

Sistem Informasi Problem Report Technical Support Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Berbasis Website

Agustina Heryati¹⁾, Darmawan Susilo²⁾, Iski Zaliman³⁾, Mulyati⁴⁾,
A Taqwa Martadinata⁵⁾, Candra Setiawan⁶⁾, Terttiaavini⁷⁾

¹⁾²⁾⁷⁾ Program Studi Sistem Informasi, Universitas Indo Global Mandiri

³⁾ Program Studi Teknologi Informasi, Universitas Bangka Belitung

⁴⁾ Program Studi Sistem Informasi, Universitas Multi Data Pratama

⁵⁾ Program Studi Infomatika, Universitas Bina Insan

⁶⁾ Program Studi Sistem Komputer, Universitas Indo Global Mandiri

Email : agustina.heryati@uigm.ac.id¹⁾, darmaawan.susilo@gmail.com²⁾, iski.zaliman@ubb.ac.id³⁾,
muliati@mdp.ac.id⁴⁾, taqwa@univbinainsan.ac.id⁵⁾, candra@uigm.ac.id⁶⁾, avini.saputra@uigm.ac.id⁷⁾

ABSTRACT

PT Bank Sumsel Babel is one of the most developed regional banks in the archipelago. Bank Sumsel Babel also provides a variety of investment products, such as Depati, Demang, Telepathy, Pesirah Savings (Local Potential Activator), money transfers with Western Union, Debit Cards, export-import transactions, and ATM services. This research aims to help PT. Bank Sumsel Babel in dealing with technical support report problems. The current problem is that technical support reports independently and manually, causing delays and scattered reports. This reporting is the most important thing because the data is used for internal and external audit purposes and seeing the team's performance in solving the many problems that come in are all summarized in a monthly and annual report. Website problem report technical support is the best solution so that there are no delays in reporting and logs of solving problems that have been resolved can also be used by personal teams in solving new problems so that they can save time solving problems and a list of problem positions in open positions can be monitored by managers, administrators and the leader of the file section reports needed in audit requirements can be provided quickly.

Keywords: Problem Report, Website, PT Bank Sumsel Babel

ABSTRAK

PT Bank Sumsel Babel merupakan salah satu bank daerah paling berkembang di nusantara. Bank Sumsel Babel juga menyediakan berbagai produk investasi, seperti Depati, Demang, Telepati, Tabungan Pesirah (Penggerak Potensi Daerah), pengiriman uang dengan Western Union, Kartu Debit, transaksi ekspor-impor, serta layanan ATM. Penelitian ini bertujuan untuk membantu PT. Bank Sumsel Babel dalam menangani problem report technical support. Permasalahan sekarang ini technical support melakukan pelaporan secara mandiri dan manual sehingga menyebabkan tertunda dan tercecernya laporan tersebut. Pelaporan ini adalah hal yang terpenting karena data di gunakan untuk keperluan audit intern dan ekstern dan melihat perform tim dalam menyelesaikan banyaknya permasalahan yang masuk semua dirangkum dalam sebuah laporan bulanan dan tahunan. Website problem report technical support solusi terbaik agar tidak terjadi penundaan dalam pelaporan dan log dari penyelesaian masalah yang telah diselesaikan dapat juga digunakan oleh personal tim dalam menyelesaikan permasalahan baru sehingga dapat menghemat waktu penyelesaian masalah serta list posisi problem posisi open dapat dilakukan monitor oleh manager, pengelola dan pemimpin bagian berkas laporan dibutuhkan dalam kebutuhan audit dapat diberikan dengan cepat.

Kata Kunci : Problem Report, Website, PT Bank Sumsel Babel



Article History

Received : 23/06/2022
Revised : 24/08/2022
Accepted : 28/11/2022
Online : 30/12/2022



This is an open access article under the
CC BY-SA 4.0 License

1. Pendahuluan

Sistem Informasi memberikan manfaat yang banyak bagi perusahaan, organisasi maupun institusi, karena dapat membantu mempermudah dan pengambilan keputusan yang cepat di segala bidangnya (Terttiaavini *et al.*, 2018), (Gustriansyah *et al.*, 2021). Sistem Informasi dapat membantu perusahaan dalam membantu perusahaan, organisasi maupun institusi mendapatkan keunggulan kompetitif, di butuhkan sebuah *smart notification* serta pemodelan yang baik dalam mengelola sistem informasi tersebut (Heryati *et al.*, 2019), salah satunya pada Bank Sumatera selatan dan Bangka Belitung (Bank Sumsel Babel).

