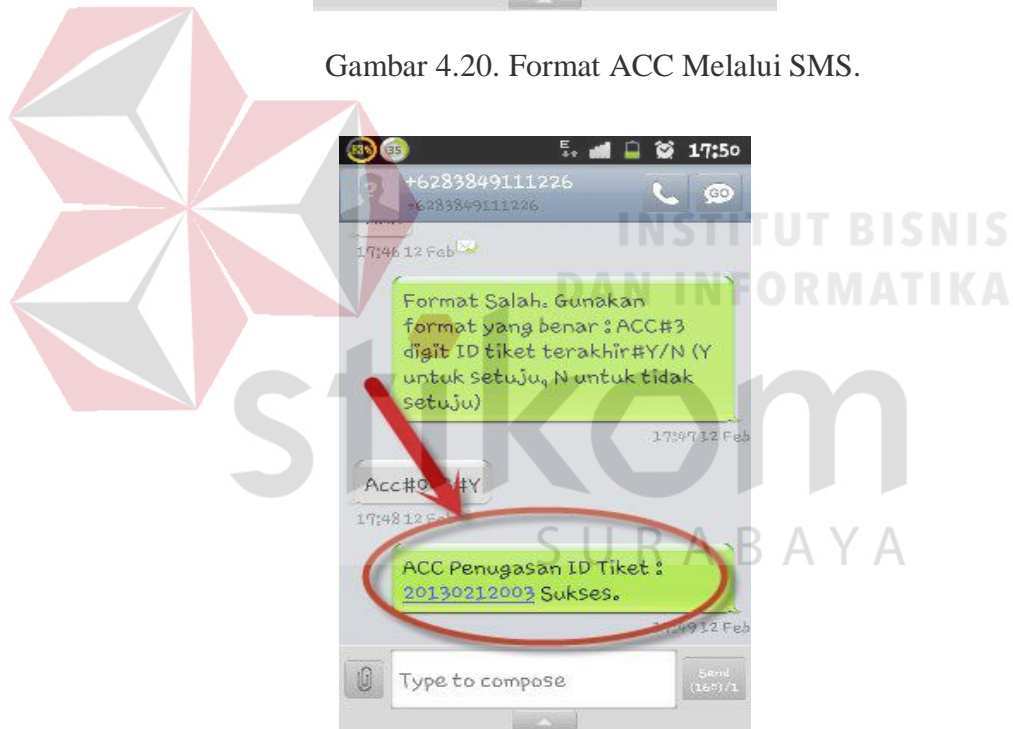


Gambar 4.19. Pesan Informasi Penugasan Melalui SMS.

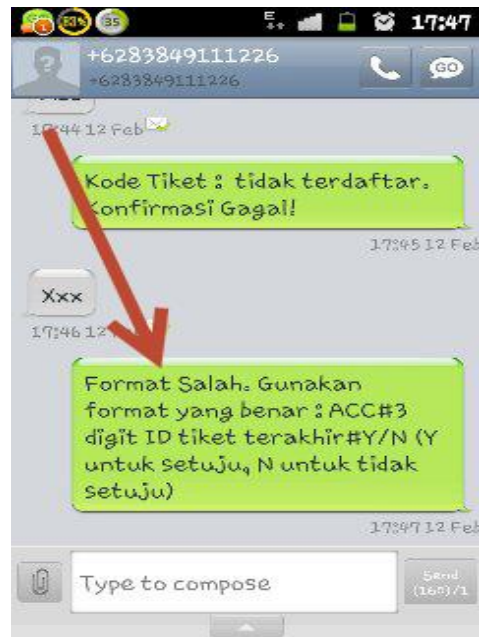
Asisten manajer dapat melakukan konfirmasi persetujuan atau ACC melalui sms dengan format seperti pada gambar 4.20. Jika konfirmasi berhasil, maka asisten manajer akan menerima pesan seperti pada gambar 4.21. Sedangkan jika asisten manajer salah dalam mengirimkan pesan (tidak sesuai format), maka akan sistem akan mengirimkan pesan seperti pada gambar 4.22.



Gambar 4.20. Format ACC Melalui SMS.



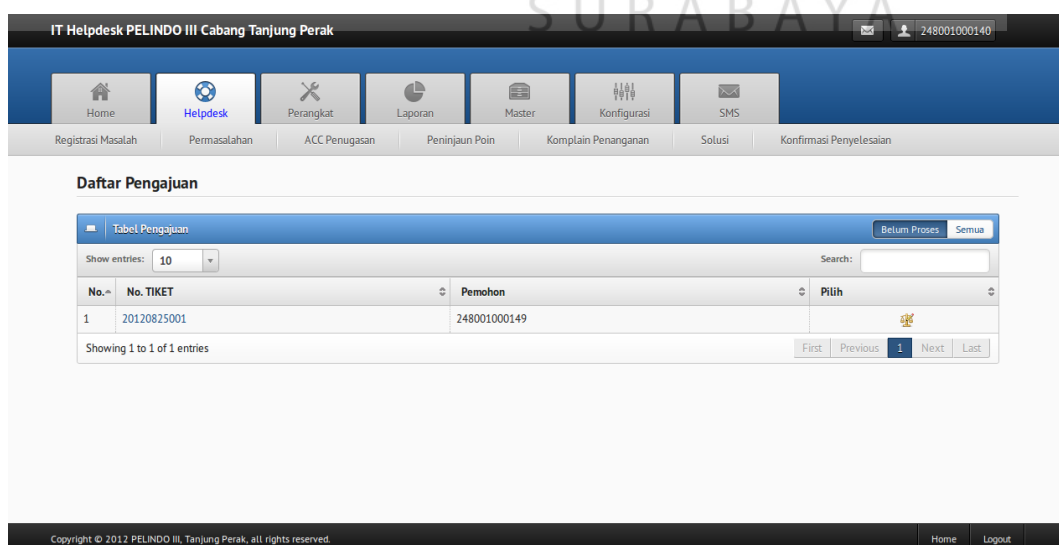
Gambar 4.21. Pesan ACC Penugasan Berhasil.



Gambar 4.22. Pesan ACC Penugasan Jika Format Salah.

4.3.6 Halaman Peninjauan Poin

Halaman peninjauan poin berisi daftar pengajuan banding poin yang dilakukan oleh petugas ketika mereka tidak mendapat poin karena mengalami keterlambatan dalam penyelesaian permasalahan. Halaman ini hanya dapat diakses oleh asisten manajer.



Gambar 4.23. Halaman Peninjauan Poin.

Asisten manajer mempunyai pilihan untuk memproses pengajuan poin, diantaranya yaitu setuju terhadap pengajuan poin, menolak pengajuan poin, dan mengurangi poin atau memberikan poin tertentu pada petugas. Setelah memilih salah satu pengajuan seperti pada gambar 4.23, asisten manajer akan diarahkan pada halaman proses peninjauan.

The screenshot displays the IT Helpdesk interface for PELINDO III Cabang Tanjung Perak. The top navigation bar includes Home, Helpdesk, Perangkat, Laporan, Master, Konfigurasi, and SMS. The main content area is divided into three panels:

- Pengajuan Poin:** Shows ticket ID 20120825001, a reason for the request, and a table of points. A red circle highlights the 'Setuju', 'Tolak', and 'Pengurangan Poin' buttons. A red arrow points to these buttons with the text 'Fungsi Proses dari Asisten Manajer'.
- Detail Permasalahan:** Shows a table of events related to the ticket, including registration, execution, and completion dates.
- Detail Perangkat:** Shows hardware details for a CPU, including ID, type, brand, and purchase date.

The interface also features a large watermark logo for 'stikom SURABAYA' and 'INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA'.

Gambar 4.24. Halaman Proses Peninjauan Poin.

4.3.7 Halaman Komplain Penanganan

Halaman komplain penanganan digunakan oleh asisten manajer untuk mengelola komplain penanganan yang dilakukan oleh pelapor kepada asisten manajer mengenai penanganan yang dilakukan oleh petugas.

IT Helpdesk PELINDO III Cabang Tanjung Perak

Home Helpdesk Perangkat Laporan Master Konfigurasi SMS

Daftar Komplain Penanganan

Komplain

Show entries: 10 Search:

No.	ID Tiket	Keterangan	Tgl. Tolak	Tgl. Proses	Tgl. Selesai
1	20120810007	Masih tidak berfungsi dengan normal, sering terputus dengan sendirinya.	2013-02-12 15:26:00		
2	20120811003	Mouse sering disconnect setelah diperbaiki.	2013-01-20 20:13:00	2013-01-20 20:14:00	2013-01-20 20:45:00
3	20120825001	Hard disk masih belum dikenali. Mohon segera diproses.	2012-10-18 18:45:00	2012-10-24 19:13:00	2012-10-24 19:14:00

Showing 1 to 3 of 3 entries

Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved. Home Logout

Gambar 4.25. Halaman Komplain Penanganan.

Halaman komplain penanganan juga dapat digunakan untuk melakukan konfirmasi mulainya proses penanganan komplain dan konfirmasi proses penyelesaian komplain. Setelah melakukan konfirmasi proses penanganan komplain maka kolom “Tgl Proses” pada daftar komplain akan berubah menjadi tanggal (gambar 4.26).

Daftar Komplain Penanganan

Komplain

Show entries: 10 Search:

No.	ID Tiket	Keterangan	Tgl. Tolak	Tgl. Proses	Tgl. Selesai
1	20120810007	Masih tidak berfungsi dengan normal, sering terputus dengan sendirinya.	2013-02-12 15:26:00	2013-02-12 15:27:00	
2	20120811003	Mouse sering disconnect setelah diperbaiki.	2013-01-20 20:13:00	2013-01-20 20:14:00	2013-01-20 20:45:00
3	20120825001	Hard disk masih belum dikenali. Mohon segera diproses.	2012-10-18 18:45:00	2012-10-24 19:13:00	2012-10-24 19:14:00

Showing 1 to 3 of 3 entries

First Previous 1 Next Last

Gambar 4.26. Setelah Konfirmasi Mulai Proses Penanganan Komplain.

4.3.8 Halaman Solusi

Halaman solusi merupakan halaman yang digunakan untuk mengelola solusi. Pada halaman ini ditampilkan daftar solusi dan juga dapat melakukan

pengelolaan seperti menambah data solusi, merubah data solusi dan menghapus data solusi. Selain itu pengguna juga dapat melihat detail dari solusi.

The screenshot shows the IT Helpdesk interface for PELINDO III Cabang Tanjung Perak. The main menu includes Home, Helpdesk, Perangkat, Laporan, Master, Konfigurasi, and SMS. The 'Tambah Data Solusi' menu is highlighted, leading to a 'tabel Solusi' window. This window displays a table of solutions with columns for ID, Jenis Perangkat, Judul, Edit, Hapus, and Lihat. The table contains 10 entries, with the first 10 shown. The footer of the interface includes a copyright notice for 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, and navigation links for Home and Logout.

ID	Jenis Perangkat	Judul	Edit	Hapus	Lihat
23	Printer	Mengatasi Blinking indikator kedap kedip ketika tinta habis, atau ketika selesai isi tinta			
22	Printer	Mengatasi Blinking indikator kedap kedip printer Canon			
1	Printer	Pengisian Tinta Canon Modif	-	-	
2	Monitor	Perbaikan Warna Layar Samsung GT-4220	-	-	
4	Mouse	Mouse Logitech Roller Tidak Jalan	-	-	
5	Printer	Pengisian Tinta Epson L Series Modif	-	-	
6	Printer	Tinta tersumbat di selang printer	-	-	
7	Printer	Membuang udara di selang tinta printer Canon	-	-	
8	Printer	Mengatasi Tinta printer Epson L Series tersumbat	-	-	
9	Printer	Mengatasi tinta printer yang bocor	-	-	

Gambar 4.27. Halaman Solusi.

Menu “Tambah Data Solusi” digunakan untuk menambah data solusi. Ketika pengguna memilih menu tersebut maka pengguna akan diarahkan pada form pembuatan solusi.

IT Helpdesk PELINDO III Cabang Tanjung Perak 248001000140

Home Helpdesk Perangkat Laporan Master Konfigurasi SMS

Tambah Data Solusi

Form Solusi

Jenis Perangkat

Pokok Masalah

Merk

Judul

Langkah 1
 
 Path: p Words: 0

Langkah 2
 
 Path: p Words: 0

Langkah 3
 
 Path: p Words: 0

Langkah 4
 
 Path: p Words: 0

Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved. Home Logout

Gambar 4.28. Halaman Tambah Data Solusi.

Untuk merubah dan menghapus data solusi, pengguna dapat melakukannya jika pengguna merupakan pengguna yang membuat solusi tersebut.

Untuk halaman edit solusi dapat dilihat pada gambar 4.29.

The screenshot displays the 'Data Solusi' (Solution Data) page in the IT Helpdesk system. The page is titled 'Form Solusi' and contains the following information:

- Jenis Perangkat:** Printer
- Pokok Masalah:** Blinking, Indikator Kedap-Kedip
- Merk:** Canon
- Judul:** Mengatasi Blinking indikator kedap kedip ketika tinta habis, atau ketika selesai isi tinta

The solution is presented in four steps:

- Langkah 1:** Tekan dan tahan tombol "Resume" selama kurang lebih 1 sampai 2 menit. (Accompanied by an image of a hand pressing a button on a printer.)
- Langkah 2:** Kemudian buka tutup atau cover printer anda. (Accompanied by an image of a printer with its cover open.)
- Langkah 3:** Buka dulu Cartridge-nya kemudian pasang lagi. (Accompanied by images of two Canon ink cartridges, one labeled 810 and the other 811.)
- Langkah 4:** Tutup cover printer kemudian Matikan, kemudian hidupkan kembali

The page includes a navigation bar at the top with options like Home, Helpdesk, Perangkat, Laporan, Master, Konfigurasi, and SMS. At the bottom, there is a footer with copyright information and Home/Logout links.

Gambar 4.29. Halaman Edit Data Solusi.

Untuk melihat detail dari solusi, pengguna dapat memilih menu melihat detail solusi. Ketika detail solusi ditampilkan, pengguna dapat melakukan komentar dan melakukan *vote* pada solusi tersebut.

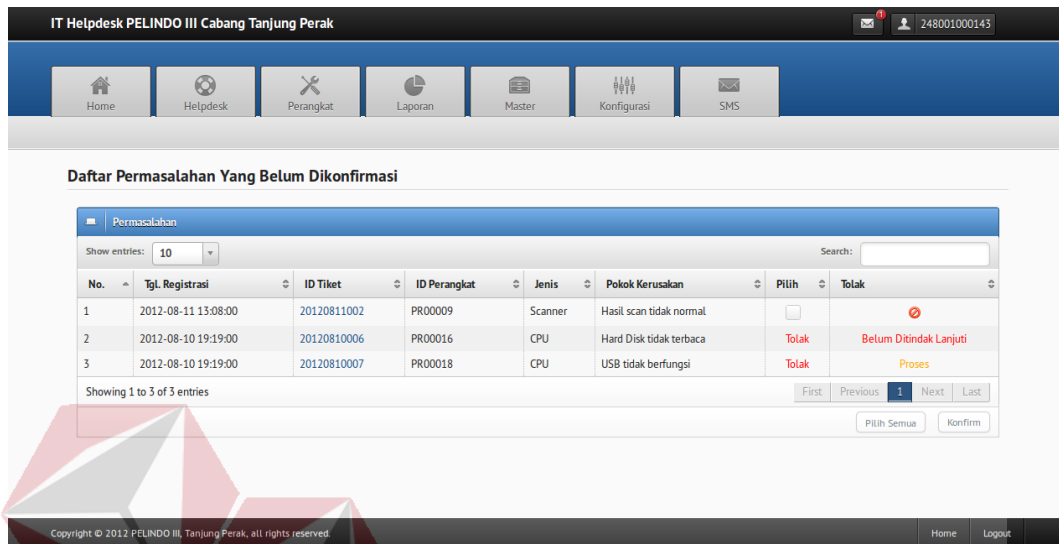
The screenshot displays the IT Helpdesk interface for PELINDO III Cabang Tanjung Perak. The main content area shows a solution titled "Mengatasi Fax yang tidak bisa ditekan tombol dialernya". The solution is presented in a step-by-step format, currently on "Langkah Satu" (Step 1). The step description reads: "Periksa apakah dialer terkunci atau tidak. Jika terkunci, coba buka kuncinya," accompanied by a photograph of a MFC-3020 fax machine. Below the step description, there is a "Poskan Komentar" (Post Comment) section with a text input field and a "Submit" button. A list of comments is visible, including one from Solikhin Hudha (248001000144) with the text "tes komen", and another from Ryan Perdana (248001000140) with the text "99999999". The page footer contains the copyright notice "Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved." and navigation links for "Home" and "Logout".

Gambar 4.30. Halaman Edit Data Solusi.

4.3.9 Halaman Konfirmasi Penyelesaian

Halaman konfirmasi penyelesaian merupakan halaman yang digunakan oleh pelapor untuk melakukan konfirmasi penyelesaian pada permasalahannya

yang dianggap sudah terselesaikan oleh petugas. Pelapor dapat melakukan konfirmasi penyelesaian dan juga dapat menolak konfirmasi untuk melakukan komplain terhadap penanganan petugas.



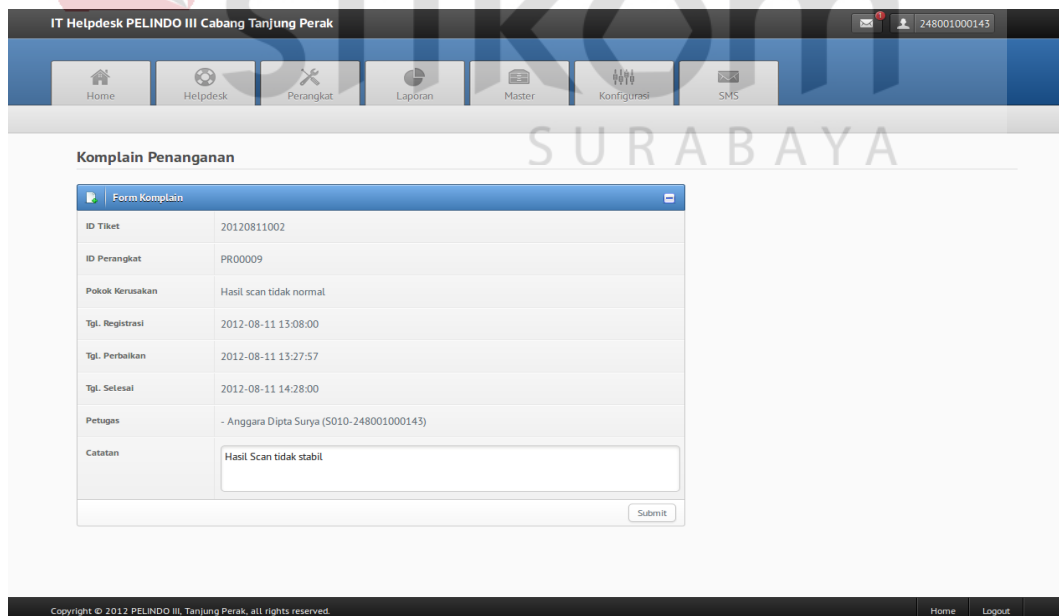
The screenshot shows the 'Daftar Permasalahan Yang Belum Dikonfirmasi' (List of Unconfirmed Issues) page. It features a table with columns for No., Tgl. Registrasi, ID Tiket, ID Perangkat, Jenis, Pokok Kerusakan, Pilih, and Tolak. The table contains three entries:

No.	Tgl. Registrasi	ID Tiket	ID Perangkat	Jenis	Pokok Kerusakan	Pilih	Tolak
1	2012-08-11 13:08:00	20120811002	PR00009	Scanner	Hasil scan tidak normal	<input type="checkbox"/>	
2	2012-08-10 19:19:00	20120810006	PR00016	CPU	Hard Disk tidak terbaca	Tolak	Belum Ditindak Lanjuti
3	2012-08-10 19:19:00	20120810007	PR00018	CPU	USB tidak berfungsi	Tolak	Proses

Below the table, there are navigation buttons: First, Previous, 1, Next, Last, and buttons for 'Pilih Semua' and 'Konfirm'.

Gambar 4.31. Halaman Konfirmasi Penyelesaian.

Jika pelapor melakukan penolakan, maka pelapor akan diarahkan ke halaman form komplain penanganan.



The screenshot shows the 'Komplain Penanganan' (Complaint Handling) page. It displays a 'Form Komplain' with the following details:

ID Tiket	20120811002
ID Perangkat	PR00009
Pokok Kerusakan	Hasil scan tidak normal
Tgl. Registrasi	2012-08-11 13:08:00
Tgl. Perbaikan	2012-08-11 13:27:57
Tgl. Selesai	2012-08-11 14:28:00
Petugas	- Anggara Dipta Surya (S010-248001000143)
Catatan	Hasil Scan tidak stabil

A 'Submit' button is located at the bottom right of the form.

Gambar 4.32. Halaman Form Komplain Penanganan.

4.3.10 Halaman Daftar Perangkat

Halaman ini digunakan untuk melihat daftar perangkat dan digunakan untuk melihat detail dari suatu perangkat.

IT Helpdesk PELINDO III Cabang Tanjung Perak

Home Helpdesk Perangkat Laporan Master Konfigurasi SMS

Data Perangkat

Tabel Perangkat

Show entries: 10 Search:

ID	Jenis	Merk	Tipe	Detail
PR00001	Monitor	Samsung	MT-10230	
PR00002	Monitor	LG	Z433-120	
PR00003	Printer	Canon	IP2700	
PR00004	Printer	Canon	IP1880	
PR00005	Printer	Epson	C435	
PR00006	CPU	DELL	AZX2000	
PR00007	CPU	DELL	AZX20010	
PR00008	Mouse	Logitech	OP-1220	
PR00009	Scanner	Canon	LB-1200	
PR00010	Mouse	Logitech	MBR-189	

Showing 1 to 10 of 96 entries

First Previous 1 2 3 4 5 Next Last

Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved. Home Logout

Gambar 4.33. Halaman Daftar Perangkat.

IT Helpdesk PELINDO III Cabang Tanjung Perak

Home Helpdesk Perangkat Laporan Master Konfigurasi SMS

Detail Perangkat

Availability: 99.1% (Good)

Reliability/24jam: 99.01% (Good)

ID Perangkat	PR00001
Jenis	Monitor
Merk	Samsung
Tipe	MT-10230
Tanggal Pembelian	2012-07-25 00:00:00
MTTR	21.8724
Akhir Garansi	2012-07-31
Lokasi Garansi	JL. Achmad Yani 18 Surabaya
Kondisi Perangkat	Normal
Jenis Pengguna	Personal
Pengguna (NIK/Divisi)	248001000120

« Kembali

Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved. Home Logout

Gambar 4.34. Halaman Detail Perangkat.

4.3.11 Halaman Penempatan Perangkat

Halaman penempatan digunakan untuk melakukan penempatan pada perangkat tertentu. Pada halaman penempatan ditampilkan daftar perangkat yang dapat dipilih oleh pengguna yang kemudian akan diarahkan pada form penempatan perangkat.

IT Helpdesk PELINDO III Cabang Tanjung Perak

Home Helpdesk Perangkat Laporan Master Konfigurasi SMS

Data Perangkat

Tabel Perangkat

Show entries: 10 Search: []

ID	Jenis	Merk	Tipe	Pilih
PR00001	Monitor	Samsung	MT-10230	[]
PR00002	Monitor	LG	Z435-120	[]
PR00003	Printer	Canon	IP2700	[]
PR00004	Printer	Canon	IP1880	[]
PR00005	Printer	Epson	C435	[]
PR00006	CPU	DELL	AZX2000	[]
PR00007	CPU	DELL	AZX20010	[]
PR00008	Mouse	Logitech	OP-1220	[]
PR00009	Scanner	Canon	LB-1200	[]
PR00010	Mouse	Logitech	MBR-189	[]

Showing 1 to 10 of 96 entries

Copyright © 2012 PELINDO III Cabang Tanjung Perak, all rights reserved. Home Logout

Gambar 4.35. Halaman Penempatan Perangkat.