Bank Sumsel Babel menjadi salah satu bank daerah paling berkembang di Nusantara (Aji, 2017). Bank Sumsel Babel terus meningkatkan kualitasnya agar dapat bersaing dengan bank daerah maupun swasta lainnya. Bank Sumsel Babel juga menyediakan berbagai produk investasi, seperti Depati, Demang, Telepati, Tabungan Pesirah (Pengerak Potensi Daerah), pengiriman uang dengan Western Union, Kartu Debit, transaksi ekspor-impor, serta layanan ATM. Saat ini, Bank Sumsel Babel memiliki 29 kantor cabang, 31 kantor cabang pembantu, dan 23 kantor kas yang menyebar di seluruh daerah Provinsi Sumatera Selatan dan Bangka Belitung. Pada Bank Sumsel Babel memiliki beberapa divisi diantaranya, divisi kredit, divisi teknologi sistem dan informasi, divisi manajemen resiko dan divisi umum (Wahid and Effendy, 2020). Bank Sumsel Babel memberikan dampak yang baik karna telah melakukan Kesehatan, keselamatan Kerja (K3) dalam setiap prosesnya (Heryati, Menzata Z and Afriyani, 2019).

BPD Sumsel Babel dalam melakukan operasional perbankan tidak lepas dari permasalahan terjadi terutama dalam operasional perbankan dan technical support, technical support terdiri dari 3 (tiga) tim yaitu Tim Operasional & Core Banking, Tim Jaringan & Komunikasi dan Tim IT Infrastruktur.

Unit IT Infrastruktur sebagai unit pengelolaan yang menyelesaikan masalah Software dan Hardware seperti permasalahan Aplikasi, Email, EDC, Finger Print Customer Service, Pinpad pada Teller, First PIN ATM, Vision Sign dan sebagainya. Dalam beberapa aspek permasalahan-permasalahan tersebut berkali-kali dilakukan namun dengan user yang berbeda, dikarenakan tidak semua user memahami teknologi dan pembatasan pada akses yang diterapkan pada setiap personal komputer terutama dengan penerapan *Policy Active Directory*, *firewall* dan akses jaringan komunikasi membuat kendala tersendiri dalam penyelesaian masalah dan sulit untuk mencari solusi tanpa melibatkan tim dari *Technical Support* (Musarofah and Sismoro, 2012). *Technical Support* (IT Infrastruktur) memiliki tim yang full dalam pengalaman lapangan dan penyelesaian masalah secara online maupun *offline*. Namun untuk pelaporan terkadang tidak dilakukan dengan baik, Dibutuhkannya sebuah strategi yang baik agar dapat menyelesaikan permasalahan dengan cepat (Heryati and Herdiansyah, 2020), karena terlalu banyak hal yang

harus diselesaikan maka kesempatan untuk pembuatan laporan dan form pelaporan penanganan masalah teknologi (IT FORM) dan lainnya jadi tertunda.

Laporan tersebut tidak hanya berupa hasil kerja namun juga terdapat IT FORM yaitu FORM Insiden yang diberikan sebagai pelaksanaan tugas terutama pada pekerjaan yang menyangkut sistem yang kritikal seperti lisensi, permasalahan handling server surrounding dan core banking. Pada kesehariannya FORM tersebut tidak dibuat secara langsung melainkan saat pekerjaan selesai, hal tersebut mengakibatkan adanya *human error* dimana ketika laporan IT FORM diminta hal tersebut belum disiapkan. Laporan IT FORM bukan hanya acuan dalam performa sistem yang kritikal untuk keperluan internal namun juga menjadi acuan untuk keperluan ekstern yaitu Audit. Bank Sumsel Babel memiliki kualitas teknologi yang sudah sangat baik di Indonesia, karena itu juga audit yang dimiliki oleh Bank Sumsel Babel juga banyak seperti ISO, PCIDSS dan sebagainya sehingga menuntut Bank Sumsel Babel siap dalam proses audit tersebut.

Pelaporan merupakan hal yang penting terutama karena untuk keperluan audit baik intern dan ekstern, audit bukan hanya melihat dari segi pelaporan namun kondisi permasalahan yang terselesaikan yang dapat menyimpulkan performa dari sebuah perbankan dan terutama suatu Divisi yang memiliki laporan tersebut bisa dikatakan baik atau buruk. Pelaporan juga diperlukan untuk melihat performa tim, berapa banyak permasalahan yang masuk, berapa banyak yang selesai dan tidak terselesaikan semua harus dapat dirangkum dalam sebuah laporan bulanan dan tahunan. Lagi-lagi kendala yang dihadapi adalah setiap user *technical support* harus melakukan pelaporan secara mandiri dan manual sehingga menyebabkan tertundanya pelaporan tersebut (Mauliana, Wiguna and Permana, 2020).

Penggunaan database dan terpusatnya data dapat memudahkan *user technical support* dalam menginputan *problem report* yang dapat difungsikan dalam pelaporan dan penginputan IT FORM yang akan digunakan sebagai formulir penyelesaian masalah (Liharja, Sari and Satriansyah, 2022) , untuk itu di butuhkan sistem informasi induk yang menangani dengan berbasis website (Zaliman *et al.*, 2022).

Website problem report technical suport solusi terbaik agar tidak terjadi penundaan dalam pelaporan dan log dari penyelesaian masalah yang telah diselesaikan dapat juga digunakan oleh personal tim dalam menyelesaikan permasalahan baru sehingga dapat menghemat waktu penyelesaian masalah (Kiswanto *et al.*, 2017). Banyak manfaat yang dapat ditawarkan dalam website tersebut terutama list posisi *problem* posisi *open* (permasalahan yang belum terselesaikan) dapat dilakukan monitor oleh manager, pengelola dan pemimpin bagian sehingga tidak pelayanan operasional mencapai performa maksimal dan kapanpun berkas laporan dibutuhkan dalam kebutuhan audit dapat diberikan dengan cepat meskipun berkas hilang atau tercecer (Kezaldo, 2021).

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas maka penulis menelaah terdapat permasalahan yaitu :

1. Bagaimana merancang problem report technical support unit IT Infrastruktur pada Divisi Teknologi Sistem dan Informasi di BPD Sumsel Babel berbasis Website ?
2. Bagaimana membuat laporan, IT FORM untuk reporting standar operasional dan log insiden di unit IT Infrastruktur pada penyelesaian masalah Sistem Operasi, Software dan Hardware di BPD Sumsel Babel ?

B. Tujuan

1. Membantu merancang problem report di Unit IT Infrastruktur, Divisi Teknologi Sistem dan Informasi di BPD Sumsel Babel agar mempermudah dalam melakukan proses pelaporan (penginputan permasalahan pada database) sehingga akan lebih rapi dan terdata dan saat diperlukan data tetap tersedia dengan baik.
2. Untuk mempermudah dalam pencetakan IT FORM dokumen yang digunakan untuk reporting standar operasional ketika terjadi permasalahan yang solusinya diteruskan ke pihak lain (vendor atau pengembang), log insiden yang dapat digunakan oleh team dalam pemecahan permasalahan yang sama dan pelaporan yang dibutuhkan sebagai KPI (Key Performance Indicator) dan kebutuhan audit IT Lainnya.

2. Pembahasan

A. Tahapan Penelitian

Dalam mengelola problem report Technical Support melakukan beberapa tahapan penelitian yakni :



Gambar 1. Tahapan Penelitian

1. Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data merupakan langkah awal dalam sistem informasi Problem Report Technical Support Berbasis website. Pengumpulan data pada penelitian ini yakni dengan cara wawancara dan observasi dengan technical support di Divisi Teknologi Sistem dan Informasi.

2. Analisa Permasalahan

Pada tahap ini melakukan Analisa permasalahan yang dapat membantu menyelesaikan dari masalah pada Technical Support, karena bagian ini mengurus pada handling complain internal Divisi, Divisi lain bahkan

seluruh kantor Cabang, Cabang Pembantu, Kantor Kas dan Payment Point Bank Sumsel Babel, sehingga dilakukannya Analisa permasalahan agar dapat memberikan solusi yang baik.