IT Helpdesk PELINDO III Cabang Tanjung Perak

Home Helpdesk Perangkat Laporan Master Konfigurasi SMS

Edit Penempatan Perangkat

Form Penempatan Perangkat

ID Perangkat: PR00003

Jenis Penggunaan: Umum Personal

Divisi: Divisi Pengadaan Barang & Jasa

Keterangan: []

[] Kembali [] Simpan [] Hapus Penempatan

Detail Perangkat

ID Perangkat: PR00003

Jenis: Printer

Merk: Canon

Tipe: IP2700

Tanggal Pembelian: 2012-07-01 00:00:00

MTTR: 0

Akhir Garansi: 2015-06-01

Lokasi Garansi: Hi-Tech Mall

Kondisi Perangkat: Normal

Jenis Penggunaan: []

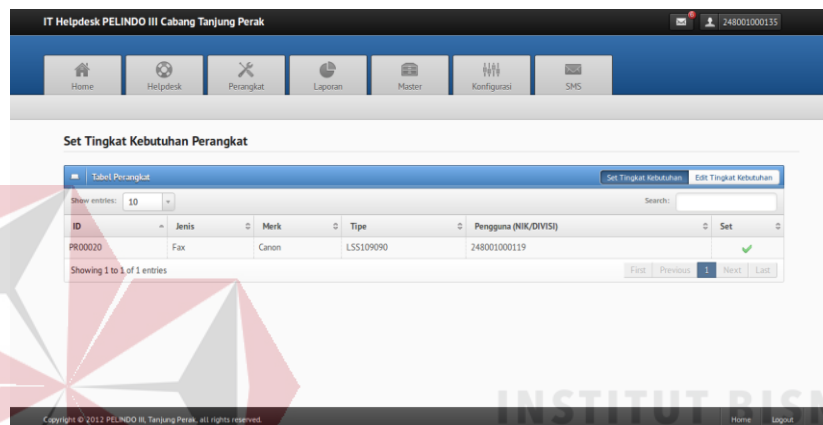
Pengguna (Divisi/NIK): []

Copyright © 2012 PELINDO III Cabang Tanjung Perak, all rights reserved. Home Logout

Gambar 4.36. Halaman Form Penempatan Perangkat.

4.3.12 Halaman Set Tingkat Kebutuhan

Halaman ini digunakan oleh asisten manajer untuk melihat daftar penempatan yang akan dilakukan penentuan tingkat kebutuhan. Asisten manajer dapat menentukan tingkat kebutuhan dengan memilih salah satu penempatan perangkat dan kemudian akan menentukan tingkat kebutuhan pada halaman form penentuan tingkat kebutuhan.



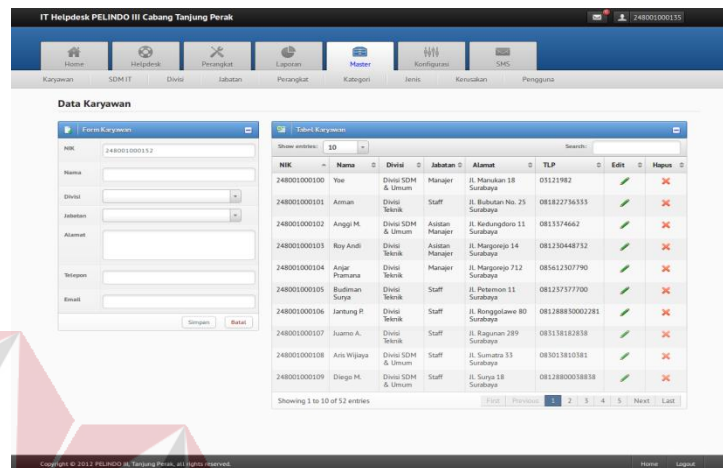
Gambar 4.37. Halaman Set Tingkat Kebutuhan.

ID Perangkat	Jenis	Merk	Tipe	Tanggal Pembelian	MTTR	Akhir Garansi	Kategori Garansi	Kondisi Perangkat	Jenis Penggunaan	Pengguna (Divisi/NIK)
PR00020	Personal	Canon	L5510990	2012-07-01 00:00:00	0	2012-07-01	Normal	Normal	Personal	248001000119

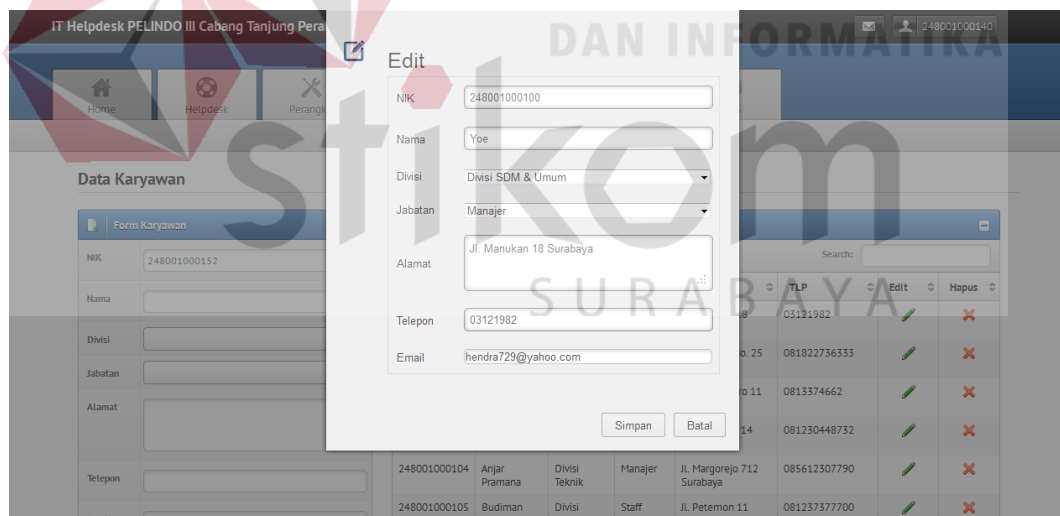
Gambar 4.38. Halaman Form Set Tingkat Kebutuhan.

4.3.13 Halaman Master Karyawan

Halaman master karyawan digunakan untuk mengelola data karyawan. Halaman ini hanya dapat diakses oleh sekretaris yang bertugas untuk mengelola master data.



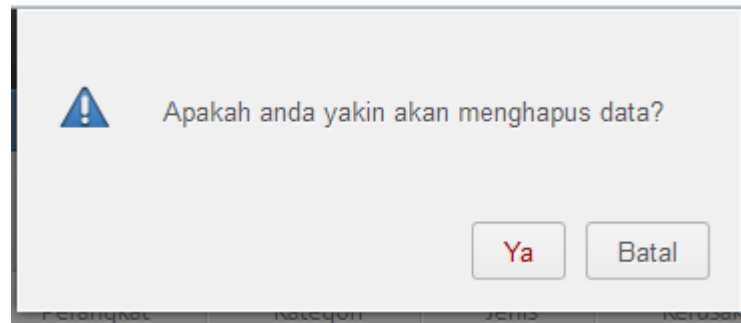
Gambar 4.39. Halaman Master Karyawan.



Gambar 4.40. Edit Karyawan.



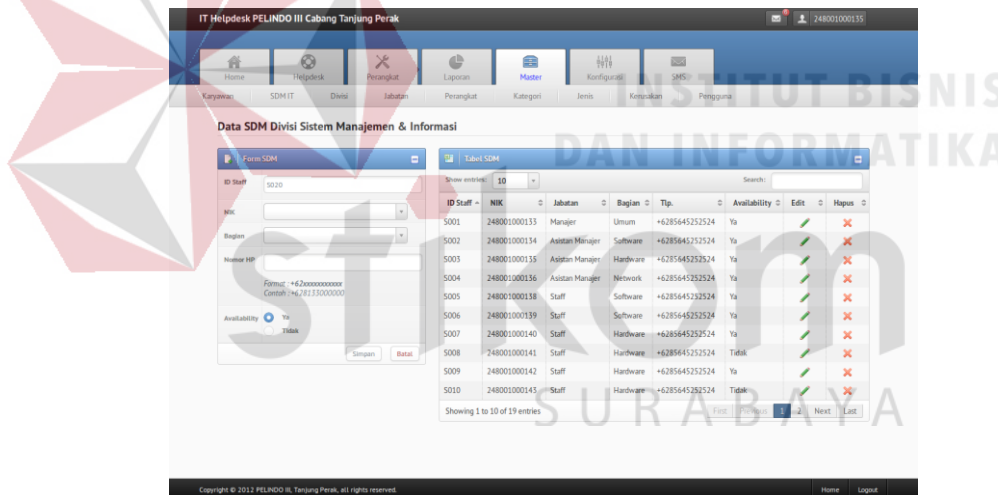
Gambar 4.41. Informasi Penyimpanan Data berhasil.



Gambar 4.42. Konfirmasi Penghapusan Data.

4.3.14 Halaman Master SDM

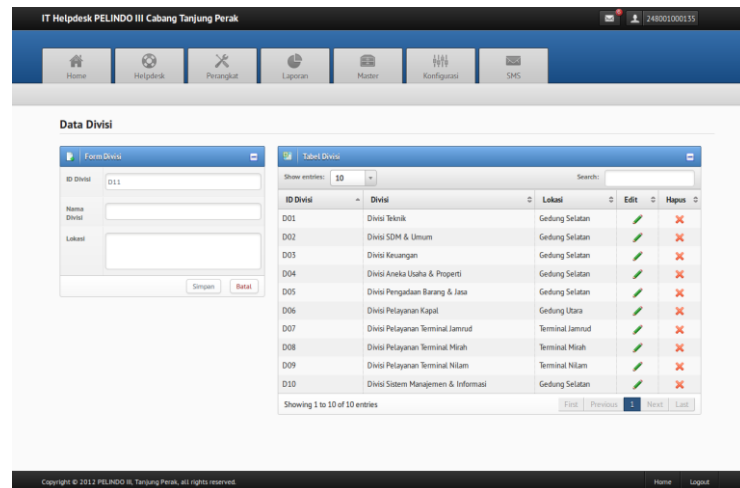
Halaman master SDM digunakan untuk mengelola data SDM atau data karyawan yang berada pada divisi SMI. Halaman ini hanya dapat diakses oleh sekretaris yang bertugas untuk mengelola master data.



Gambar 4.43. Halaman Master SDM.

4.3.15 Halaman Master Divisi

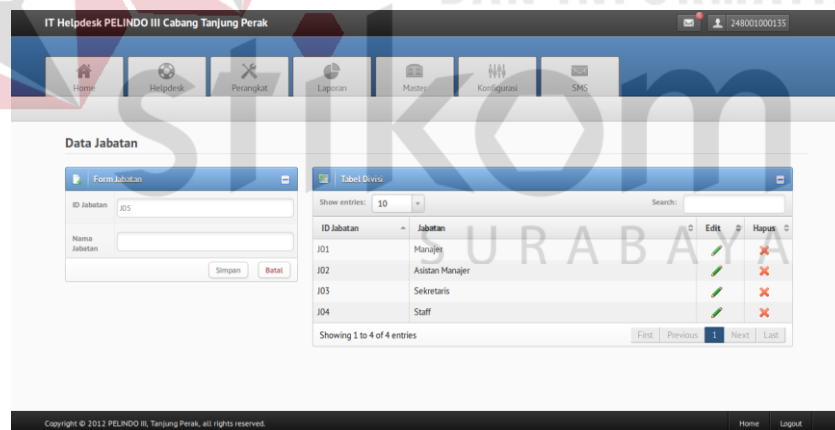
Halaman master divisi digunakan untuk mengelola data divisi. Halaman ini hanya dapat diakses oleh sekretaris yang bertugas untuk mengelola master data.



Gambar 4.44. Halaman Master Divisi.

4.3.16 Halaman Master Jabatan

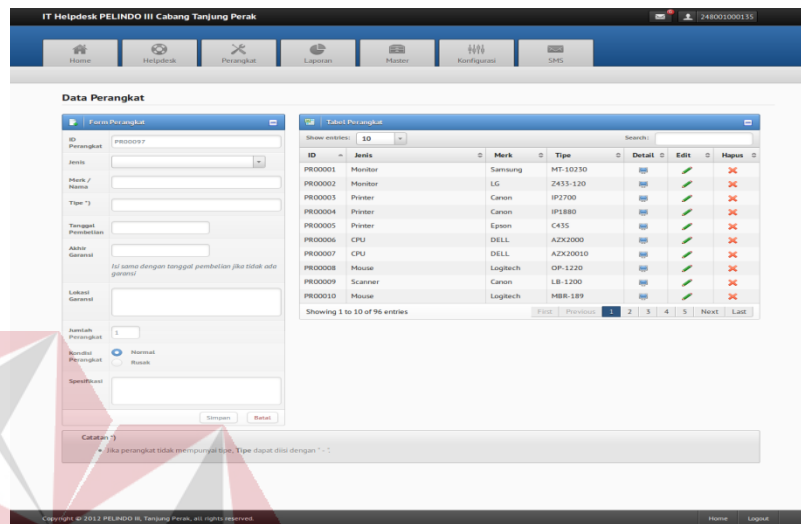
Halaman master jabatan digunakan untuk mengelola data jabatan. Halaman ini hanya dapat diakses oleh sekretaris yang bertugas untuk mengelola master data.



Gambar 4.45. Halaman Master Jabatan.

4.3.17 Halaman Master Perangkat

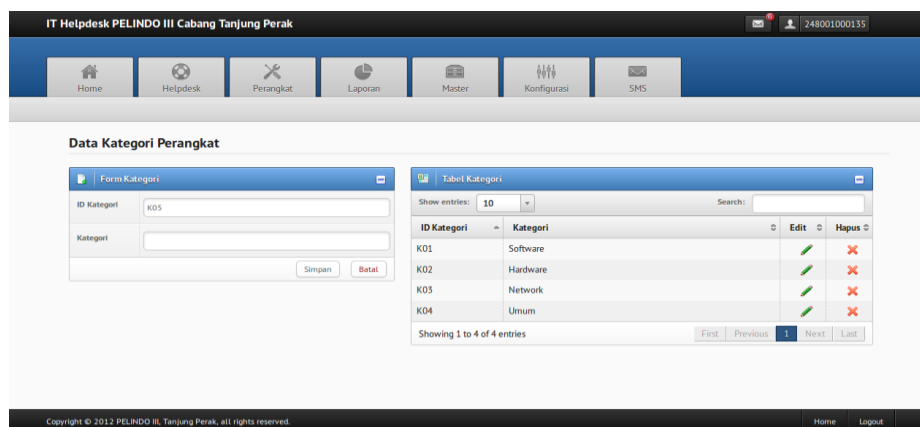
Halaman master perangkat digunakan untuk mengelola data perangkat. Halaman ini hanya dapat diakses oleh sekretaris yang bertugas untuk mengelola master data.



Gambar 4.46. Halaman Master Perangkat.

4.3.18 Halaman Master Kategori

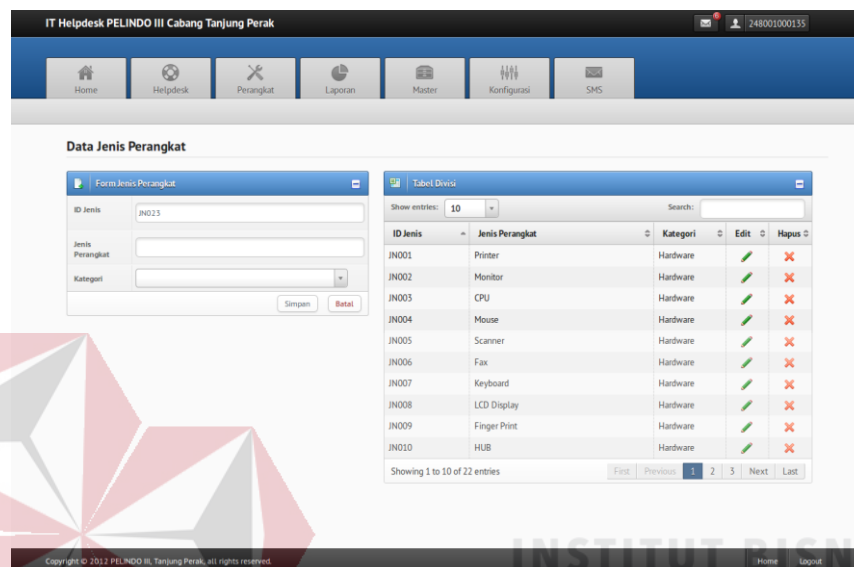
Halaman master kategori digunakan untuk mengelola data kategori. Halaman ini hanya dapat diakses oleh sekretaris yang bertugas untuk mengelola master data.



Gambar 4.47. Halaman Master Kategori.

4.3.19 Halaman Master Jenis Perangkat

Halaman master jenis perangkat digunakan untuk mengelola data jenis perangkat. Halaman ini hanya dapat diakses oleh sekretaris yang bertugas untuk mengelola master data.



Gambar 4.48. Halaman Master Jenis Perangkat.

4.3.20 Halaman Master Kerusakan

Halaman master kerusakan digunakan untuk mengelola kerusakan. Selain itu halaman ini juga digunakan untuk mendefinisikan detail dari kerusakan seperti tingkat kerusakan, jumlah kebutuhan petugas untuk penanganan dan lama penyelesaian. Halaman ini hanya dapat diakses oleh sekretaris yang bertugas untuk mengelola master data

Data Kerusakan

Form Kerusakan

ID Kerusakan: KR0047

Jenis:

Pokok Masalah:

Kategori:

Kebutuhan Staff: 0 (Orang)

waktu Penyelesaian: 0 (JAM)

Poin:

Tingkat Kerusakan:

Tabel Kerusakan

Show entries: 10

ID	Jenis	Pokok	Jml. Staff	Waktu	Poin	Tingkat	Edit	Hapus
KR0001	Printer	Tinta printer habis	1	1	1	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KR0002	Printer	Tinta printer tersumbat	1	1	2	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KR0003	Printer	Tinta printer bocor	1	1	1	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KR0004	Printer	Cartridge tidak jalan	1	1	2	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KR0005	Printer	Roller kertas tidak jalan	1	2	2	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KR0006	Monitor	Layar tidak stabil atau gambar goyang	1	3	3	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KR0007	Monitor	Warna layar tidak sesuai dengan seharusnya	1	3	3	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KR0008	Monitor	Monitor mati atau tidak bisa dinyalakan	1	3	3	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KR0009	CPU	CPU tidak bisa dinyalakan	1	2	3	3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KR0010	CPU	USB tidak berfungsi	1	1	1	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Showing 1 to 10 of 46 entries

Catatan

- Poin merupakan nilai yang digunakan untuk memberikan beban kerja bagi staff IT yang telah menyelesaikan permasalahan. Nilainya antara 1-10. (Semakin tinggi nilainya semakin berat pekerjaan yang harus dilakukan)
- Tingkat Kerusakan merupakan skala yang digunakan untuk menentukan level kerusakan. Nilainya antara 1-10. (Semakin tinggi semakin parah kerusakannya)

Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved.

Gambar 4.49. Halaman Master Kerusakan.

4.3.21 Halaman Master Pengguna

Halaman master pengguna digunakan untuk mengelola data pengguna. Halaman ini hanya dapat diakses oleh sekretaris yang bertugas untuk mengelola master data.

Data Pengguna

Form Pengguna

NIK:

Hak Akses:

Username:

Tabel Perangkat

Show entries: 10

NIK	Username	Hak Akses	Edit	Hapus
248001000135	248001000135	manajer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
248001000134	asmenaw	asisten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
248001000135	asmenhw	asisten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
248001000136	asmenw	asisten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
248001000137	admin	admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
248001000138	248001000138	staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
248001000139	248001000139	staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
248001000140	248001000140	staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
248001000141	248001000141	staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
248001000142	248001000142	staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

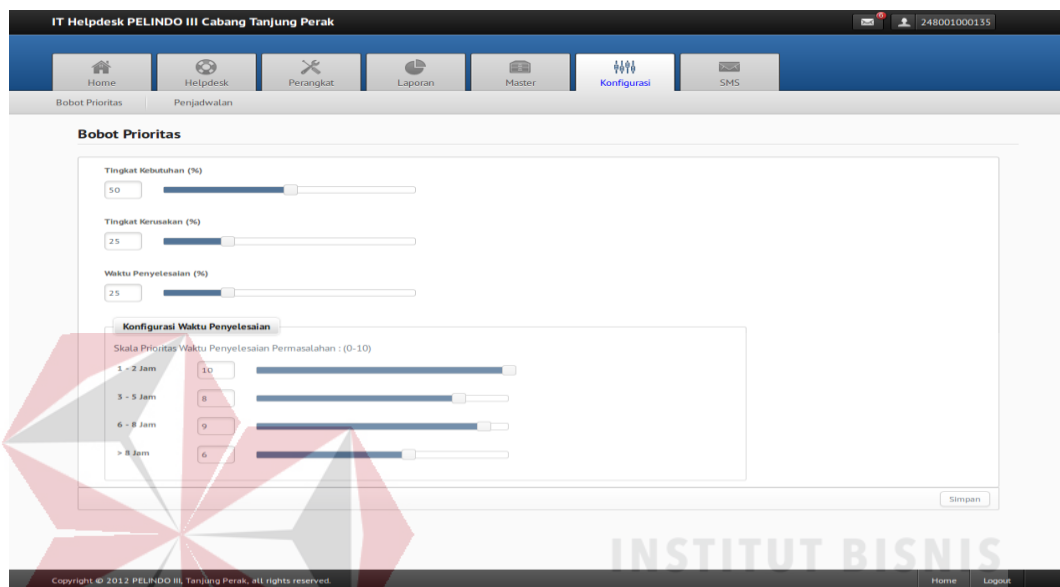
Showing 1 to 10 of 19 entries

Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved.

Gambar 4.50. Halaman Master Pengguna.

4.3.22 Halaman Konfigurasi Bobot Prioritas

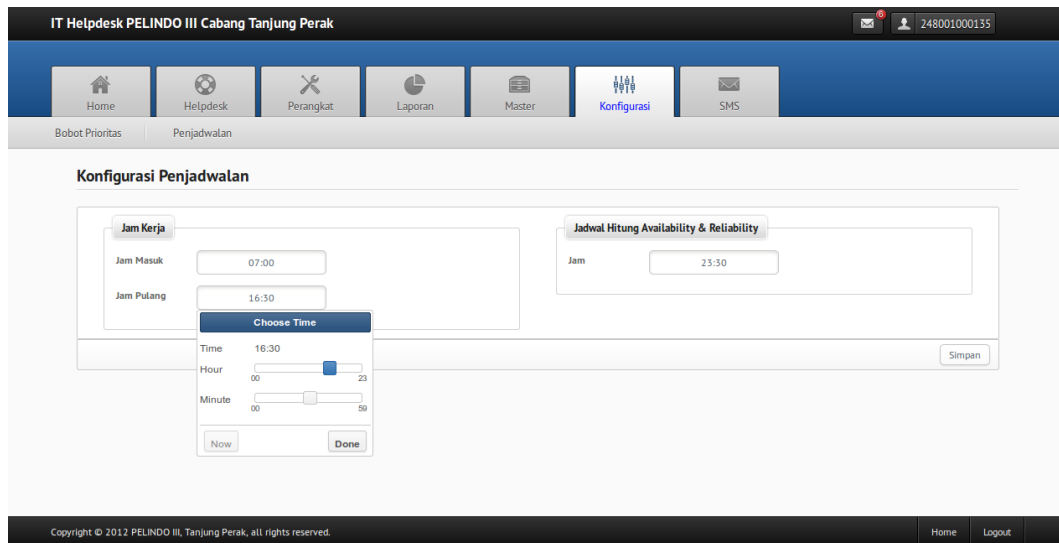
Halaman ini digunakan untuk mengubah konfigurasi dari bobot prioritas. Konfigurasi ini penting dilakukan untuk menentukan prioritas dari suatu permasalahan. Halaman ini hanya dapat diakses oleh manajer.