3. Desain Sistem

Desain sistem yang dilakukan disesuaikan dengan permasalahan pada penelitian ini yang terdiri dari technical support, user dan pimpinan

4. Pembuatan Aplikasi

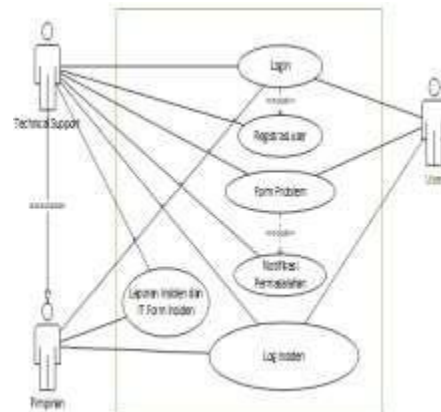
Dalam pembuatan aplikasi sistem informasi problem report technical support pada Bank Sumsel Babel dengan berbasis website.

5. Implementasi

Untuk implementasi pada Divisi Teknologi Sistem dan Informasi pada Bagian IT Infrastruktur, Jaringan & Komunikasi dan DC&DRC dan Pengelolaan IT Infrastruktur.

B. Use case yang diusulkan

Pada Use Case yang diusulkan terdapat 3 (tiga) aktor yaitu "Technical Support", "User" dan "Pimpinan" dimana dalam diagram juga terdapat 6 (enam) use case yaitu "login", "Registrasi User", "Form Problem", "Notifikasi Permasalahan", "Log Insiden" dan "Laporan Insiden dan IT Form Insiden". Berikut diagram use case yang diusulkan :



Gambar 2. Use Case yang diusulkan

C. Halaman Login

Pada halaman ini pengguna memasukkan username dan password untuk dapat mengakses halaman menu utama. Untuk mendapatkan akses login pengguna harus menghubungi "Technical Support" untuk dilakukan registrasi. Berikut rancangan interface Login yang diusulkan :



Gambar 3. interface Login

D. Halaman Registrasi User

Pada halaman ini pengguna mendaftarkan user sesuai dengan profil dari penggunaan. Berikut rancangan *interface* Registrasi User yang diusulkan :



Gambar 4. *interface* Registrasi User

F. Halaman Notifikasi Permasalahan

Pada halaman ini pengguna “Technical Support” akan mendapat notifikasi pada menu dan ketika diklik akan muncul halaman Notifikasi Permasalahan. Berikut rancangan *interface* Notifikasi Permasalahan yang diusulkan :



Gambar 7. *interface* Notifikasi Permasalahan

E. Halaman Form Problem

Pada halaman ini pengguna melakukan pengisian permasalahan mulai dari profil pelapor sampai dengan penyelesaian, sesuai dengan klasifikasi profil pengguna. Berikut rancangan *interface* Form Problem pada User yang diusulkan :



Gambar 5. *interface* Form Problem pada User

G. Halaman Log Insiden

Pada halaman ini pengguna dapat melihat log insiden dimana log tersebut berisi seluruh permasalahan dan statusnya. Berikut rancangan *interface* Log Insiden yang diusulkan :



Gambar 8. *interface* Log Insiden

Berikut rancangan *interface* Form Problem pada Technical Support yang diusulkan :



Gambar 6. *interface* Form Problem pada Technical Support

H Halaman Laporan dan IT FORM Insiden

Pada halaman ini pengguna dapat melakukan pencetakan laporan dengan waktu yang dapat ditentukan serta untuk pencetakan IT FORM Insiden. Berikut rancangan *interface* Menu Laporan dan IT FORM Insiden yang diusulkan :



Gambar 9. *interface* Laporan dan IT FORM Insiden

- Clustering Method In Determining New Students' Admission Promotion Strategy', *International Journal Of Engineering And Advanced Technology*, 9(3), Pp. 824–833.
Doi:10.35940/Ijeat.C5414.029320.
- Heryati, A., Menzata Z, R.A. And Afriyani, F. (2019) 'The Impact Of Occupational Health And Safety (Ohs) Training And Compensation On Employees' Performance', *Test Engineering And Management*, 81(11–12), Pp. 3486–3492.
- Kezaldo, Syahri M. (2021) 'Sistem Informasi Monitoring Helpdesk Pada Pt. Krama Yudha Ratu Motor Dengan Metode Waterfall', *Jupiter Journal Of Computer & Information Technology*, 2(1), Pp. 63–77.
- Liharja, Y., Sari, A.O. And Satriansyah, A. (2022) 'Rancang Bangun Sistem Informasi Helpdesk It Support Berbasis Website', *Infotek : Jurnal