Gambar 4.51. Halaman Konfigurasi Bobot Prioritas.

4.3.23 Halaman Konfigurasi Penjadwalan

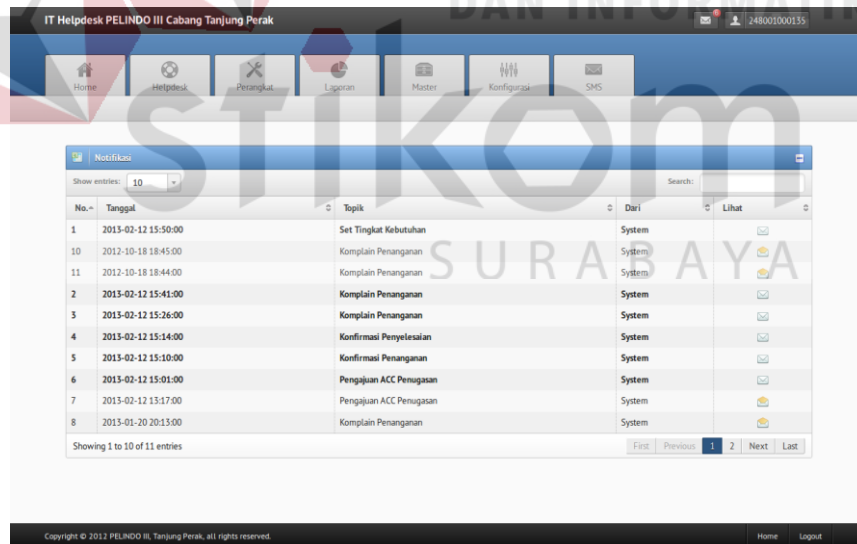
Halaman ini digunakan untuk mengubah konfigurasi dari penjadwalan. Konfigurasi ini penting dilakukan untuk menentukan waktu pelaksanaan yang disarankan oleh sistem dalam penugasan untuk menangani permasalahan. Halaman ini hanya dapat diakses oleh manajer.



Gambar 4.52. Halaman Konfigurasi Penjadwalan.

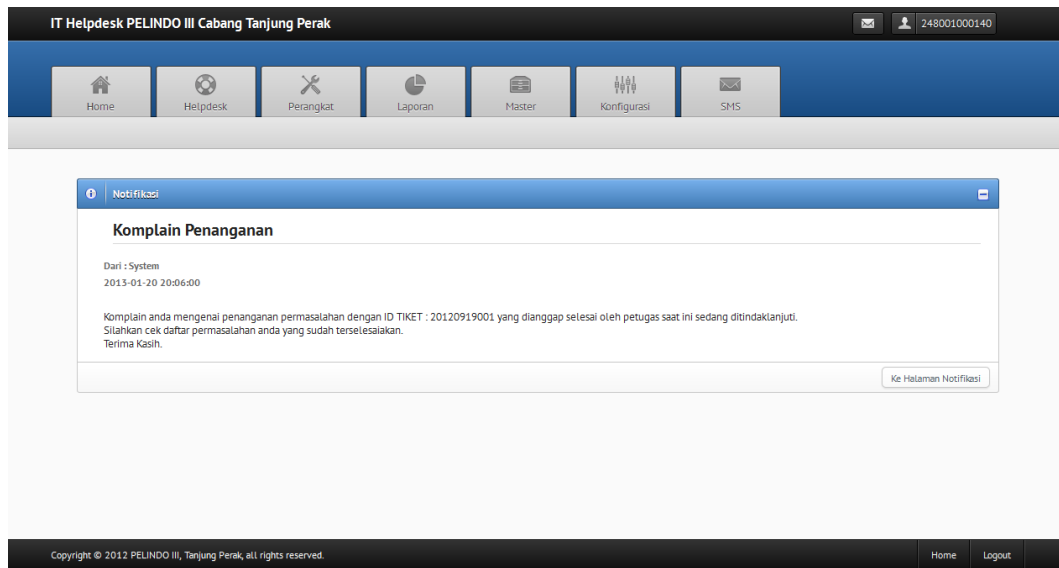
4.3.24 Halaman Notifikasi

Halaman notifikasi merupakan halaman yang digunakan untuk melihat daftar notifikasi yang ditujukan kepada pengguna.



Gambar 4.53. Halaman Notifikasi.

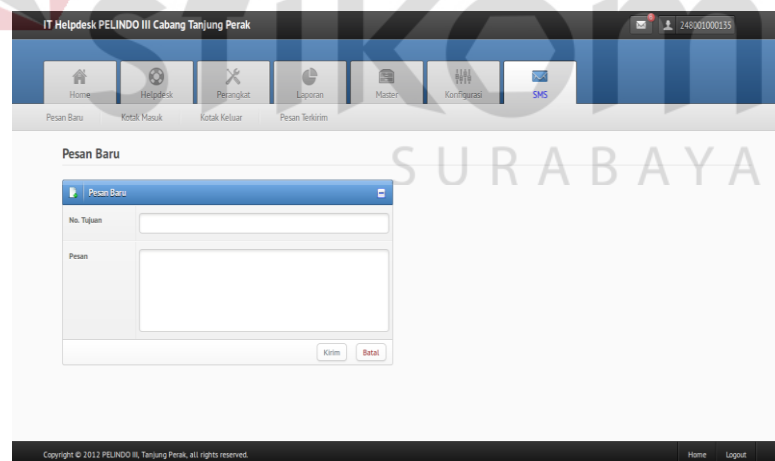
Sedangkan untuk membaca notifikasi tersebut dapat dilihat pada gambar 4.54.



Gambar 4.54. Halaman Membaca Notifikasi.

4.3.25 Halaman Mengirim Pesan Baru (SMS)

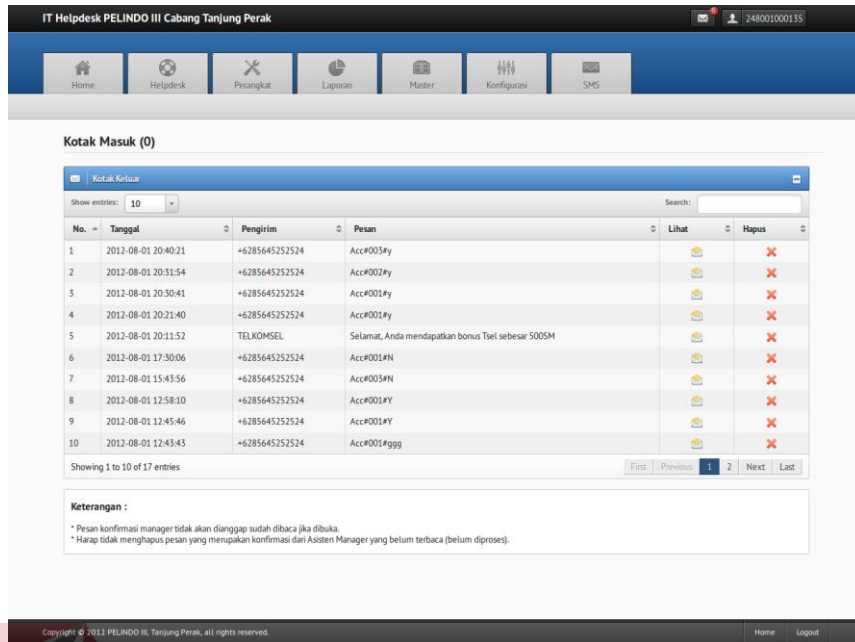
Halaman ini digunakan untuk mengirim SMS dengan menggunakan nomor dari sistem pada nomor tertentu. Halaman ini hanya dapat diakses oleh sekretaris.



Gambar 4.55. Halaman Pesan Baru.

4.3.26 Halaman Kotak Masuk

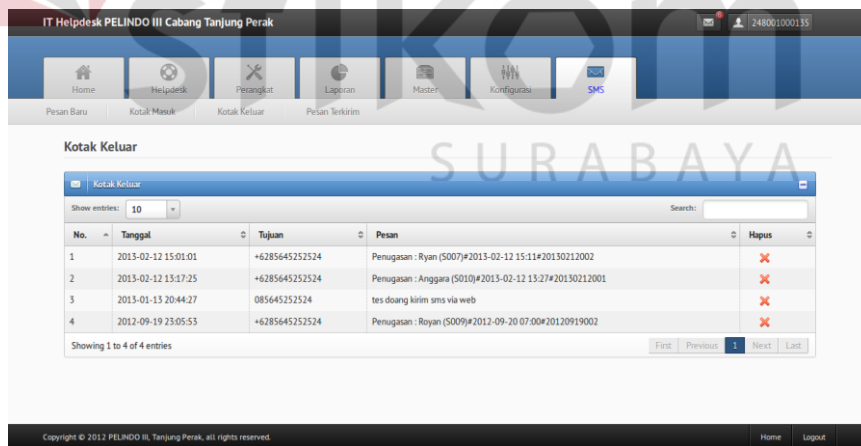
Halaman kotak masuk merupakan halaman yang digunakan untuk mengelola kotak masuk. Halaman ini hanya dapat diakses oleh sekretaris.



Gambar 4.56. Halaman Kotak Masuk.

4.3.27 Halaman Kotak Keluar

Halaman kotak keluar merupakan halaman yang digunakan pengguna untuk mengelola kotak keluar. Halaman ini hanya dapat diakses oleh sekretaris.



Gambar 4.57. Halaman Kotak Keluar.

4.3.28 Halaman Pesan Terkirim

Halaman pesan terkirim digunakan untuk mengelola pesan terkirim yang ada pada sistem. Halaman ini hanya dapat diakses oleh sekretaris.

IT Helpdesk PELINDO III Cabang Tanjung Perak

Home Helpdesk Perangkat Laporan Master Konfigurasi SMS

Pesan Baru Kotak Masuk Kotak Keluar Pesan Terkirim

Pesan Terkirim

Show entries: 10 Search:

No.	Tgl. Kirim	Tgl. Terkirim	TUJUAN	Pesan	Status	Lihat	Hapus
1	2012-08-01 21:29:18	2012-08-01 21:29:22	+6285645252524	Penugasan : Royan (S009)#2012-08-02 07:00#20120801006	DeliveryOK		
2	2012-08-01 21:26:44	2012-08-01 21:26:48	+6285645252524	Penugasan : Bagus (S008)#2012-08-02 09:20#20120801005	DeliveryOK		
3	2012-08-01 21:25:10	2012-08-01 21:25:14	+6285645252524	Penugasan : Ryan (S007)#2012-08-02 09:10#20120801004	DeliveryOK		
4	2012-08-01 21:24:06	2012-08-01 21:24:11	+6285645252524	Penugasan : Bagus (S008)#2012-08-02 08:10#20120801003	DeliveryOK		
5	2012-08-01 20:48:02	2012-08-01 20:48:07	+6285645252524	Penugasan : Bagus (S008)#2012-08-02 08:10#20120801005	DeliveryOK		
6	2012-08-01 20:41:58	2012-08-01 20:53:03	+6285645252524	Penugasan : Bagus (S008)#2012-08-02 08:10#20120801003	DeliveryOK		
7	2012-08-01 20:41:55	2012-08-01 20:43:53	+6285645252524	ACC Penugasan ID Tiket : 20120801003 Sukses.	DeliveryOK		
8	2012-08-01 20:41:52	2012-08-01 20:43:45	+6285645252524	Penugasan : Bagus (S008)#2012-08-02 08:10#20120801004	DeliveryOK		
9	2012-08-01 20:38:18	2012-08-01 20:38:21	+6285645252524	Penugasan : Bagus (S008)#2012-08-02 08:10#20120801003	DeliveryOK		
10	2012-08-01 20:32:15	2012-08-01 20:32:18	+6285645252524	ACC Penugasan ID Tiket : 20120801002 Sukses.	DeliveryOK		

Showing 1 to 10 of 17 entries

First Previous 1 2 Next Last

Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved. Home Logout

Gambar 4.58. Halaman Pesan Terkirim.

4.3.29 Halaman Utama Laporan Personal

Halaman ini menunjukkan halaman utama dari laporan personal. Halaman utama tersebut menyajikan beberapa menu laporan yang dapat dilihat oleh pengguna.

IT Helpdesk PELINDO III Cabang Tanjung Perak

Home Helpdesk Perangkat Laporan Master Konfigurasi SMS

Laporan Personal

Beban Kerja & Poin

History Penanganan

Keterlambatan

Registrasi Permasalahan

Penggunaan Perangkat

Pembuatan Solusi

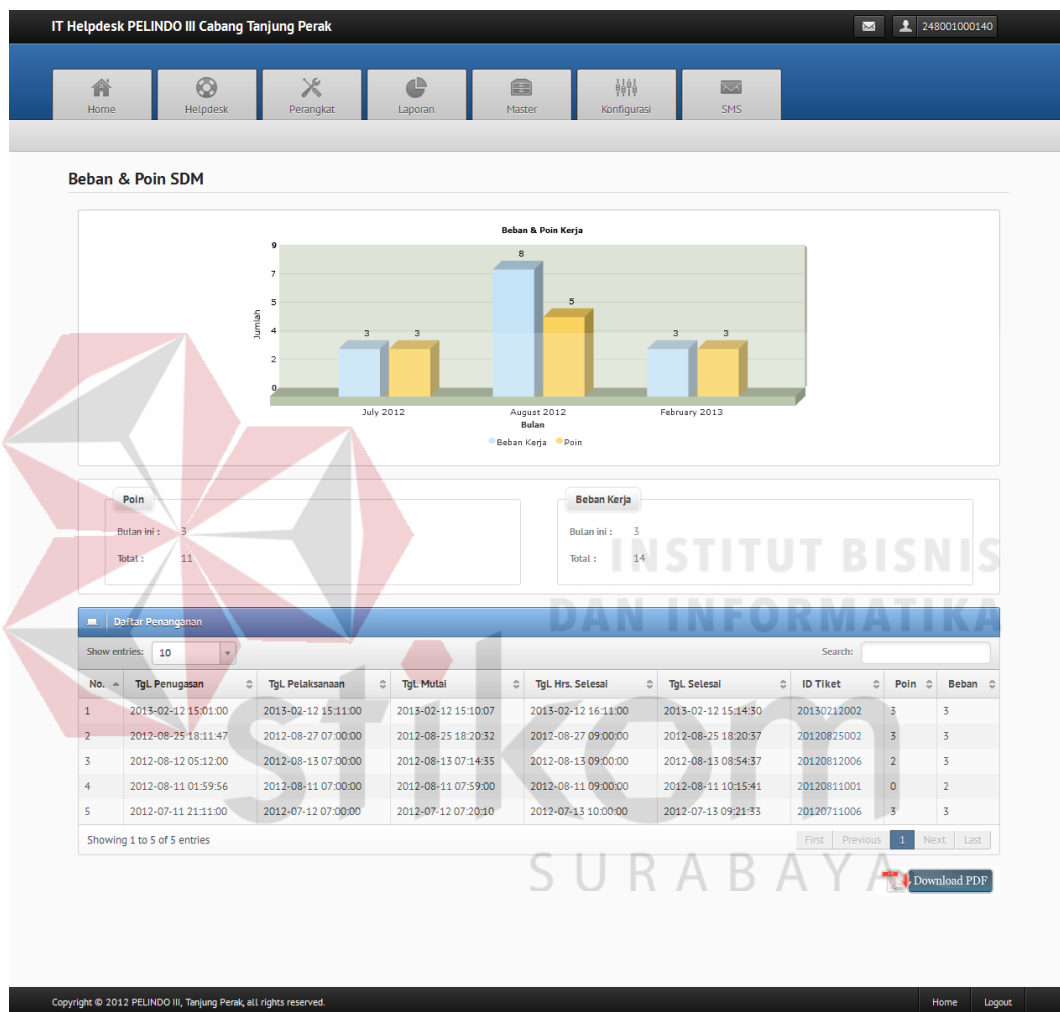
Vote Solusi

Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved. Home Logout

Gambar 4.59. Halaman Utama Laporan Personal.

4.3.30 Halaman Laporan Personal Beban Kerja & Poin

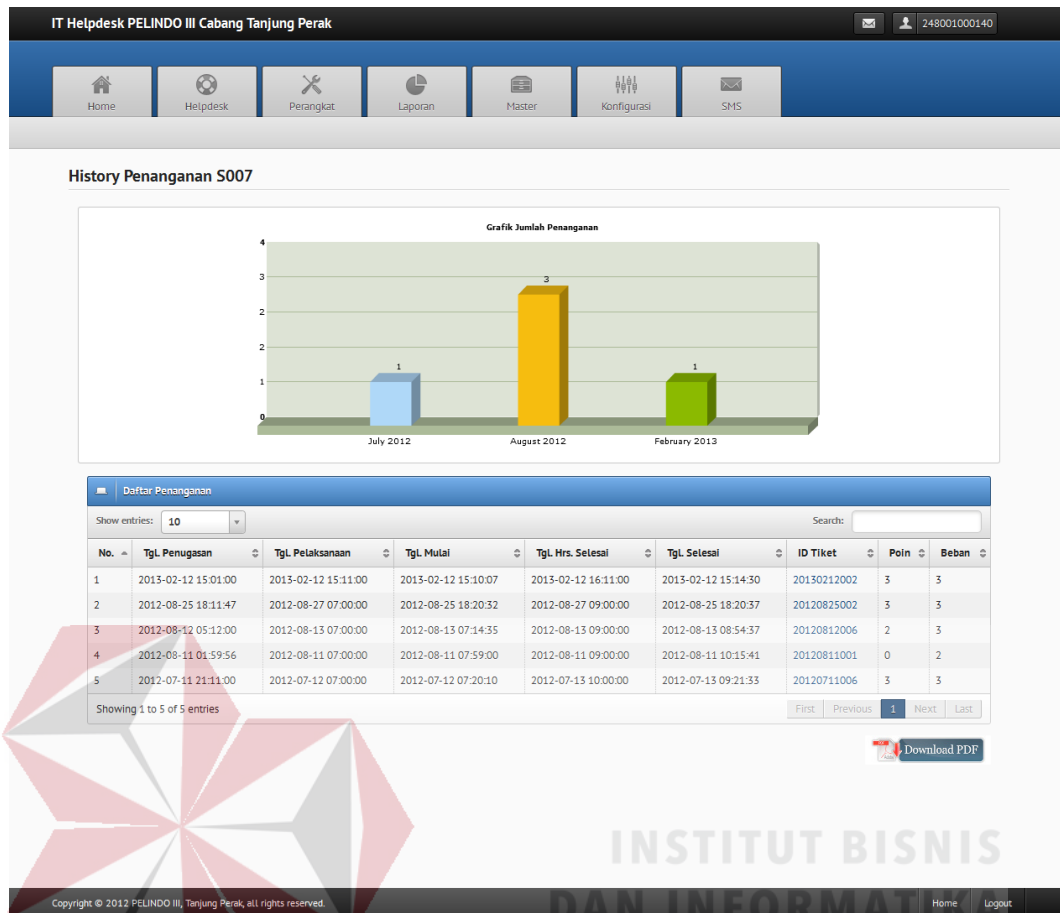
Laporan ini merupakan laporan yang menampilkan informasi perolehan poin dan beban kerja dari pengguna yang sedang login (petugas). Laporan ini hanya dapat diakses oleh karyawan pada divisi SMI.



Gambar 4.60. Halaman Laporan Personal Beban Kerja & Poin.

4.3.31 Halaman Laporan Personal History Penanganan

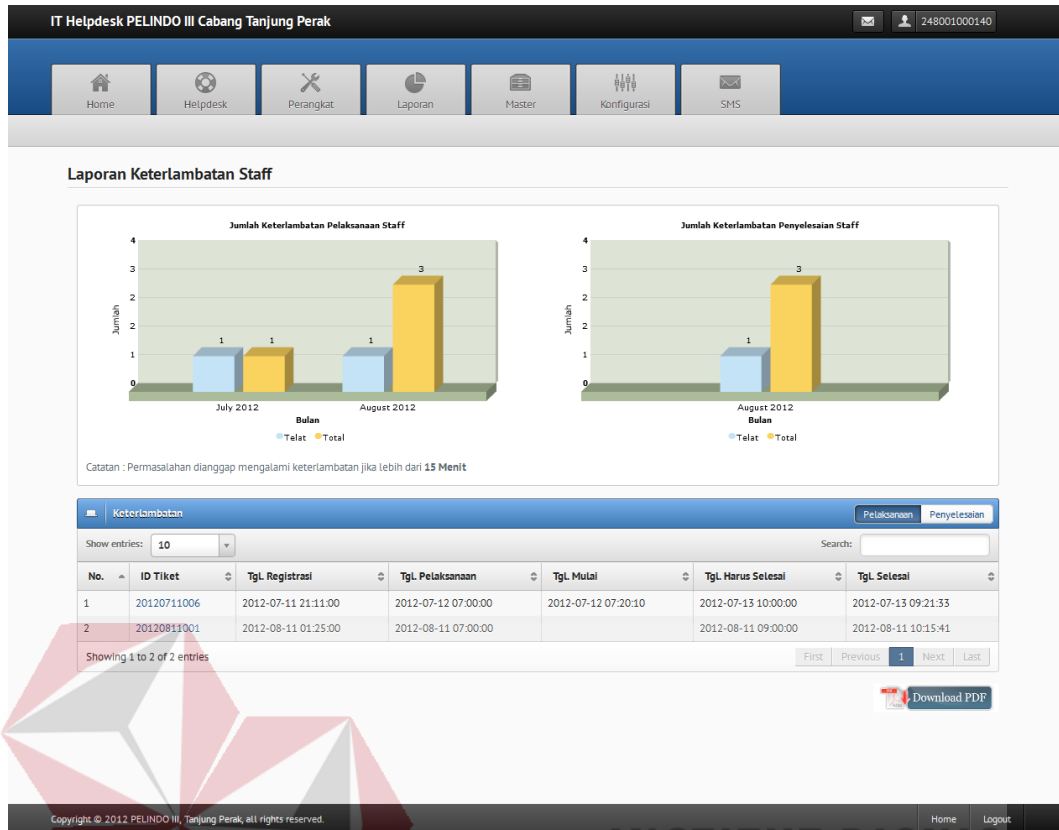
Halaman ini digunakan untuk mengetahui *history* penanganan yang dilakukan oleh pengguna (petugas). Laporan ini hanya dapat diakses oleh karyawan pada divisi SMI.



Gambar 4.61. Halaman Laporan Personal *History* Penanganan.

4.3.32 Halaman Laporan Personal Keterlambatan

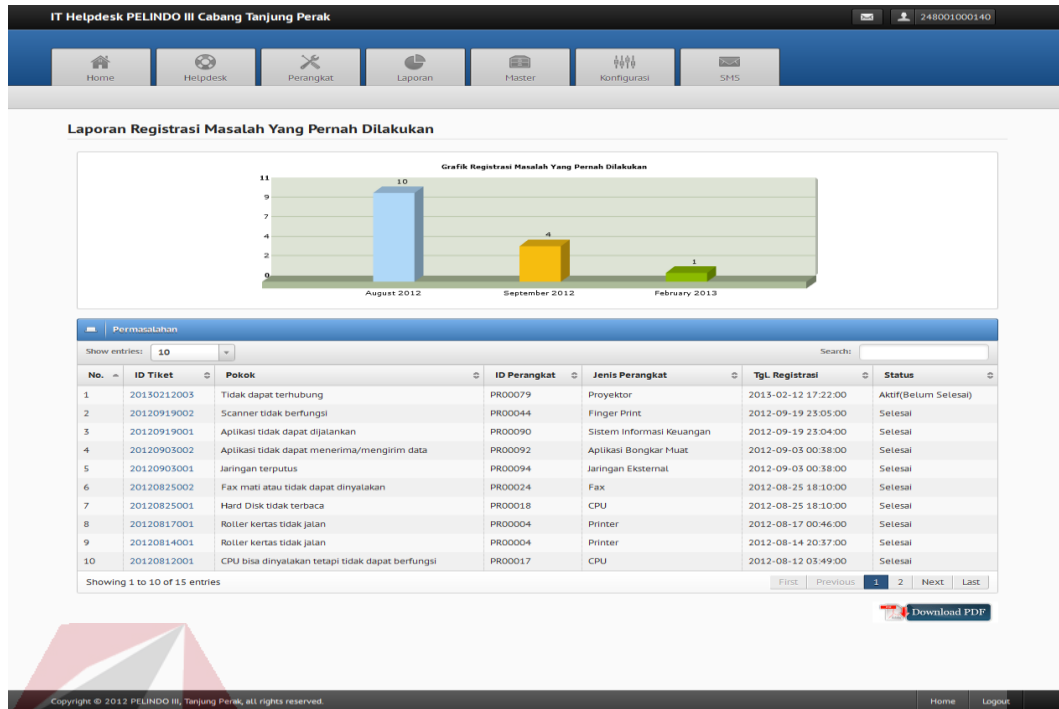
Halaman laporan keterlambatan pada laporan personal digunakan oleh petugas untuk mengetahui keterlambatan dalam menangani permasalahan yang pernah dilakukan, baik dari pelaksanaan maupun penyelesaian penanganan.



Gambar 4.62. Halaman Laporan Personal Keterlambatan.

4.3.33 Halaman Laporan Personal Registrasi Permasalahan

Halaman laporan personal registrasi permasalahan menampilkan daftar registrasi yang pernah dilakukan oleh petugas. Halaman juga menampilkan grafik jumlah registrasi yang pernah dilakukan perbulannya.



Gambar 4.63. Halaman Laporan Personal Registrasi Permasalahan.

4.3.34 Halaman Laporan Personal Penggunaan Perangkat

Halaman laporan personal penggunaan perangkat menampilkan daftar perangkat yang pernah digunakan oleh pengguna. Perangkat yang ditampilkan merupakan perangkat yang sedang gunakan maupun perangkat yang sudah tidak digunakan lagi oleh pengguna.

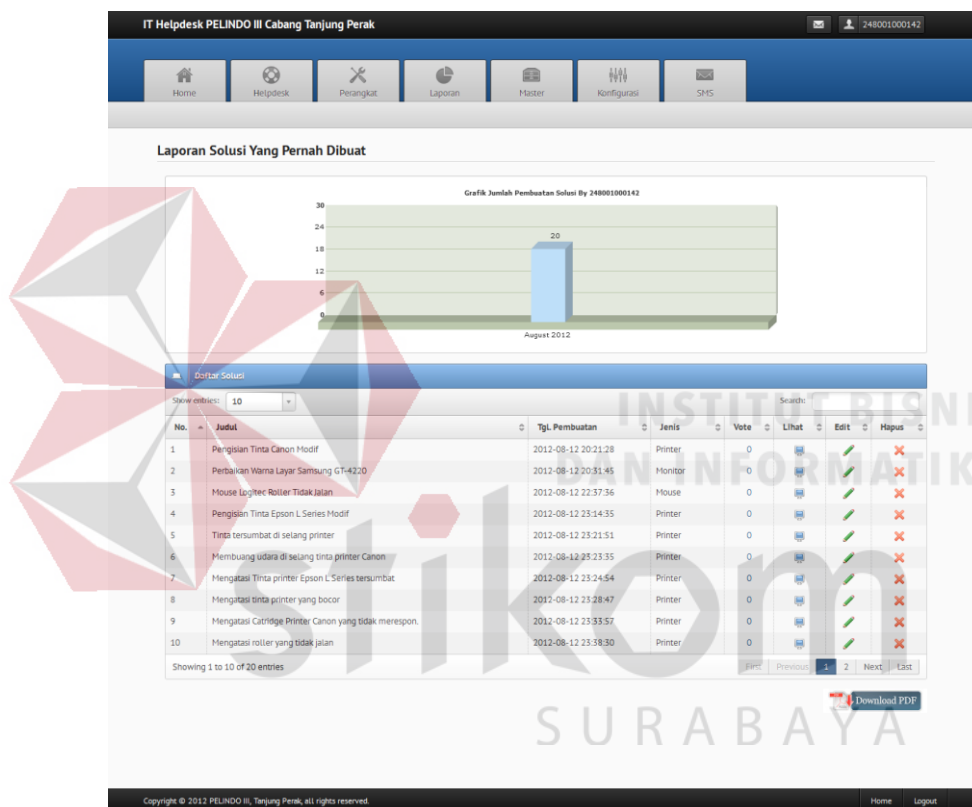
Laporan History Perangkat Yang Pernah Digunakan

No.	Tgl. Mulai	Tgl. Selesai	ID Perangkat	Jenis	Merk	Petugas	Keterangan
1	2012-12-28 21:53:00		PR00001	Monitor	Samsung	248001000140	Operasional
2	2012-12-28 21:53:00		PR00010	Mouse	Logitech	248001000140	Operasional
3	2013-01-16 00:09:00		PR00008	Mouse	Logitech	248001000140	op

Gambar 4.64. Halaman Laporan Personal Penggunaan Perangkat.

4.3.35 Halaman Laporan Personal Pembuatan Solusi

Halaman laporan personal pembuatan solusi menampilkan daftar solusi yang pernah dibuat oleh pengguna sehingga pengguna dapat mengetahui solusi apa saja yang pernah dibuat dan dapat digunakan sebagai acuan untuk penanganan berikutnya. Daftar ini juga dapat memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mencari solusi yang akan digunakan.

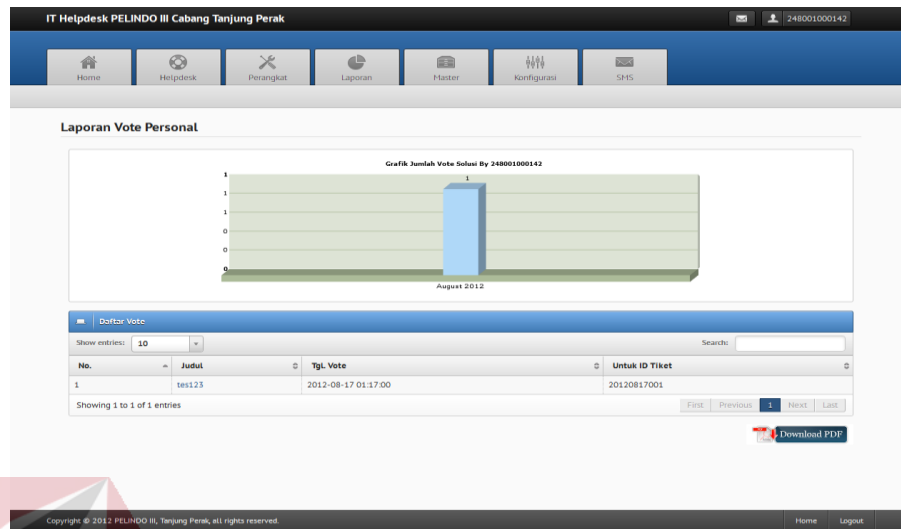


Gambar 4.65. Halaman Laporan Personal Pembuatan Solusi.

4.3.36 Halaman Laporan Personal Vote Solusi

Laporan *vote* solusi pada laporan personal digunakan untuk menampilkan daftar solusi yang pernah di *vote* oleh pengguna. Laporan ini ditampilkan untuk mempermudah pencarian solusi yang pernah digunakan dalam memecahkan

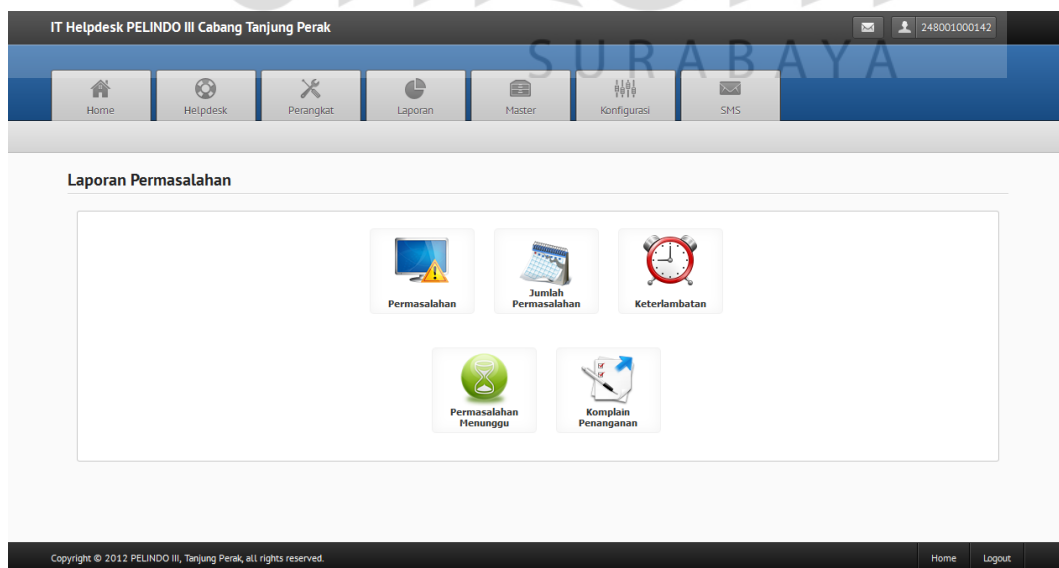
permasalahan tertentu jika terdapat permasalahan yang sama dengan permasalahan yang baru ditugaskan kepadanya.



Gambar 4.66. Halaman Laporan Personal Pembuatan Solusi.

4.3.37 Halaman Utama Laporan Permasalahan

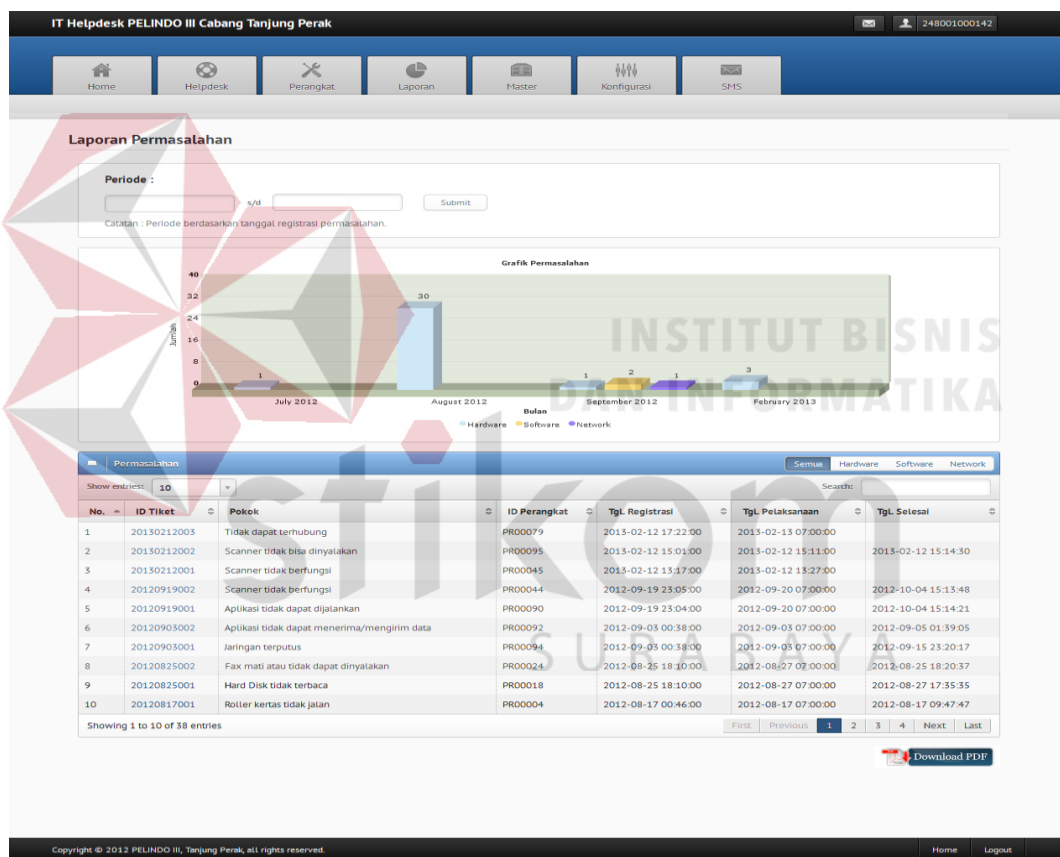
Halaman utama laporan permasalahan menampilkan menu-menu laporan yang berkaitan dengan permasalahan. Halaman ini hanya dapat diakses oleh asisten manajer dan manajer.



Gambar 4.67. Halaman Utama Laporan Permasalahan.

4.3.38 Halaman Laporan Permasalahan

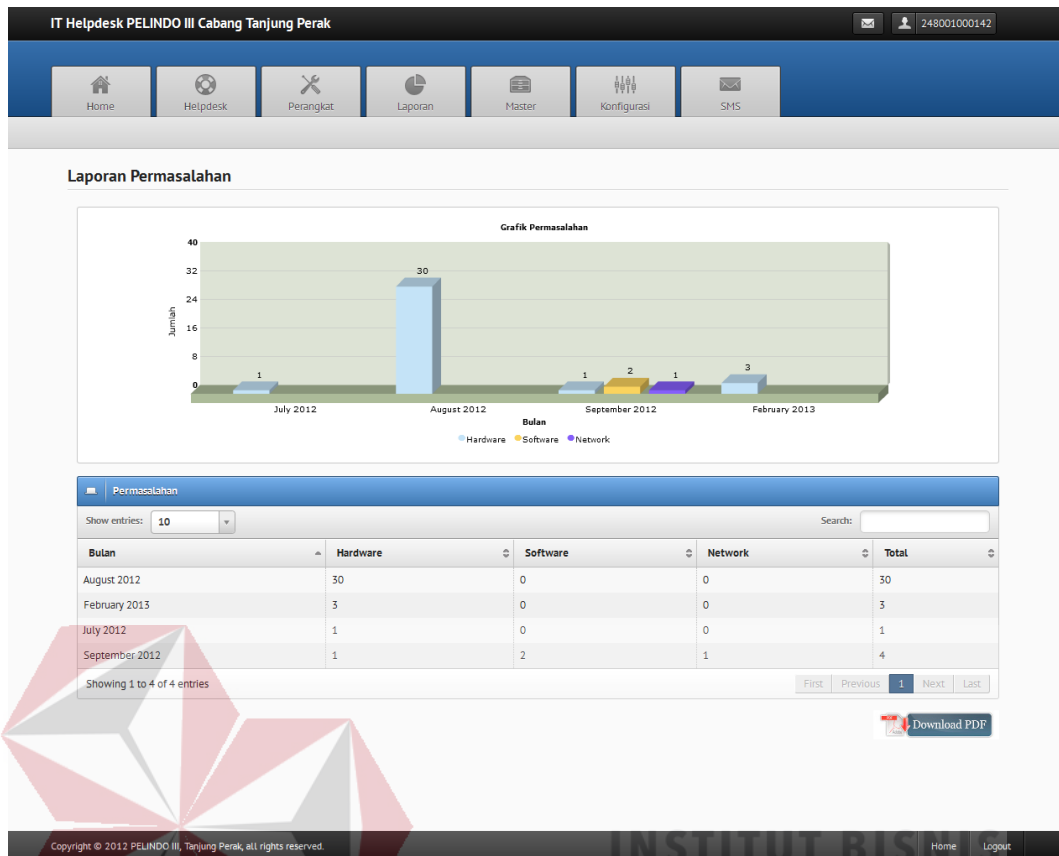
Halaman laporan permasalahan digunakan untuk memberikan informasi permasalahan yang terjadi. Halaman ini juga menampilkan grafik jumlah permasalahan tiap bulannya. Selain itu halaman ini juga mengelompokkan laporan permasalahan berdasarkan kategorinya. Laporan permasalahan hanya dapat diakses oleh asisten manajer dan manajer. Halaman ini juga menyediakan laporan permasalahan berdasarkan periode.



Gambar 4.68. Halaman Laporan Permasalahan.

4.3.39 Halaman Laporan Jumlah Permasalahan

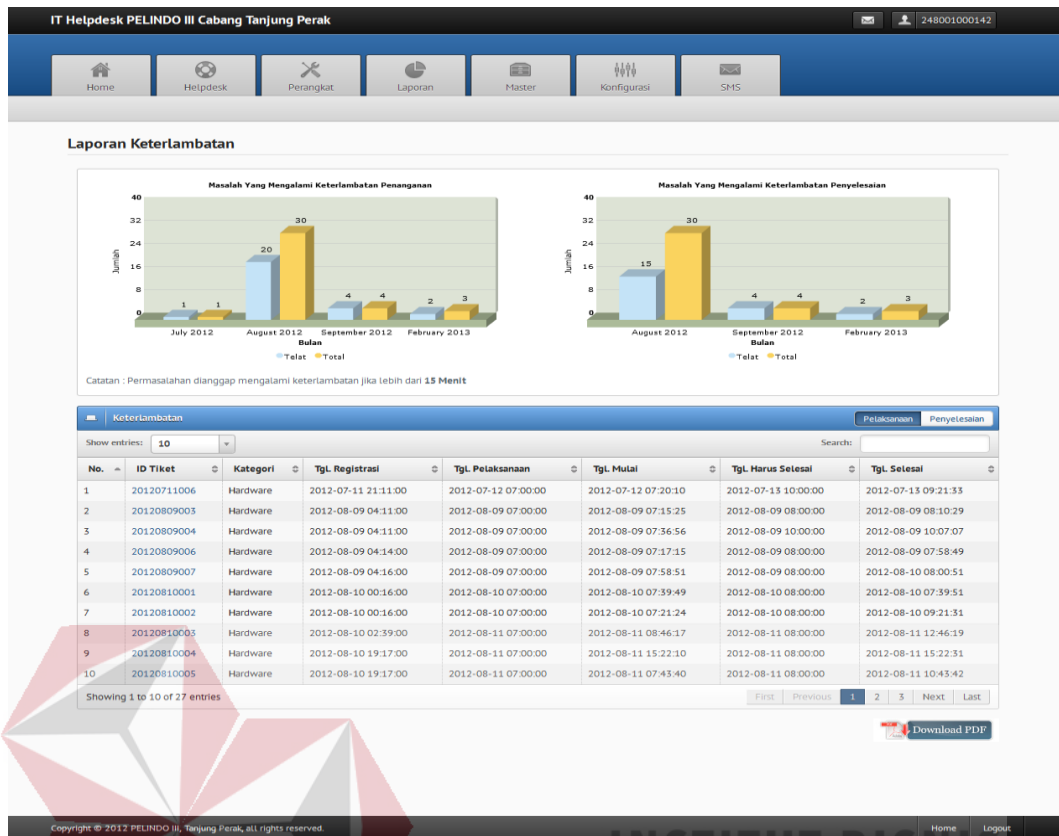
Laporan jumlah permasalahan digunakan untuk memberikan informasi mengenai jumlah permasalahan tiap bulannya. Laporan ini menyajikan jumlah permasalahan tiap kategori, yaitu *hardware*, *software*, dan *network*.



Gambar 4.69. Halaman Laporan Jumlah Permasalahan.

4.3.40 Halaman Laporan Keterlambatan Permasalahan

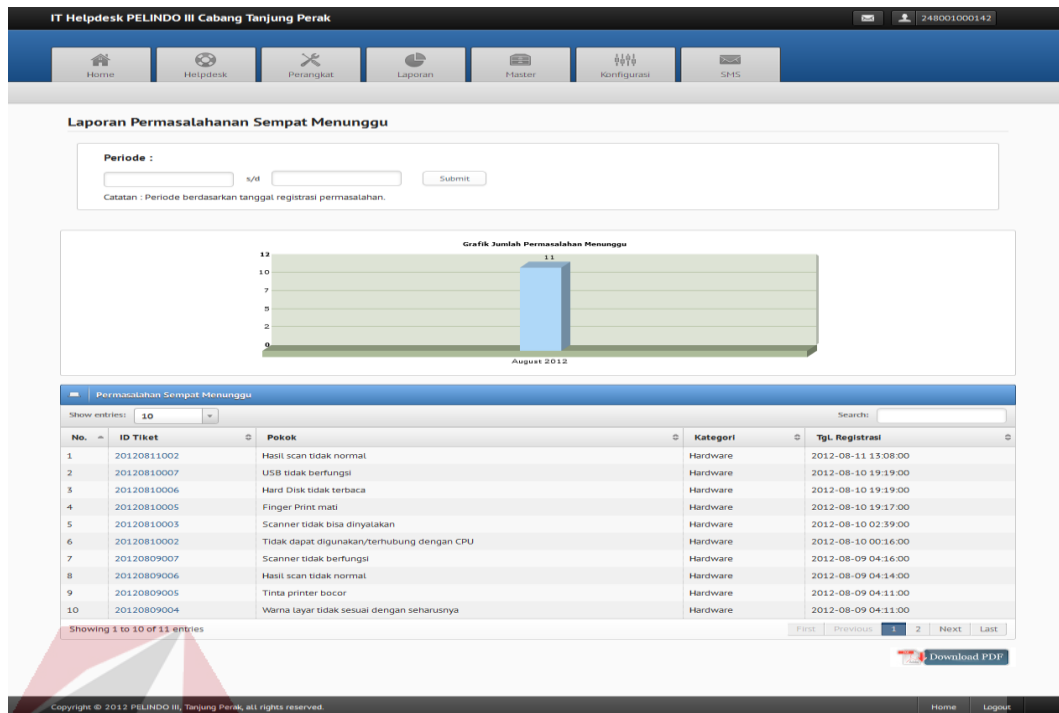
Laporan keterlambatan permasalahan memberikan informasi permasalahan yang mengalami keterlambatan dalam penanganannya, baik dalam pelaksanaan maupun penyelesaian. Laporan ini hanya dapat diakses oleh asisten manajer dan manajer.



Gambar 4.70. Halaman Laporan Keterlambatan Permasalahan.

4.3.41 Halaman Laporan Permasalahan Menunggu

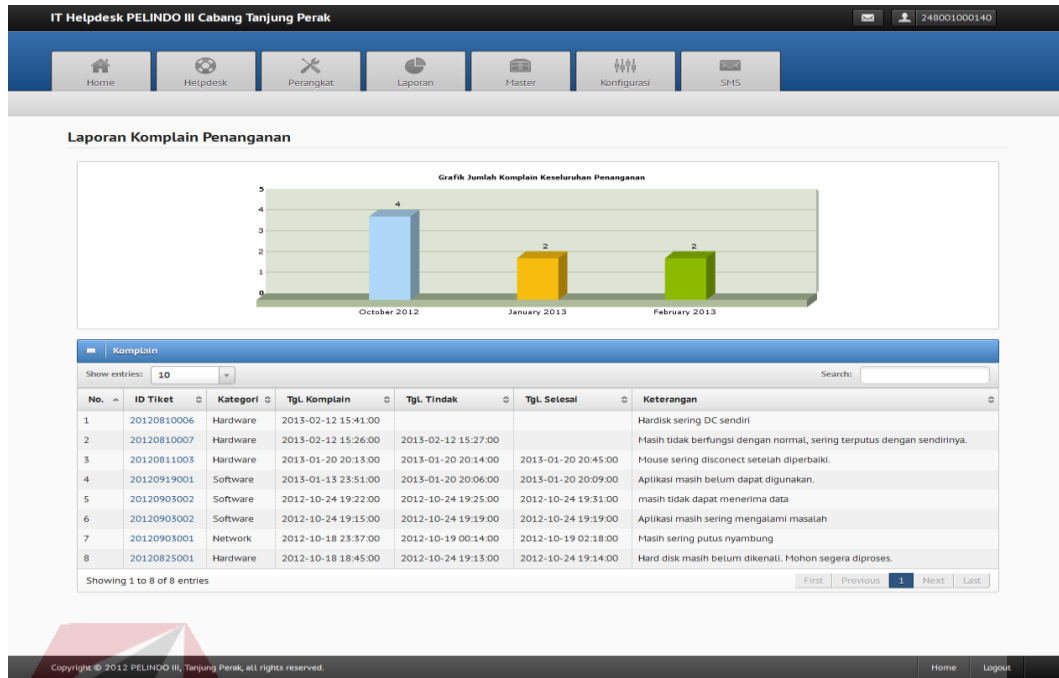
Halaman laporan permasalahan menunggu merupakan halaman yang menampilkan laporan permasalahan menunggu. Laporan ini menyajikan informasi mengenai permasalahan yang sempat menunggu dalam penanganannya dikarenakan kekurangan petugas.



Gambar 4.71. Halaman Laporan Keterlambatan Permasalahan.

4.3.42 Halaman Laporan Komplain Permasalahan.

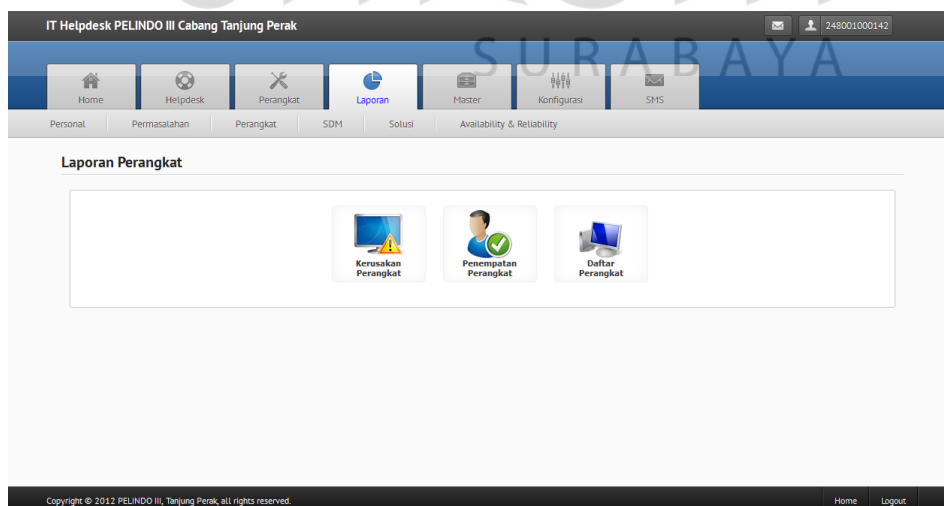
Halaman laporan ini merupakan halaman yang menampilkan informasi mengenai komplain permasalahan yang dilakukan oleh pelapor yang merasa penanganannya yang dilakukan oleh petugas tidak berjalan dengan baik. Laporan ini berfungsi untuk mengetahui seberapa baik petugas dalam menangani permasalahan.



Gambar 4.72. Halaman Laporan Komplain Penanganan.

4.3.43 Halaman Laporan Utama Perangkat

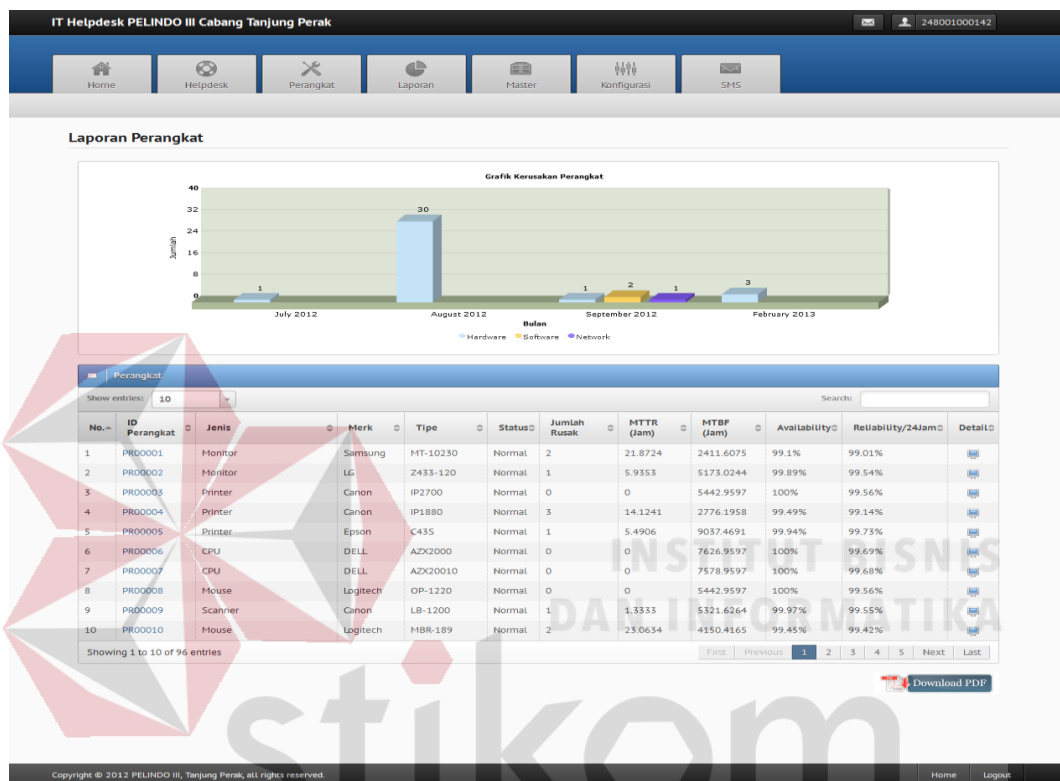
Halaman utama laporan perangkat menampilkan menu-menu laporan yang berkaitan dengan perangkat. Halaman ini hanya dapat diakses oleh asisten manajer dan manajer.



Gambar 4.73. Halaman Utama Laporan Perangkat.

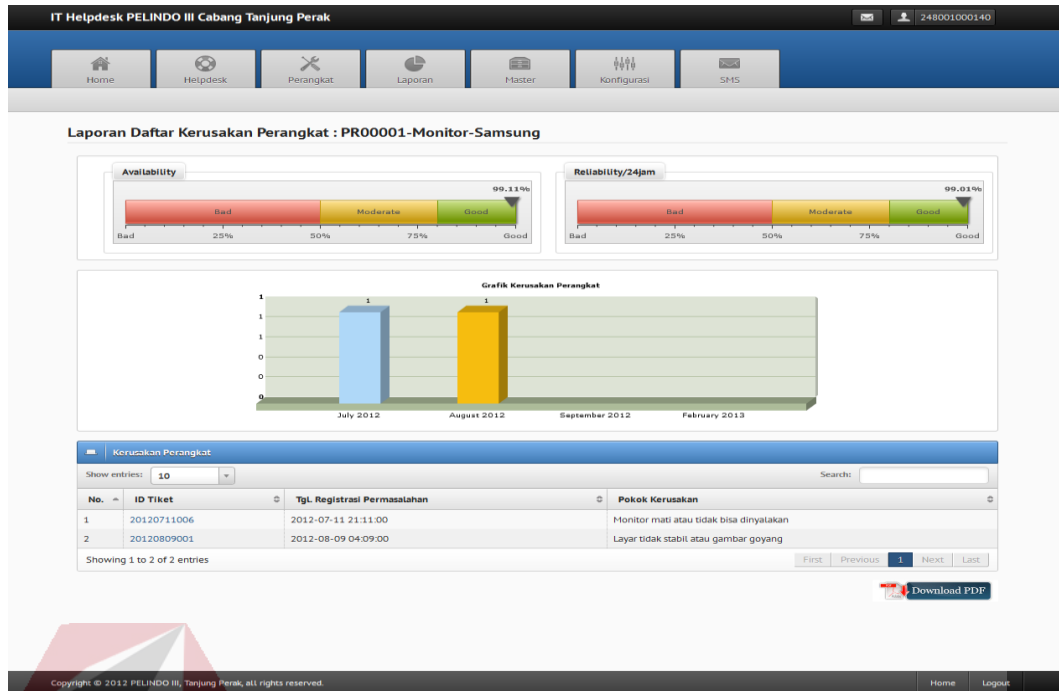
4.3.44 Halaman Laporan Kerusakan Perangkat

Laporan kerusakan perangkat memberikan informasi mengenai kerusakan perangkat. Halaman ini menampilkan daftar perangkat yang dapat dipilih untuk melihat laporan kerusakan perangkat tersebut lebih detail.



Gambar 4.74. Halaman Laporan Kerusakan.

Jika salah satu perangkat pada daftar perangkat tersebut dipilih maka pengguna akan diarahkan pada halaman yang menampilkan data kerusakan dari perangkat yang dipilih tersebut. Pada halaman tersebut juga ditampilkan mengenai *availability* dan *reliability* dari perangkat tersebut. *Availability* dan *reliability* yang ditampilkan dihitung berdasarkan waktu pembelian perangkat sampai dengan tanggal sistem. Sedangkan *reliability* menggunakan periode (t) dalam kurun waktu 24 jam.



Gambar 4.75. Halaman Laporan Detail Kerusakan Perangkat.

4.3.45 Halaman Laporan Penempatan Perangkat

Halaman laporan penempatan perangkat merupakan halaman yang menampilkan informasi penempatan perangkat yang pernah dilakukan. Halaman ini juga menampilkan grafik yang menggambarkan jumlah penempatan perangkat tiap bulannya.

IT Helpdesk PELINDO III Cabang Tanjung Perak

248001000142

Home Helpdesk Perangkat Laporan Master Konfigurasi SMS

Laporan History Penempatan Perangkat

Grafik Penempatan Perangkat

Bulan	Jumlah Penempatan
August 2012	3
September 2012	3
December 2012	4
January 2013	1
February 2013	1

ID Perangkat :

Catatan : Inputkan ID Perangkat untuk menampilkan histori penempatan perangkat tertentu.

No.	Tgl. Mulai	Tgl. Selesai	ID Perangkat	Pengguna	Petugas	Keterangan
1	2013-02-12 15:50:00		PR00020	248001000119	248001000135	Keperluan Operasional
2	2013-01-16 00:09:00		PR00008	248001000120	248001000140	op
3	2012-12-28 21:54:00		PR00009	Divisi Aneka Usaha & Properti	248001000140	Operasional
4	2012-12-28 21:53:00		PR00010	248001000120	248001000140	Operasional
5	2012-12-28 21:53:00		PR00001	248001000120	248001000140	Operasional
6	2012-12-28 21:40:00		PR00006	248001000110	248001000140	Kegiatan Operasional
7	2012-09-29 22:42:00		PR00002	248001000118	248001000140	Kebutuhan Operasional
8	2012-09-29 22:17:00		PR00004	248001000105	248001000149	Kegiatan Operasional
9	2012-09-20 11:00:00	2013-01-16 00:09:00	PR00008	Divisi Keuangan	248001000150	Kebutuhan operasional sekretaris
10	2012-08-25 10:00:00	2012-12-28 21:53:00	PR00007	248001000124	248001000140	Operasional

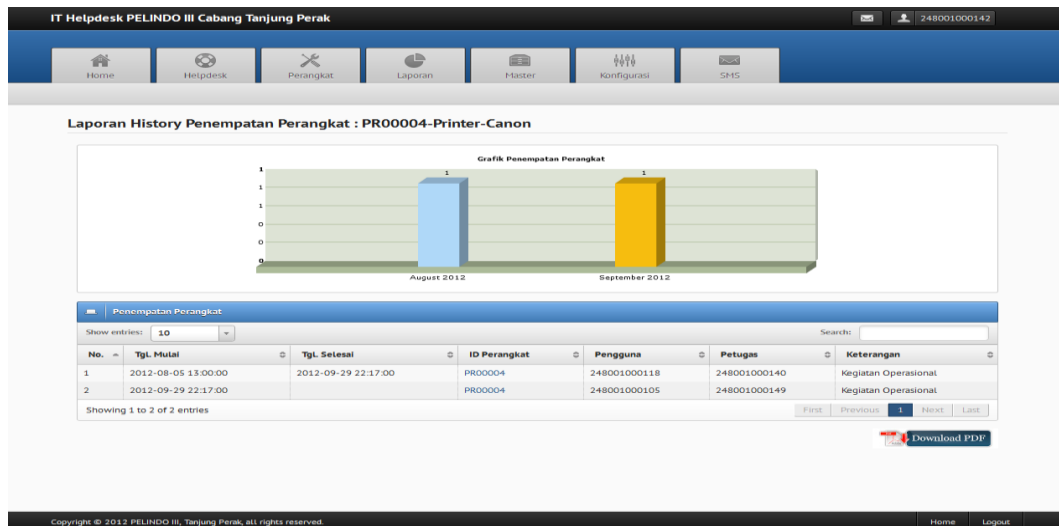
Showing 1 to 10 of 12 entries

Download PDF

Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved. Home Logout

Gambar 4.76. Halaman Laporan Penempatan Perangkat.

Pada laporan penempatan perangkat pengguna dapat melihat kembali detail penempatan yang pernah dilakukan pada perangkat tertentu dengan menginputkan ID Perangkat.



Gambar 4.77. Halaman Laporan Penempatan Perangkat Tertentu.

4.3.46 Halaman Laporan Daftar Perangkat

Laporan daftar perangkat menyediakan laporan berupa daftar perangkat yang menyediakan nilai MTTR, MTBF, *availability*, dan *reliability* dari perangkat tersebut. Periode yang dihitung dalam menentukan nilai tersebut adalah mulai dari waktu pembelian perangkat sampai dengan saat laporan ditampilkan.

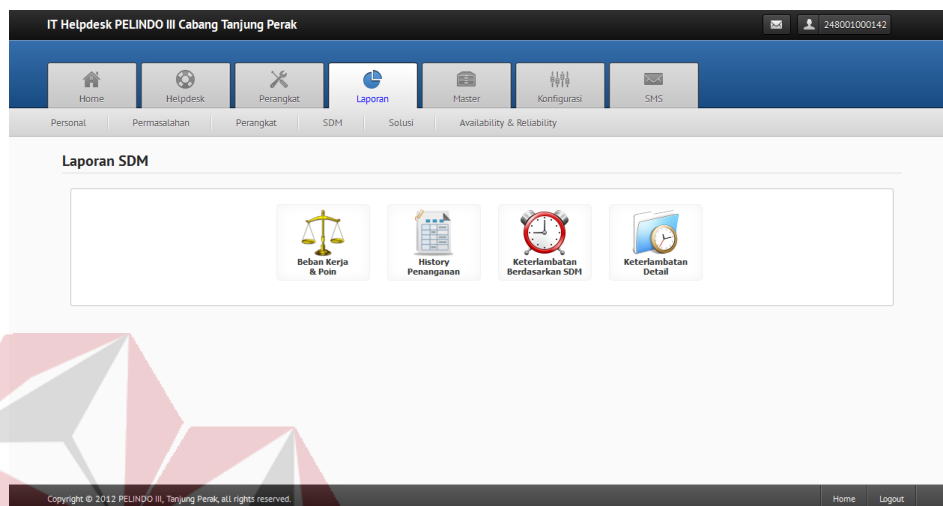
Daftar Perangkat

No.	ID Perangkat	Jenis	Merk	Tipe	Status	Jumlah Rusak	MTTR (jam)	MTBF (jam)	Availability	Reliability/24Jam
1	PR00001	Monitor	Samsung	MT-10230	Normal	2	21.8724	2411.6294	99.1%	99.01%
2	PR00002	Monitor	LG	Z433-120	Normal	1	5.9353	5173.0683	99.89%	99.54%
3	PR00003	Printer	Canon	IP2700	Normal	0	0	5443.0036	100%	99.56%
4	PR00004	Printer	Canon	IP1880	Normal	3	14.1241	2776.2105	99.49%	99.14%
5	PR00005	Printer	Epson	C435	Normal	1	5.4906	9037.513	99.94%	99.73%
6	PR00006	CPU	DELL	AZK2000	Normal	0	0	7627.0036	100%	99.69%
7	PR00007	CPU	DELL	AZK20010	Normal	0	0	7579.0036	100%	99.68%
8	PR00008	Mouse	Logitech	OP-1220	Normal	0	0	5443.0036	100%	99.56%
9	PR00009	Scanner	Canon	LB-1200	Normal	1	1.3333	5321.6703	99.97%	99.55%
10	PR00010	Mouse	Logitech	MBR-189	Normal	2	23.0634	4150.4384	99.45%	99.42%

Gambar 4.78. Halaman Laporan Daftar Perangkat.

4.3.47 Halaman Utama Laporan SDM

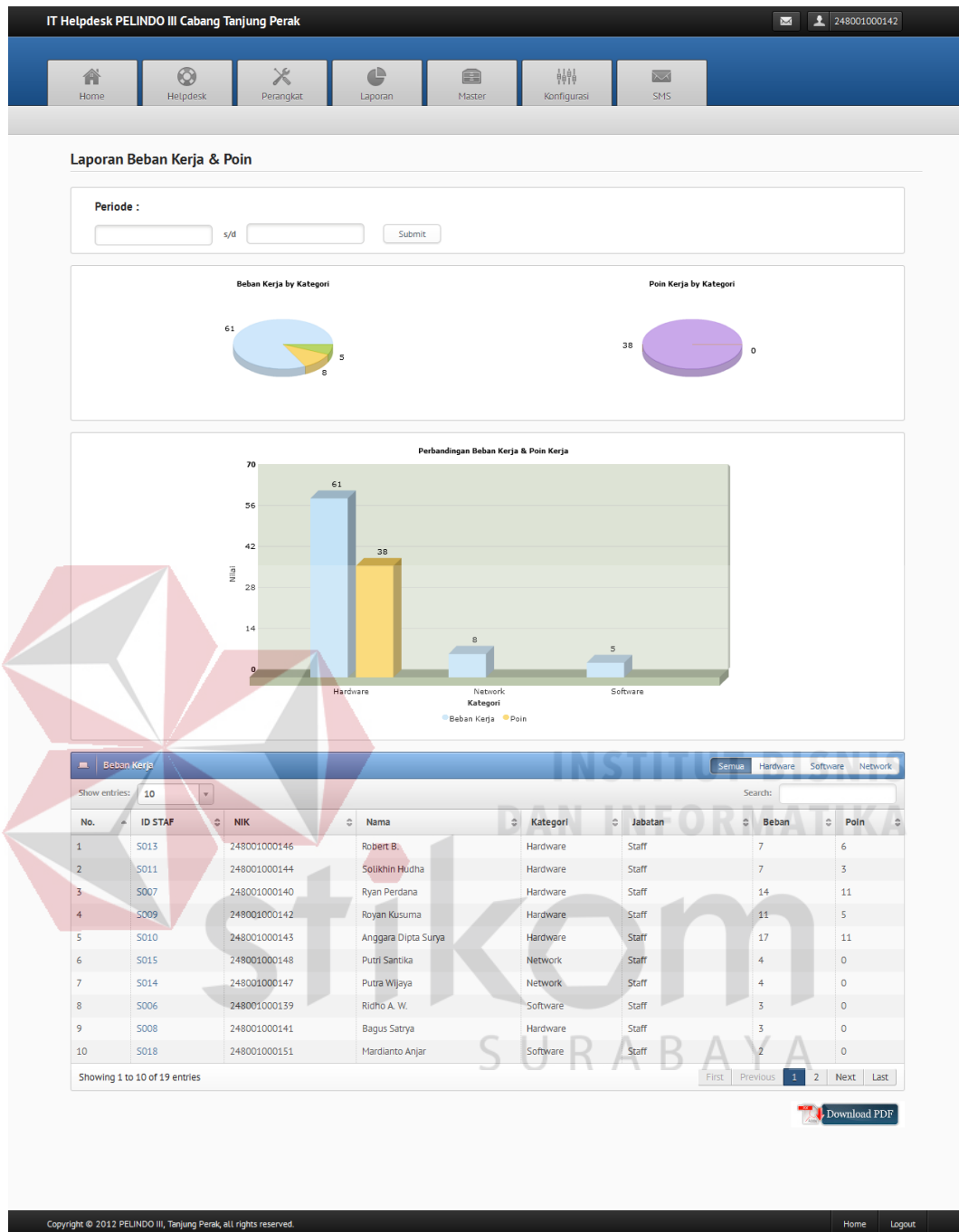
Halaman utama laporan SDM menampilkan menu-menu laporan yang berkaitan dengan SDM. Halaman ini hanya dapat diakses oleh asisten manajer dan manajer.



Gambar 4.79. Halaman Utama Laporan SDM.

4.3.48 Halaman Laporan SDM Beban Kerja Dan Poin

Laporan beban kerja dan poin kerja pada laporan SDM merupakan laporan yang memberikan informasi beban kerja dan poin yang diterima oleh petugas pada masing-masing kategori atau bagian.



Gambar 4.80. Halaman Laporan Beban Kerja & Poin Pada Laporan SDM.

4.3.49 Halaman *History* Penanganan Berdasarkan Staff

Halaman ini menampilkan *history* penanganan yang pernah dilakukan oleh staff. Halaman ini menampilkan daftar staff yang kemudian dapat dipilih untuk melihat detailnya.

IT Helpdesk PELINDO III Cabang Tanjung Perak

Home Helpdesk Perangkat Laporan Master Konfigurasi SMS

History Penanganan

Daftar SDM

Show entries: 10 Search:

ID_STAF	NIK	Nama	Kategori	Jabatan	Beban	Poin	Pilih
S001	248001000133	Handoko Anjar	Umum	Manajer	0	0	
S002	248001000134	Budi S.	Software	Asistan Manajer	0	0	
S003	248001000135	Adi D.	Hardware	Asistan Manajer	0	0	
S004	248001000136	Doni Agus	Network	Asistan Manajer	0	0	
S005	248001000138	Widadi Anjar	Software	Staff	0	0	
S006	248001000139	Ridho A. W.	Software	Staff	3	0	
S007	248001000140	Ryan Perdana	Hardware	Staff	14	11	
S008	248001000141	Bagus Satriya	Hardware	Staff	3	0	
S009	248001000142	Royan Kusuma	Hardware	Staff	11	5	
S010	248001000143	Anggara Dipta Surya	Hardware	Staff	17	11	

Showing 1 to 10 of 19 entries

Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved. Home Logout

Gambar 4.81. Halaman *History Penanganan* Berdasarkan staff.

Setelah memilih salah satu staff maka akan ditampilkan detail dari penanganan yang pernah dilakukan oleh staff tersebut.

IT Helpdesk PELINDO III Cabang Tanjung Perak

Home Helpdesk Perangkat Laporan Master Konfigurasi SMS

History Penanganan S007

Daftar Penanganan

Show entries: 10 Search:

Grafik Jumlah Penanganan

No.	Tgl. Penugasan	Tgl. Pelaksanaan	Tgl. Mulai	Tgl. Hrs. Selesai	Tgl. Selesai	ID Tiket	Poin	Beban
1	2013-02-12 15:01:00	2013-02-12 15:11:00	2013-02-12 15:10:07	2013-02-12 16:11:00	2013-02-12 15:14:30	20130212002	3	3
2	2012-08-25 18:11:47	2012-08-27 07:00:00	2012-08-25 18:20:32	2012-08-27 09:00:00	2012-08-25 18:20:37	20120825002	3	3
3	2012-08-12 05:12:00	2012-08-13 07:00:00	2012-08-13 07:14:35	2012-08-13 09:00:00	2012-08-13 08:54:37	20120812006	2	3
4	2012-08-11 01:59:56	2012-08-11 07:00:00	2012-08-11 07:59:00	2012-08-11 09:00:00	2012-08-11 10:15:41	20120811001	0	2
5	2012-07-11 21:11:00	2012-07-12 07:00:00	2012-07-12 07:20:10	2012-07-13 10:00:00	2012-07-13 09:21:33	20120711006	3	3

Showing 1 to 5 of 5 entries

Download PDF

Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved. Home Logout

Gambar 4.82. Halaman *History Penanganan* Berdasarkan Staff.

4.3.50 Halaman Laporan Keterlambatan Berdasarkan Staff

Halaman ini menampilkan laporan keterlambatan yang pernah dilakukan oleh staff dalam menangani permasalahan. Dalam laporan yang disajikan, pengguna dapat mengetahui jumlah keterlambatan yang dilakukan oleh staff dan dapat pula melihat jumlah keterlambatan tersebut berdasarkan periode tertentu.

The screenshot shows the 'Laporan Jumlah Keterlambatan Staff' page. At the top, there is a navigation bar with icons for Home, Helpdesk, Perangkat, Laporan, Master, Konfigurasi, and SMS. Below this, the title 'Laporan Jumlah Keterlambatan Staff' is displayed. A search form for the period is present, with a 'Submit' button and a note: 'Catatan : Periode berdasarkan tanggal registrasi permasalahan.' Below the search form is a table with the following data:

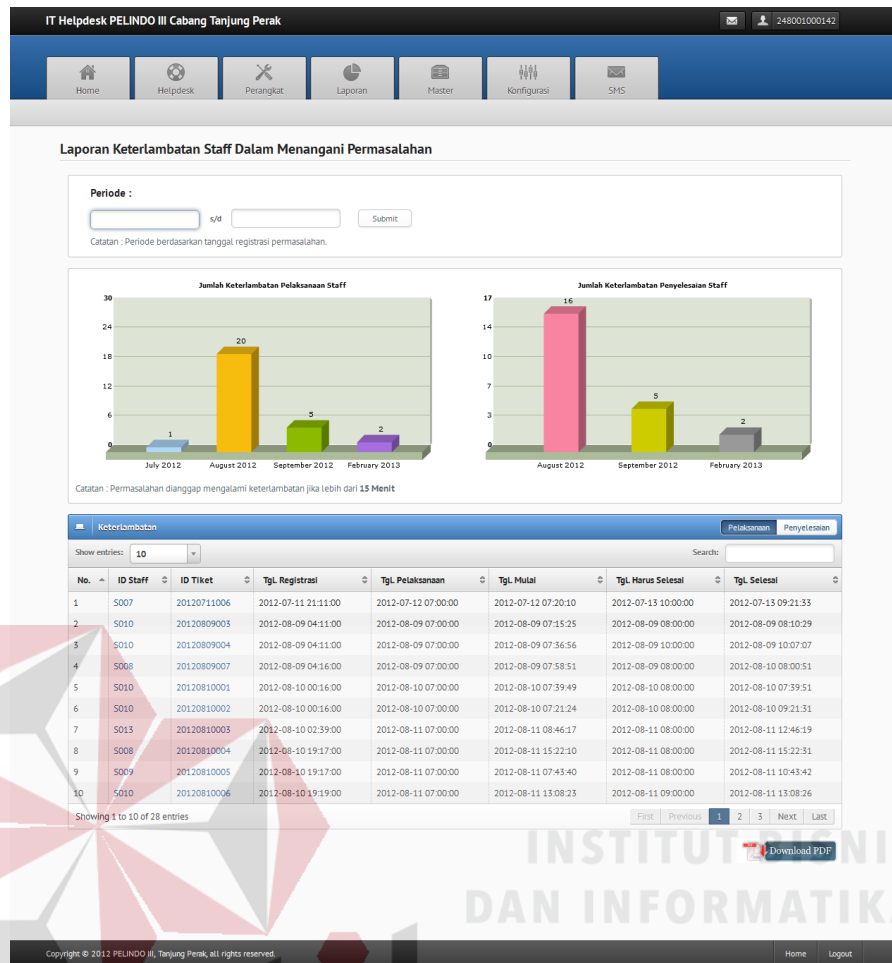
No.	ID Staff	NIK	Nama	Jumlah
1	S010	248001000143	Anggara Dipta Surya	7
2	S009	248001000142	Royan Kusuma	6
3	S013	248001000146	Robert B.	3
4	S011	248001000144	Solikhin Hudha	3
5	S007	248001000140	Ryan Perdana	2
6	S008	248001000141	Bagus Satrya	2
7	S016	248001000149	Puja Anastasya	1
8	S006	248001000139	Ridho A. W.	1
9	S014	248001000147	Putra Wijaya	1
10	S018	248001000151	Mardianto Anjar	1

The table also includes a 'Download PDF' button at the bottom right. The footer of the page contains the copyright information: 'Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved.' and navigation links for 'Home' and 'Logout'.

Gambar 4.83. Halaman Laporan Keterlambatan Berdasarkan Staff.

4.3.51 Halaman Laporan Keterlambatan Detail

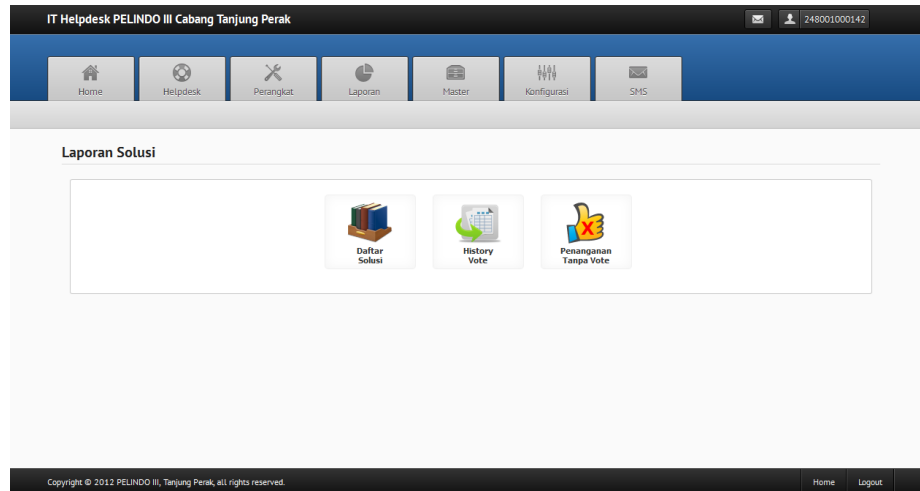
Halaman laporan keterlambatan detail pada laporan SDM merupakan halaman yang digunakan untuk menampilkan semua data keterlambatan yang pernah terjadi dan menampilkan grafik jumlah keterlambatan tiap bulannya.



Gambar 4.84. Halaman Laporan Keterlambatan Detail.

4.3.52 Halaman Utama Laporan Solusi

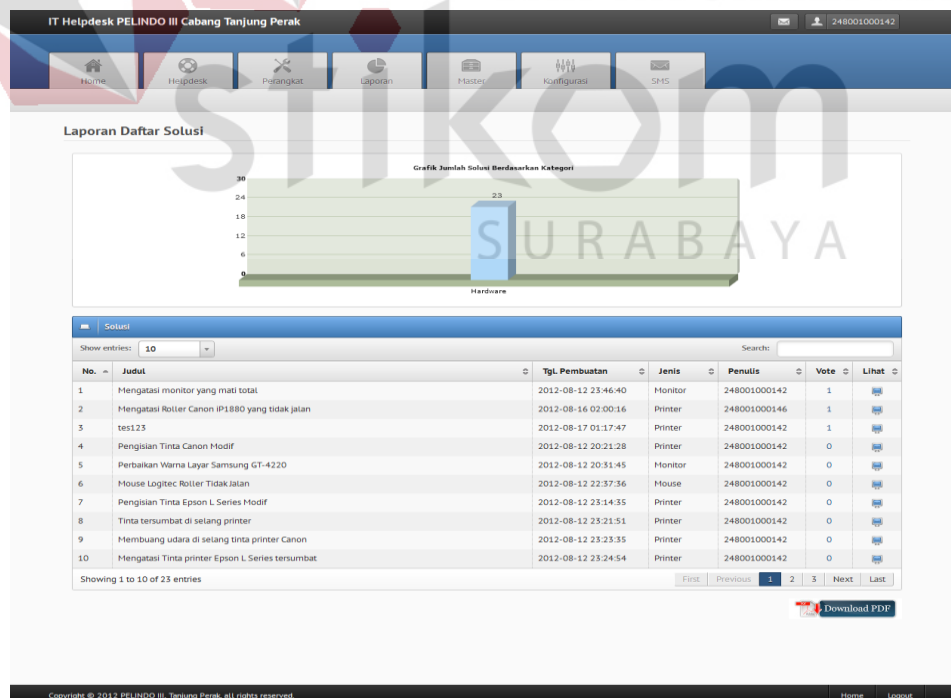
Halaman utama laporan solusi menampilkan menu-menu laporan yang berkaitan dengan solusi. Halaman ini hanya dapat diakses oleh asisten manajer dan manajer.



Gambar 4.85. Halaman Utama Laporan Solusi.

4.3.53 Halaman Laporan Daftar Solusi

Halaman ini menampilkan daftar solusi dan memberikan informasi mengenai *vote* dari masing-masing solusi. Selain itu solusi yang dipilih dapat memberikan detail dari *vote* yang dilakukan kepada solusi tersebut.



Gambar 4.86. Halaman Laporan Daftar Solusi.

Pada halaman laporan solusi juga terdapat grafik yang menampilkan jumlah *vote* yang pernah dilakukan pada tiap bulannya. Selanjutnya solusi yang dipilih akan diarahkan ke halaman detail *vote*.

IT Helpdesk PELINDO III Cabang Tanjung Perak

Home Helpdesk Perangkat Laporan Master Konfigurasi SMS

Laporan History Vote Solusi: Mengatasi monitor yang mati total

Judul : Mengatasi monitor yang mati total
 Penulis (NIK) : 248001000142
 Jenis Perangkat: Monitor

Vote

Show entries: 10 Search:

No.	Tanggal	Judul Solusi	ID Tiket	Oleh (NIK)
1	2012-08-16 01:10:00	Mengatasi monitor yang mati total	20120811006	248001000140

Showing 1 to 1 of 1 entries

Download PDF

Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved. Home Logout

Gambar 4.87. Halaman Detail *Vote*.

4.3.54 Halaman *History Vote*

Halaman ini menampilkan data *history* dari *vote* yang pernah dilakukan oleh staff Divisi SMI.

IT Helpdesk PELINDO III Cabang Tanjung Perak

Home Helpdesk Perangkat Laporan Master Konfigurasi SMS

Laporan History Vote

Judul Solusi :

Submit

Catatan : Inputkan Judul Solusi yang ingin ditampilkan.

History Vote

Show entries: 10 Search:

No.	Tanggal	Judul Solusi	Untuk ID Tiket	Oleh (NIK)
1	2012-08-17 01:17:00	tes123	20120817001	248001000142
2	2012-08-16 02:00:00	Mengatasi Rotler Canon IP1880 yang tidak jalan	20120814001	248001000146
3	2012-08-16 01:10:00	Mengatasi monitor yang mati total	20120811006	248001000140

Showing 1 to 3 of 3 entries

Download PDF

Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved. Home Logout

Gambar 4.88. Halaman *History Vote*.

4.3.55 Halaman Laporan Penanganan Tanpa *Vote*

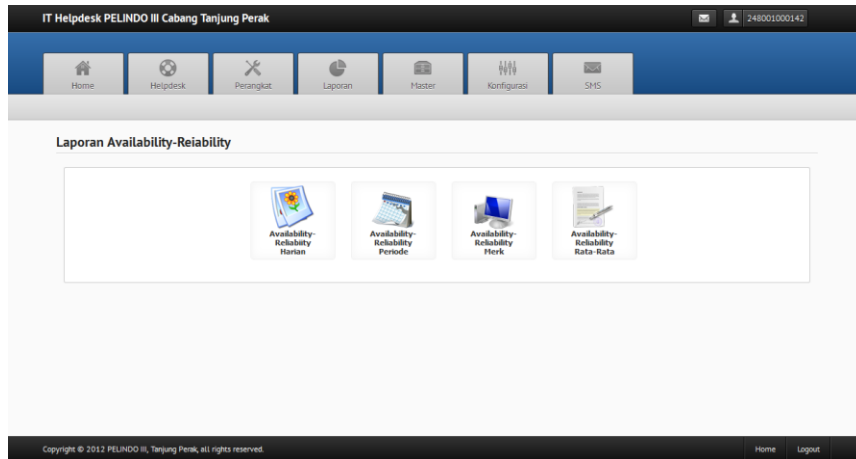
Halaman ini menampilkan laporan permasalahan yang tidak terdaftar dalam *vote* pada solusi. Permasalahan ini merupakan permasalahan yang ditangani tanpa menggunakan solusi sebagai panduannya. Fungsi adanya laporan ini adalah untuk mengetahui petugas yang tidak melakukan *vote* dan membuat solusi baru jika solusi yang tersedia tidak ada yang sesuai dengan permasalahan yang akan ditangani.

No.	ID Tiket	Tgl. Registrasi	Tgl. Selesai	Detail
1	20120711006	2012-07-11 21:11:00	2012-07-13 09:21:33	
2	20120809001	2012-08-09 04:09:00	2012-08-09 11:43:08	
3	20120809002	2012-08-09 04:09:00	2012-08-09 08:55:26	
4	20120809003	2012-08-09 04:11:00	2012-08-09 08:10:29	
5	20120809004	2012-08-09 04:11:00	2012-08-09 10:07:07	
6	20120809005	2012-08-09 04:11:00	2012-08-09 09:40:26	
7	20120809006	2012-08-09 04:14:00	2012-08-09 07:58:49	
8	20120809007	2012-08-09 04:16:00	2012-08-10 08:00:51	
9	20120810001	2012-08-10 00:16:00	2012-08-10 07:39:51	
10	20120810002	2012-08-10 00:16:00	2012-08-10 09:21:31	

Gambar 4.89. Halaman Laporan Penanganan Tanpa *Vote*.

4.3.56 Halaman Utama Laporan *Availability* dan *Reliability*

Halaman utama laporan *availability* dan *reliability* menampilkan menu-menu laporan yang berkaitan dengan *availability* dan *reliability*. Halaman ini hanya dapat diakses oleh asisten manajer dan manajer.



Gambar 4.90. Halaman Utama Laporan *Availability* dan *Reliability*.

4.3.57 Halaman Laporan *Availability-Reliability* Harian

Halaman laporan ini menampilkan laporan harian dari perangkat mengenai nilai *availability* dan *reliability*. Nilai tersebut dicatat setiap harinya oleh sistem berdasarkan waktu yang telah ditentukan pada konfigurasi penjadwalan.

No.	Tanggal	MTTR (Jam)	MTBF (Jam)	Availability	Reliability/24Jam
1	2013-01-12 23:30:00	0	4703.5	1	0.99
2	2013-01-11 23:30:00	0	4679.5	1	0.99
3	2013-01-10 23:30:00	0	4655.5	1	0.99
4	2013-01-09 23:30:00	0	4631.5	1	0.9948
5	2013-01-08 23:30:00	0	4607.5	1	0.9948
6	2013-01-07 23:30:00	0	4583.5	1	0.9948
7	2013-01-06 23:30:00	0	4559.5	1	0.9954
8	2013-01-05 23:30:00	0	4535.5	1	0.9946
9	2013-01-04 23:30:00	0	4511.5	1	0.9947
10	2013-01-03 23:30:00	0	4487.5	1	0.9947

Gambar 4.91. Halaman Laporan *Availability* dan *Reliability* Harian.

4.3.58 Halaman Laporan Availability-Reliability Periode

Halaman ini menampilkan form untuk diisi inputan mengenai laporan *availability* dan *reliability* yang ingin ditampilkan oleh pengguna.

Laporan Availability-Reliability Periode

Periode

Tanggal awal selalu dari tanggal pembelian perangkat?
 Ya
 Tidak

Tanggal Awal : Tanggal Akhir :

Waktu Periode (t) : (jam) Untuk periode perhitungan pada Reliability

Keterangan

Catatan :

Pilih "Ya" pada pemilihan tanggal mulai jika awal periode merupakan tanggal pembelian pada masing-masing perangkat. (Tanggal tidak perlu diisi)

Jika Tanggal awal lebih kecil dari tanggal pembelian perangkat, maka yang dijadikan tolak ukur adalah tanggal pembelian karena sesuai dengan masa penggunaan perangkat.

Periode (t) merupakan kurun waktu yang ditentukan untuk mengetahui periode dalam menentukan nilai reliability sehingga dapat diketahui nilai probabilitas reliability dalam periode (t) tersebut.

Nilai MTTR, MTBF, Availability, dan Reliability yang dihasilkan berdasarkan data yang didapat pada periode tanggal yang ditentukan. (Waktu dan Jumlah kerusakan yang dihitung hanya kejadian pada periode tersebut)

Copyright © 2012 PELINDO III, Tanjung Perak, all rights reserved. Home Logout

Gambar 4.92. Halaman Form Penentuan Periode *Availability* dan *Reliability*.

Setelah mengisi form tersebut, pengguna dapat menampilkan laporan *availability* dan *reliability* dari semua perangkat.

No.	ID Perangkat	Jenis	Jumlah Rusak	MTTR (Jam)	MTBF (Jam)	Availability	Reliability/23 Jam
1	PRO0003	Printer	3	49.8636	2058.9586	0.976	0.984
2	PRO0004	Printer	5	41.5238	1809.3696	0.977	0.987
3	PRO0005	Printer	2	2.7846	4960.4488	0.998	0.995
4	PRO0006	CPU	0	0	8510.4667	1	0.9973
5	PRO0007	CPU	1	27.8772	8434.5895	0.9967	0.99
6	PRO0008	Mouse	0	0	6326.4667	1	0.994
7	PRO0009	Scanner	1	1.3333	6205.1334	0.91	0.90
8	PRO0010	Mouse	2	23.0634	4592.17	0.995	0.993
9	PRO0011	Mouse	0	0	9254.4667	1	0.997
10	PRO0012	Mouse	1	3.2186	9251.2481	0.992	0.991

Showing 1 to 10 of 93 entries

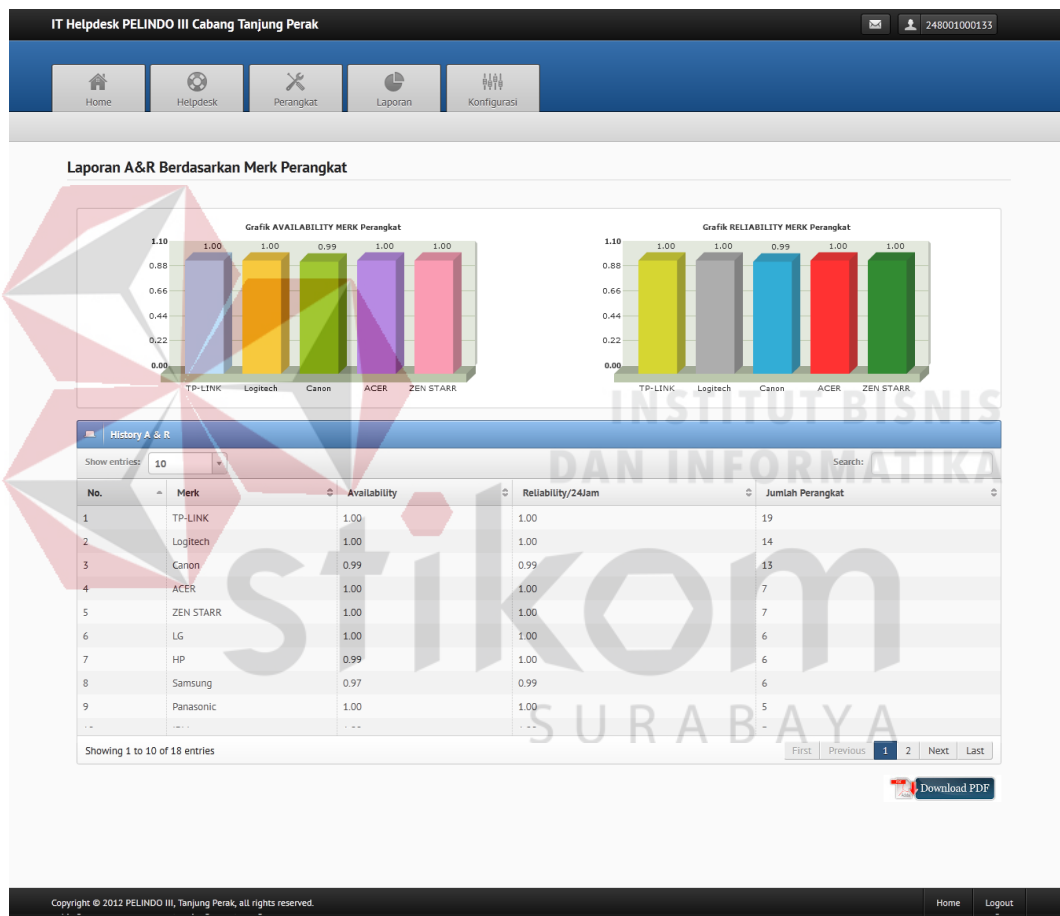
First Previous 1 2 3 4 5 Next Last

Download PDF

Gambar 4.93. Laporan *Availability* dan *Reliability* Periode.

4.3.59 Halaman Laporan Availability-Reliability Berdasarkan Merk

Laporan ini menampilkan laporan *availability* dan *reliability* yang dikelompokkan berdasarkan *merk* dari perangkat TIK yang digunakan oleh perusahaan. Laporan ini bertujuan untuk mengetahui *merk* perangkat apa yang mempunyai nilai keandalan dan ketersediaan tinggi yang sesuai dengan kondisi perusahaan.



Gambar 4.94. Laporan *Availability* dan *Reliability* Berdasarkan Merk.

4.3.60 Laporan Availability-Reliability Rata-Rata

Laporan ini menampilkan grafik yang menunjukkan nilai rata-rata *availability* dan *reliability* dari keseluruhan sistem atau perangkat yang dimiliki oleh perusahaan. Data yang digunakan untuk menampilkan laporan ini adalah data

yang dicatat oleh sistem setiap harinya sesuai dengan yang ditentukan pada konfigurasi penjadwalan.



Gambar 4.95. Laporan *Availability* dan *Reliability* Rata-Rata.

4.4 Uji Coba Sistem

Tahapan ini adalah tahapan uji coba sistem yang akan digunakan. Penulis melakukan uji coba sistem dengan mengacu pada desain uji coba yang telah di buat. Berikut hasil uji coba sistem yang akan digunakan.

4.4.1 Uji Coba Proses Login

Uji coba proses login bertujuan untuk mengetahui apakah proses login dapat berfungsi dengan baik. Uji coba ini dilakukan dengan memasukkan *username* dan *password* yang valid dan tidak valid.

Tabel 4.1. Hasil Uji Coba Proses Login.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
1	Pengujian validitas <i>username</i> dan <i>password</i> .	<i>Username</i> =asmenh w; <i>password</i> =1234; Kemudian klik	Sistem akan mengarahkan pengguna kepada halaman awal	Sukses

Tabel 4.1. Hasil Uji Coba Proses Login.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
		tombol login.	dengan menu-menu yang disediakan untuk alumni.	
2	Pengujian terhadap input <i>username</i> dan <i>password</i> yang salah.	<i>Username</i> =bangkok; <i>password</i> =bagus; Kemudian klik tombol login.	Terdapat pesan kesalahan di pada <i>form</i> login.	Sukses
3	Pengujian terhadap input <i>username</i> dan <i>password</i> yang tidak diisi.	<i>Username</i> dan <i>password</i> dikosongkan; Kemudian klik tombol login.	Terdapat pesan bahwa semua <i>field</i> harus diisi.	Sukses

4.4.2 Uji Coba Halaman Registrasi Permasalahan

Uji coba halaman registrasi permasalahan bertujuan untuk mengetahui apakah proses registrasi permasalahan dapat berjalan dengan baik. Uji coba ini dilakukan dengan memasukkan data pada semua *field* yang disediakan oleh form registrasi permasalahan.

Tabel 4.2. Hasil Uji Coba Halaman Registrasi Permasalahan.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
4	Pengujian terhadap respon pemilihan jenis perangkat pada <i>combo box</i> jenis perangkat.	Memilih salah satu jenis perangkat; Sebagai contoh memilih jenis = Printer.	Sistem akan melakukan pengisian pada <i>combo box</i> perangkat dan <i>combo box</i> pokok masalah. Perangkat dan pokok masalah harus berkaitan dengan jenis perangkat yang dipilih, yaitu Printer.	Sukses
5	Pengujian terhadap <i>field</i> yang wajib diisi.	Membiarkan <i>field</i> yang wajib diisi dalam keadaan kosong; Kemudian klik tombol simpan.	Terdapat pesan kesalahan di pada <i>form</i> .	Sukses
6	Pengujian	Melakukan proses	Penugasan yang	Sukses

Tabel 4.2. Hasil Uji Coba Halaman Registrasi Permasalahan.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
	terhadap penugasan yang disarankan kepada asisten manajer sesuai dengan beban kerja staff.	registrasi.	disarankan sistem menunjuk staff dengan beban kerja terendah pada bulan ini.	
7	Pengujian terhadap pengiriman SMS yang dilakukan oleh sistem setelah terjadi proses registrasi permasalahan.	Melakukan proses registrasi	Sistem akan mengirim pesan penugasan kepada asisten manajer untuk segera dikonfirmasi penugasannya.	Sukses
8	Pengujian terhadap nilai prioritas permasalahan yang dilaporkan pada saat registrasi permasalahan.	Melakukan proses registrasi.	Nilai prioritas yang dihitung oleh sistem tepat sesuai dengan metode perhitungan yang ditentukan.	Sukses
9	Pengujian terhadap jam pelaksanaan penugasan yang dilakukan oleh sistem.	Melakukan proses registrasi.	Sistem menentukan jadwal pelaksanaan berdasarkan aturan dari konfigurasi jam kerja.	Sukses

Untuk menguji penentuan prioritas permasalahan yang telah ditentukan oleh sistem, maka akan diuji data sampel dari registrasi permasalahan yang pernah dilakukan.

Tabel 4.3. Data Permasalahan

ID Tiket	ID Kerusakan	ID Perangkat	Tingkat Kebutuhan	Tingkat Kerusakan	Lama Penanganan
20120711006	KR0008	PR00001	6	3	3 Jam

Dari data pada tabel dapat diketahui nilai prioritas suatu permasalahan. Untuk menentukan prioritas juga membutuhkan data konfigurasi pembobotan prioritas. Data tersebut dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4. Data Konfigurasi Pembobotan Prioritas.

Tingkat Kebutuhan (%)	Tingkat Kerusakan (%)	Lama Penyelesaian (%)
50	25	25

Metode dalam menentukan penentuan prioritas tersebut, penulis mengadopsi metode *delbeq* dalam menentukan prioritas masalah. Dari metode tersebutlah asisten manajer dapat menentukan skala nilai tingkat kebutuhan, tingkat kerusakan, dan skala nilai lama penyelesaian. Skala nilai lama penyelesaian dapat diperoleh dari hasil kesepakatan dari pihak manajemen divisi SMI berdasarkan kebijakan dan pengalaman yang mereka miliki. Skala nilai lama penyelesaian dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5. Skala Nilai Lama Penyelesaian.

< 2 Jam	2- 4 Jam	4-6 Jam	>6 Jam
10	8	9	6

Setelah kebutuhan data didapatkan maka dapat dihitung prioritas sebagai berikut :

$$\text{Prioritas} = (\text{tingkat kebutuhan} \times \text{bobot tingkat kebutuhan}) + (\text{tingkat kerusakan} \times \text{bobot tingkat kerusakan}) + (\text{skala nilai lama penyelesaian} \times \text{bobot lama penyelesaian})$$

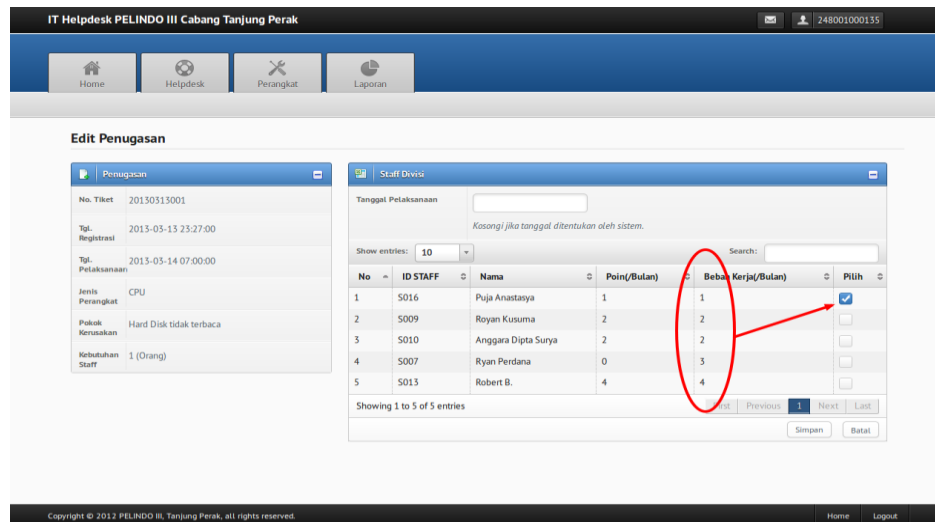
$$\text{Prioritas} = (6 \times 50\%) + (3 \times 25\%) + (8 \times 25\%) = 3 + 0.75 + 2 = \mathbf{5.75}$$

Nilai prioritas yang didapat sesuai dengan yang ada pada sistem yaitu 5.75. nilai prioritas yang didapat dari sistem dapat dilihat pada gambar 4.96. semakin tinggi nilai dari prioritas maka semakin tinggi pula prioritas dari permasalahan tersebut.

Detail Permasalahan	
ID Tiket	20120711006
ID Kerusakan	KR0008
Registran	248001000144
Pokok Masalah	Monitor mati atau tidak bisa dinyalakan
Tgl. Registrasi	2012-07-11 21:11:00
Tgl. Pelaksanaan	2012-07-12 07:00:00
Tgl. Harus Selesai	2012-07-13 10:00:00
Tgl. Mulai Perbaikan	2012-07-12 07:20:10
Tgl. Selesai Perbaikan	2012-07-13 09:21:33
Detail Masalah	SSS
Prioritas	5.75
Status Proses	Selesai
Petugas	- Ryan Perdana (5007-248001000140)

Gambar 4.96. Prioritas Permasalahan yang Ditentukan Sistem.

Untuk pemilihan petugas yang disarankan oleh sistem dengan memperhatikan beban yang ditujukan untuk pemerataan beban kerja, sistem memperhatikan beban kerja yang diperoleh oleh masing-masing staff pada periode bulan yang sedang berjalan. Ketika laporan permasalahan perangkat TIK datang, sistem akan memilah beban kerja masing-masing petugas. Petugas dengan beban kerja terendah yang akan diprioritaskan untuk ditugaskan. Sebagai pembuktian dapat dilihat pada gambar 4.97. Pada gambar 4.97 dapat dilihat bahwa petugas dengan beban kerja 1 yang ditugaskan untuk menangani permasalahan perangkat TIK yang telah dilaporkan.



Gambar 4.97. Penugasan yang disarankan oleh sistem.

4.4.3 Uji Coba Halaman Permasalahan

Uji coba halaman permasalahan bertujuan untuk mengetahui apakah daftar permasalahan yang ditampilkan oleh sistem adalah daftar permasalahan yang ditugaskan kepada pengguna yang sedang login. Selain itu uji coba ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah detail dari penugasan seperti tanggal mulai dan tanggal selesai dapat berjalan dengan baik.

Tabel 4.6. Uji Coba Halaman Permasalahan.

Test Case	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
10	Pengujian terhadap daftar permasalahan yang ditampilkan.	Melihat daftar permasalahan.	Sistem hanya menampilkan daftar permasalahan yang ditugaskan kepada pengguna.	Sukses
11	Pengujian terhadap fungsi konfirmasi pelaksanaan penanganan.	Mengeklik link konfirmasi mulai penanganan.	Sistem akan memindahkan ke halaman detail permasalahan untuk memberikan informasi kepada petugas.	Sukses
12	Pengujian terhadap fungsi	Mengeklik link penyelesaian.	Sistem akan memindahkan ke halaman detail	Sukses

Tabel 4.6. Uji Coba Halaman Permasalahan.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
	konfirmasi penyelesaian.		penyelesaian dan akan menampilkan poin yang didapat oleh petugas.	
13	Pengujian terhadap perubahan setelah melakukan konfirmasi penanganan dan penyelesaian.	Mengeklik link konfirmasi penanganan dan penyelesaian.	Sistem akan menampilkan tanggal saat pengguna melakukan konfirmasi pada daftar permasalahan.	Sukses
14	Pengujian terhadap jam pelaksanaan penugasan yang dilakukan oleh sistem.	Melakukan proses registrasi.	Sistem menentukan jadwal pelaksanaan berdasarkan aturan dari konfigurasi jam kerja.	Sukses

4.4.4 Uji Coba Halaman Konfirmasi Penanganan

Uji coba halaman konfirmasi penanganan ditujukan untuk mengetahui apakah halaman konfirmasi penanganan dapat berjalan dengan baik. Uji coba ini dilakukan dengan memeriksa data yang ditampilkan dan fungsi-fungsi yang terdapat pada halaman tersebut.

Tabel 4.7. Hasil Uji Coba Halaman Konfirmasi Penanganan.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
15	Pengujian terhadap data yang ditampilkan.	Memilih link konfirmasi penanganan.	Sistem hanya menampilkan data yang sesuai dengan permasalahan.	Sukses
16	Pengujian terhadap fungsi perubahan permasalahan.	Mengeklik link perubahan permasalahan..	Sistem akan memindahkan pengguna ke halaman perubahan permasalahan.	Sukses
17	Pengujian	Mengeklik link	Sistem akan	Sukses

Tabel 4.7. Hasil Uji Coba Halaman Konfirmasi Penanganan.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
	terhadap fungsi konfirmasi penanganan.	konfirmasi mulai penanganan.	memindahkan ke halaman permasalahan dan memberikan informasi bahwa permasalahan sudah dikonfirmasi penanganannya.	

4.4.5 Uji Coba Halaman ACC Penugasan

Uji coba halaman ACC penugasan ditujukan untuk mengetahui apakah daftar penugasan yang ditampilkan merupakan permasalahan yang sesuai dengan kategori dari asisten manajer atau pengguna. Selain itu uji coba ditujukan untuk mengetahui apakah fungsi ACC dapat berjalan dengan baik.

Tabel 4.8. Hasil Uji Coba Halaman ACC Penugasan.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
18	Pengujian terhadap data yang ditampilkan.	Memilih link ACC Penugasan.	Sistem hanya menampilkan penugasan yang sesuai dengan kategori asisten manajer yang sedang login.	Sukses
19	Pengujian terhadap fungsi ACC Penugasan	Mengeklik link ACC.	Sistem akan memberikan informasi bahwa ACC berhasil dan akan langsung mengirim pesan SMS kepada petugas sebagai informasi penugasan	Sukses

4.4.6 Uji Coba ACC Penugasan Melalui SMS

Uji coba ACC penugasan melalui SMS ditujukan untuk mengetahui apakah konfirmasi atau ACC yang dilakukan oleh asisten manajer melalui SMS dapat berfungsi. Uji coba dilakukan dengan cara melakukan ACC melalui SMS.

Tabel 4.9. Hasil Uji Coba ACC Penugasan Melalui SMS.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
20	Pengujian validitas format ACC penugasan melalui SMS.	Mengirimkan SMS ke sistem dengan format yang benar.	Sistem akan mengirim SMS balasan yang menyatakan ACC penugasan berhasil.	Sukses
21	Pengujian terhadap format SMS yang salah.	Mengirim SMS ke sistem dengan format salah.	Sistem akan mengirimkan SMS balasan yang memberikan info bahwa format ACC yang dilakukan salah.	Sukses

4.4.7 Uji Coba Halaman Edit Penugasan

Uji coba halaman edit penugasan digunakan untuk mengetahui apakah edit penugasan dapat dilakukan dengan baik. Uji coba ini dilakukan dengan mengubah penugasan yang disarankan oleh sistem menjadi sesuai dengan keinginan pengguna.

Tabel 4.10. Hasil Uji Coba Halaman Edit Penugasan.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
22	Pengujian terhadap fungsi perubahan penugasan.	Melakukan perubahan pada petugas yang dipilih; Merubah jadwal yang disarankan oleh sistem.	Sistem akan merubah data penugasan dan akan mengirim SMS kepada petugas baru yang ditunjuk untuk menangani permasalahan.	Sukses
23	Pengujian terhadap pilihan petugas yang dibiarkan kosong.	Membiarkan daftar petugas yang dipilih kosong; Kemudian klik tombol submit.	Sistem akan memberikan peringatan bahwa harus memilih minimal satu petugas untuk ditugaskan.	Sukses

4.4.8 Uji Coba Halaman Peninjauan Poin

Uji coba halaman peninjauan poin ditujukan untuk mengetahui apakah pengajuan banding poin yang dilakukan oleh petugas dapat diterima oleh asisten

manajernya. Uji coba dilakukan dengan menganalisa dan membandingkan bagian petugas yang mengajukan dan bagian asisten manajer.

Tabel 4.11. Hasil Uji Coba Halaman Peninjauan Poin.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
24	Pengujian terhadap fungsi ACC pengajuan poin.	Mengklik tombol setuju.	Sistem akan menampilkan informasi bahwa pengajuan selesai diproses dan poin dari petugas yang dikurangi oleh sistem akan dikembalikan lagi.	Sukses
25	Pengujian terhadap fungsi penolakan.	Mengklik tombol tolak.	Sistem tidak akan mengembalikan poin dari petugas.	Sukses
26	Pengujian terhadap fungsi pengurangan poin.	Mengklik tombol pengurangan poin; Menginputkan poin baru; Kemudian klik simpan.	Sistem akan memunculkan form inputan untuk menginputkan nilai poin baru yang diberikan asisten manajer dan sistem akan mengubah poin dari petugas tersebut.	Sukses

4.4.9 Uji Coba Halaman Komplain Penanganan

Uji coba halaman komplain penanganan ditujukan untuk mengetahui apakah halaman komplain penanganan dapat menampilkan daftar komplain kepada asisten manajer sesuai dengan bagiannya. Uji coba dilakukan dengan cara mengecek kesamaan antara kategori permasalahan dan bagian dari asisten manajer yang sedang login.

Tabel 4.12. Hasil Uji Coba Halaman Komplain Penanganan.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
27	Pengujian terhadap daftar komplain penanganan.	Mengeklik link Komplain Penanganan.	Sistem akan menampilkan daftar komplain dengan kategori permasalahan sama dengan bagian	Sukses

Tabel 4.12. Hasil Uji Coba Halaman Komplain Penanganan.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
			asisten manajer.	
28	Pengujian terhadap fungsi konfirmasi proses menindaklanjuti komplain penanganan.	Mengklik tombol mulai pada kolom Tanggal Proses.	Sistem akan mengubah status komplain dari permasalahan menjadi proses penanganan dan mengirimkan notifikasi kepada pelapor.	Sukses
29	Pengujian terhadap fungsi konfirmasi selesai dari proses penindaklanjutan penanganan.	Mengklik tombol selesai pada kolom Tanggal Selesai.	Sistem akan mengubah status komplain dari permasalahan menjadi selesai dan mengirimkan notifikasi kepada pelapor.	Sukses

4.4.10 Uji Coba Halaman Konfirmasi Penyelesaian

Uji coba halaman konfirmasi penyelesaian ini ditujukan untuk mengetahui apakah fungsi dalam konfirmasi penyelesaian dapat berjalan dengan baik. Uji coba ini dilakukan dengan melakukan konfirmasi penyelesaian dan melakukan penolakan pada konfirmasi penyelesaian.

Tabel 4.13. Hasil Uji Coba Halaman Konfirmasi Penyelesaian.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
30	Pengujian pemilihan <i>check box</i> pada permasalahan yang akan dikonfirmasi.	Mencentang permasalahan yang akan dikonfirmasi.	Sistem akan mengubah status permasalahan tersebut menjadi terselesaikan.	Sukses
31	Pengujian terhadap fungsi tombol konfirmasi tanpa melakukan pemilihan	Tidak memilih permasalahan; Kemudian menekan tombol Konfirm.	Sistem akan menampilkan peringatan bahwa harus ada permasalahan yang dipilih.	Sukses

Tabel 4.13. Hasil Uji Coba Halaman Konfirmasi Penyelesaian.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
	permasalahan.			
32	Pengujian terhadap fungsi tombol penolakan pada daftar permasalahan yang dianggap terselesaikan.	Mengklik tombol Tolak.	Sistem akan memindahkan pengguna ke halaman komplain penanganan.	Sukses

4.4.11 Uji Coba Form Komplain Penanganan

Uji coba form komplain penanganan ditujukan untuk mengetahui apakah form komplain penanganan dapat berfungsi dengan baik dan dapat mengirimkan komplain kepada asisten manajer dari petugas yang melakukan penanganan terhadap permasalahan yang ditanganinya.

Tabel 4.14. Hasil Uji Coba Halaman Komplain Penanganan.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
33	Pengujian inputan dengan tidak mengisi keterangan dari komplain penanganan.	Membiarkan <i>field</i> kosong; Kemudian menekan tombol submit.	Sistem akan memberikan peringatan bahwa semua <i>field</i> harus diisi.	Sukses
34	Pengujian terhadap proses penyimpanan komplain.	Menginputkan keterangan komplain; Kemudian menekan tombol Submit	Sistem akan menyimpan komplain pada database komplain penanganan dan akan mengirimkan notifikasi kepada asisten manajer bahwa ada komplain penanganan yang baru dilakukan.	Sukses

4.4.12 Uji Coba Halaman Penempatan Perangkat

Uji coba halaman penempatan perangkat ditujukan untuk mengetahui apakah halaman penempatan perangkat dapat digunakan sesuai dengan fungsinya.

Fungsi dari halaman ini adalah sebagai perantara pemilihan perangkat yang akan ditempatkan kepada pengguna tertentu.

Tabel 4.15. Hasil Uji Coba Halaman Penempatan Perangkat.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
35	Pengujian terhadap <i>icon</i> perangkat sebagai penanda bahwa perangkat tersebut sudah ada penggunaanya atau belum.	Mengeklik menu penempatan perangkat.	Sistem akan menampilkan daftar perangkat dengan <i>icon</i> perangkat yang menandakan perangkat tersebut sudah ada penggunaanya atau belum.	Sukses
36	Pengujian terhadap fungsi pemilihan perangkat untuk ditempatkan.	Mengeklik perangkat yang akan ditempatkan.	Sistem akan membawa pengguna ke halaman form penempatan perangkat.	Sukses

4.4.13 Uji Coba Form Penempatan Perangkat

Uji coba form penempatan perangkat ditujukan untuk mengetahui apakah form yang penempatan perangkat dapat berjalan dengan baik sesuai dengan fungsinya. Fungsi dari form ini adalah untuk melakukan penempatan pada suatu perangkat.

Tabel 4.16. Hasil Uji Coba Form Penempatan Perangkat.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
37	Pengujian terhadap inputan pada form.	Membiarkan form dalam keadaan kosong; Kemudian klik tombol simpan.	Sistem akan menampilkan peringatan bahwa <i>field</i> tertentu harus diisi.	Sukses
38	Pengujian terhadap pemilihan	Memilih jenis pengguna.	Sistem akan memunculkan <i>field</i> baru yaitu <i>combo box</i> divisi	Sukses

Tabel 4.16. Hasil Uji Coba Form Penempatan Perangkat.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
	<i>radio button</i> untuk menentukan jenis pengguna.		jika yang dipilih adalah umum dan memunculkan <i>combo box</i> jika pengguna memilih personal.	
39	Pengujian terhadap penyimpanan proses penempatan perangkat.	Mengisi semua <i>field</i> yang dibutuhkan; Kemudian klik tombol simpan.	Sistem akan menyimpan proses penempatan dan memberikan informasi bahwa penempatan perangkat berhasil. Kemudian sistem akan mengirimkan notifikasi kepada asisten manajer untuk mengatur tingkat kebutuhan dari perangkat tersebut.	Sukses
40	Pengujian terhadap fungsi hapus penempatan.	Memilih perangkat yang sudah ada pengunanya; Kemudian menekan tombol hapus penempatan.	Sistem akan menghapus penempatan dan akan meng- <i>update</i> history dari penempatan perangkat tersebut.	Sukses

4.4.14 Uji Coba Form Set Tingkat Kebutuhan

Uji coba form set tingkat kebutuhan digunakan untuk menguji bagaimana form set tingkat kebutuhan dapat bekerja dengan baik. Form ini hanya dapat diakses oleh asisten manajer.

Tabel 4.17. Hasil Uji Coba Form Set Tingkat Kebutuhan.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
41	Pengujian terhadap inputan pada form.	Membiarkan form dalam keadaan kosong; Kemudian klik tombol simpan.	Sistem akan menampilkan peringatan bahwa <i>field</i> tertentu harus diisi.	Sukses

Tabel 4.17. Hasil Uji Coba Form Set Tingkat Kebutuhan.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
42	Pengujian terhadap penyimpanan tingkat kebutuhan.	Menentukan tingkat kebutuhan; Kemudian klik simpan.	Sistem akan menyimpan tingkat kebutuhan dari perangkat tersebut.	Sukses

4.4.15 Uji Coba Halaman Master Data

Uji coba halaman master data ditujukan untuk mengetahui apakah halaman master data dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Halaman master data sendiri terbagi menjadi master karyawan, master SDM, master perangkat, master jabatan, master solusi, master kategori, master jenis, master kerusakan, dan master pengguna.

Tabel 4.18. Hasil Uji Coba Halaman Master Data.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
43	Pengujian proses penyimpanan penambahan data pada master data.	Mengisi <i>field</i> yang ada pada form master data; Kemudian klik simpan.	Sistem akan menyimpan penambahan data pada master data.	Sukses
44	Pengujian proses perubahan data pada master data.	Mengubah <i>field</i> yang ada pada form master data; Kemudian klik simpan.	Sistem akan menyimpan perubahan data pada master data.	Sukses
45	Pengujian proses penghapusan data pada master data.	Menghapus salah satu data.	Sistem akan menghapus data dari master data.	Sukses

4.4.16 Uji Coba Halaman Konfigurasi Bobot Prioritas

Uji coba halaman konfigurasi bobot prioritas digunakan untuk mengetahui berjalan atau tidaknya fungsi dari halaman tersebut. Uji coba dilakukan dengan melakukan perubahan pada data konfigurasi.

Tabel 4.19. Hasil Uji Coba Halaman Konfigurasi Bobot Prioritas.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
46	Pengujian proses penyimpanan pada perubahan konfigurasi bobot prioritas.	Mengubah data konfigurasi bobot prioritas seperti tingkat kebutuhan, tingkat kerusakan san waktu penyelesaian; Kemudian klik simpan.	Sistem akan menyimpan data perubahan pada konfigurasi bobot prioritas.	Sukses

4.4.17 Uji Coba Halaman Konfigurasi Penjadwalan

Uji coba halaman konfigurasi penjadwalan digunakan untuk mengetahui berjalan atau tidaknya fungsi dari halaman tersebut. Uji coba dilakukan dengan melakukan perubahan pada data konfigurasi.

Tabel 4.20. Hasil Uji Coba Halaman Konfigurasi Penjadwalan.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
47	Pengujian proses penyimpanan pada perubahan konfigurasi penjadwalan.	Mengubah data konfigurasi penjadwalan seperti jam kerja, jam masuk, dan jadwal sistem untuk mencatat nilai <i>availability</i> dan <i>reliability</i> harian; Kemudian klik simpan.	Sistem akan menyimpan data perubahan pada konfigurasi penjadwalan.	Sukses

Tabel 4.20. Hasil Uji Coba Halaman Konfigurasi Penjadwalan.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status

4.4.18 Uji Coba Halaman Pengaturan Akun

Uji coba halaman pengaturan akun ditujukan untuk mengetahui apakah fungsi-fungsi dalam halaman tersebut dapat berjalan dengan baik atau tidak. Uji coba dilakukan dengan melakukan perubahan pada data *username*, *password*, dan nomor *handphone* staff divisi SMI.

Tabel 4.21. Hasil Uji Coba Halaman Pengaturan Akun.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
48	Pengujian validasi perubahan <i>username</i> & <i>password</i> .	Menginputkan <i>username</i> dan <i>password</i> baru.	Sistem akan menyimpan <i>username</i> dan <i>password</i> baru.	Sukses
49	Pengujian validasi <i>password</i> lama dengan menginputkan <i>password</i> yang salah.	Menginputkan <i>password</i> lama yang salah; <i>Password</i> = <i>abab123</i> ; Kemudian klik simpan.	Sistem akan menolak perubahan jika <i>password</i> lama yang diinputkan salah.	Sukses
50	Pengujian validasi kesamaan antara <i>password</i> baru dengan konfirmasi <i>password</i> baru.	Menginputkan <i>password</i> baru yang tidak sama; <i>Password baru</i> = <i>aaaa</i> ; <i>Password baru</i> (konfirmasi) = <i>bbbb</i> ; Kemudian klik simpan.	Sistem akan menolak dan memberitahukan jika <i>password</i> baru yang diinputkan tidak sama.	Sukses
51	Pengujian validasi <i>username</i> dengan memasukkan <i>username</i> yang	Menginputkan <i>username</i> yang sudah digunakan oleh pengguna lain; <i>Username</i> =	Sistem akan memberikan peringatan bahwa <i>username</i> yang baru sudah ada yang menggunakan dan tidak bisa digunakan oleh	Sukses

Tabel 4.21. Hasil Uji Coba Halaman Pengaturan Akun.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
	sudah digunakan.	asmenhw; Kemudian klik simpan	lebih dari satu pengguna.	

4.4.19 Uji Coba Halaman Mengelola Solusi

Uji coba halaman mengelola solusi ditujukan untuk menguji apakah halaman yang digunakan untuk mengelola solusi baru tersebut dapat digunakan dengan baik. Uji coba yang akan dilakukan yaitu dengan membuat solusi baru, merubah solusi yang sudah ada, menghapus solusi, memberikan komentar kepada solusi, dan melakukan *vote* pada solusi tersebut.

Tabel 4.22. Hasil Uji Coba Halaman Mengelola Solusi.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
52	Pengujian proses membuat solusi baru.	Menginputkan <i>field</i> yang dibutuhkan untuk membuat solusi; Kemudian klik tombol simpan.	Sistem akan menyimpan solusi baru yang telah dibuat.	Sukses
53	Pengujian terhadap proses <i>upload</i> gambar pada pembuatan solusi.	Meng- <i>upload</i> gambar pada <i>textarea</i> yang disediakan untuk mengisi langkah-langkah pada solusi.	Sistem dapat menerima gambar atau <i>upload</i> berhasil dilakukan.	Sukses
54	Pengujian proses perubahan solusi.	Merubah data solusi; Kemudian klik simpan.	Sistem akan merubah data solusi.	Sukses
55	Pengujian proses penghapusan solusi.	Memilih solusi; Kemudian klik hapus solusi.	Sistem akan menghapus data solusi dari database.	Sukses
56	Pengujian proses pengisian komentar pada	Input komentar; Kemudian klik submit.	Komentar akan tersimpan dan akan muncul dibagian bawah detail solusi.	Sukses

Tabel 4.22. Hasil Uji Coba Halaman Mengelola Solusi.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
	solusi.			
57	Pengujian proses <i>vote</i> pada solusi.	Memilih tombol <i>vote</i> pada detail solusi.	Sistem akan mencatat <i>vote</i> yang telah dilakukan.	Sukses
58	Pengujian proses perubahan komentar yang dilakukan oleh penulis dari komentar tersebut.	Memilih komentar; Kemudian klik tombol edit; Inputkan perubahan komentar; Kemudian pilih tombol simpan.	Sistem akan melakukan perubahan pada komentar dan akan menampilkan dibagian bawah detail solusi.	Sukses

4.4.20 Uji Coba Halaman Pesan Baru

Uji coba halaman pesan baru ditujukan untuk mengetahui apakah fungsi mengirim pesan baru dapat berjalan atau tidak. Uji coba yang dilakukan adalah dengan mengirim pesan ke nomor tertentu melalui halaman ini.

Tabel 4.23. Hasil Uji Coba Halaman Pesan Baru.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
59	Pengujian validasi inputan dengan membiarkan kosong inputan.	Membiarkan inputan kosong; Kemudian klik kirim.	Sistem akan menolak mengirim pesan dan akan memberitahukan bahwa <i>field</i> harus diisi.	Sukses
60	Pengujian proses pengiriman SMS.	Meningputkan nomor <i>handphone</i> ; Menginputkan isi pesan; Kemudian klik tombol kirim.	Sistem akan mengirim pesan kepada nomor yang ditujukan.	Sukses

4.4.21 Uji Coba Halaman Kotak Masuk

Uji coba halaman kotak masuk ditukukan untuk mengetahui apakah halaman kotak masuk dapat berfungsi atau tidak.

Tabel 4.24. Hasil Uji Coba Halaman Kotak Masuk.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
61	Pengujian proses membaca pesan masuk.	Memilih pesan; Kemudian klik baca pesan.	Sistem akan mengarahkan pengguna pada suatu halaman yang menampilkan isi dari pesan tersebut.	Sukses
62	Pengujian proses menghapus pesan masuk.	Memilih pesan; Kemudian klik hapus.	Sistem akan menghapus pesan masuk.	Sukses

4.4.22 Uji Coba Halaman Kotak Keluar

Uji coba halaman kotak keluar ditujukan untuk mengetahui apakah halaman tersebut dapat menampilkan kotak keluar dari sistem atau tidak.

Tabel 4.25. Hasil Uji Coba Halaman Kotak Keluar.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
63	Pengujian proses menghapus kotak keluar.	Memilih pesan; Kemudian klik hapus.	Sistem akan menghapus pesan pada kotak keluar dan membatalkan untuk mengirim pesan ke tujuannya.	Sukses

4.4.23 Uji Coba Halaman Pesan Terkirim

Uji coba halaman pesan terkirim ditujukan untuk mengetahui apakah halaman tersebut dapat menampilkan pesan terkirim dari sistem atau tidak.

Tabel 4.26. Hasil Uji Coba Halaman Pesan terkirim.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
64	Pengujian proses membaca pesan terkirim.	Memilih pesan; Kemudian klik baca.	Sistem akan mengarahkan pengguna pada suatu halaman yang menampilkan isi dari pesan tersebut.	Sukses
65	Pengujian proses menghapus pesan terkirim.	Memilih pesan; Kemudian klik hapus.	Sistem akan menghapus pesan terkirim.	Sukses

4.4.24 Uji Coba Halaman Pencarian Solusi

Uji coba halaman pencarian solusi ditujukan untuk mengetahui keberhasilan halaman tersebut dalam menjalankan fungsinya, yaitu pencarian solusi. Pencarian solusi dapat dilakukan dengan beberapa kategori tertentu.

Tabel 4.27. Hasil Uji Coba Halaman Pencarian Solusi.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
66	Pengujian proses pencarian dengan kategori tertentu.	Mencentang dan mengisi <i>keyword</i> pada form pencarian solusi; Kemudian klik cari.	Sistem akan menampilkan daftar solusi hasil pencarian.	Sukses
67	Pengujian proses pencarian tanpa mengisi input yang disediakan.	Membiarkan <i>field</i> kategori pencarian dalam keadaan kosong; Kemudian klik cari.	Sistem tidak akan menampilkan solusi dari hasil pencarian.	Sukses

4.4.25 Uji Coba Halaman Notifikasi

Uji coba halaman notifikasi ditujukan untuk mengetahui apakah halaman notifikasi dapat berfungsi sesuai dengan fungsinya atau tidak.

Tabel 4.28. Hasil Uji Coba Halaman Notifikasi.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
68	Pengujian proses membuka notifikasi.	Pilih notifikasi; Kemudian klik baca.	Sistem akan menampilkan isi dari notifikasi yang diterima oleh pengguna.	Sukses

4.4.26 Uji Coba Halaman Laporan Personal

Uji coba halaman laporan personal ditujukan untuk mengetahui apakah laporan yang disajikan dapat diakses oleh pengguna.

Tabel 4.29. Hasil Uji Coba Halaman Laporan Personal.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
69	Menguji pengaksesan laporan beban kerja dan poin.	Memilih menu laporan beban kerja & poin.	Sistem akan menampilkan laporan beban kerja dan poin pengguna serta daftar penanganan yang pernah dilakukannya.	Sukses
70	Menguji pengaksesan <i>history</i> penanganan.	Memilih menu <i>history</i> penanganan	Sistem akan menampilkan laporan <i>history</i> penanganan.	Sukses
71	Menguji pengaksesan laporan keterlambatan.	Memilih menu keterlambatan.	Sistem akan menampilkan laporan keterlambatan.	Sukses
72	Menguji pengaksesan laporan registrasi permasalahan.	Memilih menu registrasi permasalahan.	Sistem akan menampilkan laporan registrasi permasalahan.	Sukses
73	Menguji pengaksesan laporan penggunaan perangkat	Memilih penggunaan perangkat.	Sistem akan menampilkan laporan penggunaan perangkat.	Sukses
74	Menguji pengaksesan laporan pembuatan solusi.	Memilih pembuatan solusi.	Sistem akan menampilkan laporan pembuatan solusi.	Sukses
75	Menguji pengaksesan halaman vote solusi.	Memilih <i>vote</i> solusi.	Sistem akan menampilkan laporan vote solusi.	Sukses

4.2.27 Uji Coba Halaman Laporan Permasalahan

Uji coba halaman laporan permasalahan ditujukan untuk mengetahui apakah laporan yang disajikan dapat diakses oleh pengguna.

Tabel 4.30. Hasil Uji Coba Halaman Laporan Permasalahan.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
76	Menguji pengaksesan laporan permasalahan.	Memilih menu laporan permasalahan.	Sistem akan menampilkan laporan permasalahan.	Sukses
77	Menguji pengaksesan halaman jumlah permasalahan.	Memilih menu jumlah permasalahan.	Sistem akan menampilkan laporan jumlah permasalahan..	Sukses
78	Menguji pengaksesan halaman keterlambatan.	Memilih menu keterlambatan.	Sistem akan menampilkan laporan keterlambatan.	Sukses
79	Menguji pengaksesan halaman permasalahan menunggu.	Memilih menu permasalahan menunggu.	Sistem akan menampilkan laporan permasalahan menunggu.	Sukses
80	Menguji pengaksesan halaman komplain penanganan.	Memilih komplain penanganan.	Sistem akan memberikan informasi mengenai komplain penanganan.	Sukses

4.4.28 Uji Coba Halaman Laporan Perangkat

Uji coba halaman laporan perangkat ditujukan untuk mengetahui apakah laporan perangkat dapat diakses oleh pengguna atau tidak.

Tabel 4.31. Hasil Uji Coba Halaman Laporan Perangkat.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
81	Menguji pengaksesan laporan kerusakan perangkat.	Memilih menu laporan kerusakan perangkat..	Sistem akan menampilkan laporan kerusakan perangkat.	Sukses
82	Menguji pengaksesan laporan penempatan perangkat.	Memilih menu penempatan perangkat.	Sistem akan menampilkan laporan penempatan perangkat.	Sukses

4.4.29 Uji Coba Halaman Laporan SDM

Uji coba halaman laporan SDM ditujukan untuk mengetahui apakah halaman laporan SDM dapat menjalankan fungsinya atau tidak.

Tabel 4.32. Hasil Uji Coba Halaman Laporan SDM.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
83	Menguji pengaksesan laporan beban kerja & poin.	Memilih menu laporan kerusakan perangkat..	Sistem akan menampilkan laporan kerusakan perangkat.	Sukses
84	Menguji pengaksesan laporan <i>history</i> penanganan.	Memilih menu <i>history</i> penanganan .	Sistem akan menampilkan laporan <i>history</i> penanganan.	Sukses
85	Menguji pengaksesan laporan keterlambatan berdasarkan SDM.	Memilih menu keterlambatan berdasarkan berdasarkan SDM.	Sistem akan menampilkan laporan keterlambatan berdasarkan SDM.	Sukses
86	Menguji pengaksesan laporan keterlambatan detail.	Memilih menu keterlambatan detail.	Sistem akan menampilkan laporan keterlambatan secara detail.	Sukses

4.4.30 Uji Coba Halaman Laporan Solusi

Uji coba halaman laporan solusi ditujukan untuk mengetahui apakah laporan solusi dapat dijalankan.

Tabel 4.33. Hasil Uji Coba Halaman Laporan Solusi.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
87	Menguji pengaksesan daftar solusi.	Memilih menu laporan daftar solusi.	Sistem akan menampilkan daftar solusi.	Sukses
88	Menguji pengaksesan	Memilih menu	Sistem akan menampilkan daftar solusi.	Sukses

Tabel 4.33. Hasil Uji Coba Halaman Laporan Solusi.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
	<i>history vote.</i>	laporan daftar solusi.		
89	Menguji pengaksesan halaman penanganan tanpa <i>vote</i> .	Memilih menu penanganan tanpa <i>vote</i>	Sistem akan menampilkan laporan penanganan yang belum di <i>vote</i> .	Sukses

4.4.31 Uji Coba Halaman Laporan Availability & Reliability.

Uji coba halaman laporan *availability* dan *reliability* merupakan desain uji coba yang ditujukan untuk mengetahui apakah halaman laporan tersebut dapat berjalan atau tidak.

Tabel 4.34. Hasil Uji Coba Halaman Laporan Availability & Reliability.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
90	Menguji pengaksesan laporan <i>availability</i> dan <i>reliability</i> harian.	Memilih menu laporan <i>availability</i> dan <i>reliability</i> .	Sistem akan menampilkan laporan <i>reliability</i> dan <i>availability</i> harian.	Sukses
91	Menguji pengaksesan laporan <i>availability</i> dan <i>reliability</i> periode.	Memilih menu laporan <i>availability</i> dan <i>reliability</i> periode.	Sistem akan menampilkan laporan <i>availability</i> dan <i>reliability</i> .	Sukses
92	Menguji pengaksesan laporan <i>availability</i> dan <i>reliability</i> by merk perangkat.	Memilih menu laporan <i>availability</i> dan <i>reliability</i> merk.	Sistem akan menampilkan laporan <i>availability</i> dan <i>reliability</i> berdasarkan merk.	Sukses
93	Pengujian terhadap nilai MTTR, MTBF, <i>availabilty</i> ,	Mengisi periode yang ditentukan.	Sistem dapat menghitung nilai MTTR, MTBF, <i>availability</i> , dan <i>reliability</i> .	Sukses

Tabel 4.34. Hasil Uji Coba Halaman Laporan Availability & Reliability.

<i>Test Case</i>	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Status
	<i>dan reliability</i> yang ditentukan sistem.			

Hasil penentuan nilai MTTR, MTBF, *reliability* dan *availability* perangkat oleh sistem dapat dibuktikan dengan perhitungan yang akan dilakukan oleh penulis dengan menggunakan data sampel pada perangkat tertentu.

Tabel 4.35. Data Perangkat.

ID Perangkat	Tgl. Pembelian	Periode(t)
PR00001	25-07-2012	24 Jam

Dari data pada tabel 4.35 dapat diketahui nilai MTTR, MTBF, *reliability* dan *availability*. Untuk menguji nilai yang dihasilkan sistem, maka digunakan data sampai periode 14-02-2013 09:00. Dari periode tersebut didapatkan data sebagai berikut :

Tabel 4.36. Hasil Olahan Data Perangkat.

Jumlah Kerusakan	Total Lama Perbaikan (Jam)	Waktu Total Digunakan (Jam)	Waktu Optimal (Jam)
1	7.5689	4905	4897.4311

Dari tabel 4.36 dapat dihitung nilai sebagai berikut :

$$MTTR = \frac{\sum t}{n} = \frac{7.5689}{1} = 7.5689$$

$$MTBF = \frac{\sum t_{Uptime}}{n} = \frac{4897.4311}{1} = 4897.4311$$

$$Reliability = e^{-\left(\frac{1}{MTBF} t\right)} = e^{-\left(\frac{1}{4897.4311} 24\right)} = 0.9951$$

$$Availability = \frac{MTBF}{MTBF + MTTR} = \frac{4897.4311}{4897.4311 + 7.5689} = 0.9984$$

Hasil dari perhitungan yang didapat penulis dapat membuktikan keberhasilan sistem dalam menentukan nilai-nilai tersebut. Nilai *reliability* 0,9951 menyatakan kemungkinan perangkat tersebut dapat bekerja dengan baik dalam kurun waktu 24 jam adalah 0,9951. Nilai tersebut mendekati nilai 1 dimana nilai 1 merupakan nilai kemungkinan yang pasti terjadi, sehingga perangkat tersebut dapat dikatakan handal. Untuk *availability* dengan nilai 0,9984 menyatakan kemungkinan perangkat tersebut tersedia dan siap digunakan. Nilai tersebut berada pada *range* 0 sampai 1. Nilai 0 menyatakan bahwa perangkat tersebut tidak ada kemungkinan untuk dapat digunakan sedangkan nilai 1 menyatakan bahwa perangkat tersebut pasti dapat digunakan.

4.5 Evaluasi Sistem

Berdasarkan hasil uji coba yang telah dilakukan seperti yang dipaparkan pada tabel 4.1 sampai dengan tabel 4.34 dapat diketahui sistem yang telah dibangun dapat berjalan sesuai dengan fungsinya. *Output* yang diharapkan juga dapat terpenuhi oleh sistem. Beberapa perhitungan nilai yang dilakukan oleh sistem seperti penentuan prioritas permasalahan, nilai MTTR, MTBF, *availability* dan *reliability* dapat dibuktikan dengan perhitungan sesuai dengan ketentuannya.

Tabel 4.37. Hasil Evaluasi.

CAUSE-AND-EFFECT ANALYSIS		SYSTEM IMPROVEMENT OBJECTIVES		Result
Problem or Opportunity	Causes and Effects	System Objective	System Constraint	
1. Kendala dalam menentukan prioritas masalah.	1. Kesalahan dalam menentukan prioritas yang menyebabkan kesalahan penanganan	1. Mencatat data kerusakan dan data perangkat untuk kebutuhan perhitungan prioritas. 2. Mendapatkan	1. Formula dalam menentukan prioritas harus sesuai dengan standar yang	Terpenuhi pada proses penentuan prioritas ketika registrasi permasalahan berhasil dilakukan.

Tabel 4.37. Hasil Evaluasi.

CAUSE-AND-EFFECT ANALYSIS		SYSTEM IMPROVEMENT OBJECTIVES		Result
Problem or Opportunity	Causes and Effects	System Objective	System Constraint	
	<p>2. Memakan waktu lebih lama untuk mencari data yang dibutuhkan dalam menghitung prioritas.</p> <p>3. Kegiatan operasional terganggu sehingga dapat beresiko menurunkan kepuasan pelanggan dan memperburuk citra Divisi SMI.</p>	<p>data kerusakan dan perangkat untuk mencari tingkat kerusakan, tingkat kebutuhan, dan waktu penyelesaian yang telah didefinisikan.</p>	<p>ditetapkan perusahaan.</p>	
<p>2. Asisten manajer mempunyai kendala dalam melakukan penugasan.</p>	<p>1. Selalu membutuhkan asisten manajer untuk ditempatkan (ruangan Divisi SMI).</p> <p>2. Penanganan tidak dapat dilakukan sesegera mungkin sehingga perangkat yang rusak tidak dapat segera ditangani.</p> <p>3. Beban kerja staff tidak merata.</p> <p>4. Apabila</p>	<p>1. Tidak selalu membutuhkan asisten manajer untuk selalu ditempatkan karena dapat memberikan notifikasi kepada asisten manajer serta dapat melakukan ACC persetujuan penugasan dari tempat lain.</p> <p>2. Dapat memberikan saran pemilihan penugasan</p>	<p>1. Asisten manajer tetap memegang keputusan dalam menentukan penugasan.</p> <p>2. Memprioritaskan staff dengan beban kerja dalam satu periode bulan yang sedang berjalan.</p> <p>3. Pemilihan tugas disesuaikan dengan</p>	<p>Terpenuhi dengan adanya fitur saran penugasan dan penentuan jadwal kepada asisten manajer. Selain itu adanya fitur ACC penugasan melalui SMS dapat membantu menyelesaikan permasalahan</p>

Tabel 4.37. Hasil Evaluasi.

CAUSE-AND-EFFECT ANALYSIS		SYSTEM IMPROVEMENT OBJECTIVES		Result
Problem or Opportunity	Causes and Effects	System Objective	System Constraint	
	tidak ada staff di tempat (ruangan Divisi SMI), maka sekretaris akan mengecek dengan menghubungi <i>handphone</i> staff yang tentunya memakan biaya perusahaan.	staff berdasarkan beban kerja. 3. Dapat pemeratakan beban kerja masing-masing staff.	bagian masing-masing yang ada pada Divisi SMI.	
3. Tidak dapat mengontrol penanganan staff karena tidak adanya fasilitas untuk karyawan (pelapor permasalahan) dalam melakukan complain penanganan.	1. Karyawan atau pelapor kesulitan untuk melakukan complain dan membuat kegiatan operasional tidak dapat dijalankan secepatnya. 2. Asisten manajer tidak dapat mengevaluasi atau melacak staff yang gagal dalam melakukan penanganan sehingga memperburuk citra Divisi SMI.	1. Memberikan fasilitas bagi karyawan (pelapor) untuk melakukan complain ketika penanganan tidak dilakukan dengan baik. 2. Memberikan laporan atau informasi kepada asisten manajer mengenai complain penanganan.	1. Hanya pelapor atau yang terdaftar melakukan registrasi permasalahan yang dapat melakukan complain.	Terpenuhi dengan adanya fitur complain penanganan dan laporan mengenai complain penanganan.
4. Informasi mengenai	1. Tidak dapat mengetahui	1. Melakukan <i>record</i> data	1. MTTR dan MTBF	Terpenuhi dengan

Tabel 4.37. Hasil Evaluasi.

CAUSE-AND-EFFECT ANALYSIS		SYSTEM IMPROVEMENT OBJECTIVES		Result
Problem or Opportunity	Causes and Effects	System Objective	System Constraint	
perangkat sulit untuk didapatkan.	<p>kinerja perangkat yang dipilih.</p> <p>2. Jika salah melakukan pemilihan perangkat akan berdampak tingginya tingkat kegagalan perangkat beroperasi.</p>	<p>perangkat mulai dari pengguna sampai dengan data kerusakan sehingga dapat diketahui informasi yang dibutuhkan untuk melakukan evaluasi.</p> <p>2. Memberikan nilai MTTR, MTBF, <i>availability</i>, dan <i>reliability</i> masing-masing perangkat.</p>	<p>diperoleh dari data permasalahan yang dilaporkan.</p> <p>2. <i>Availability</i> dan <i>Reliability</i> dihitung berdasarkan MTTR dan MTBF yang diperoleh.</p>	<p>adanya daftar perangkat yang menampilkan nilai MTTR, MTBF, <i>availability</i>, <i>reliability</i>, jumlah kerusakan, dan laporan mengenai merk perangkat yang memiliki nilai keandalan dan ketersediaan tinggi.</p>
5. Kendala dalam melakukan pencarian solusi atau tahap-tahap penyelesaian kerusakan dalam penanganan permasalahan.	<p>1. Menghambat penanganan dan mengganggu kegiatan operasional.</p> <p>2. Beresiko memperparah kerusakan apabila salah memilih solusi atau salah melakukan penanganan.</p>	<p>1. Menyediakan saran untuk solusi-solusi yang berhubungan dengan kerusakan.</p> <p>2. Menyediakan pencarian solusi.</p> <p>3. Menampilkan solusi yang banyak digunakan dan dipilih (vote) oleh staff dalam penanganannya.</p> <p>4. Menyediakan fasilitas untuk staff dalam membagikan solusi-solusi</p>	<p>1. Sistem mewajibkan staff mendaftarkan ID Tiket atau permasalahan setiap melakukan <i>vote</i> pada solusi yang membuatnya berhasil.</p>	<p>Terpenuhi dengan adanya fitur solusi yang diberikan dan adanya fitur untuk melakukan pencarian solusi berdasarkan kriteria tertentu.</p>

Tabel 4.37. Hasil Evaluasi.

CAUSE-AND-EFFECT ANALYSIS		SYSTEM IMPROVEMENT OBJECTIVES		Result
Problem or Opportunity	Causes and Effects	System Objective	System Constraint	
		atau tahap penanganan kepada staff lain yang nantinya membutuhkan		

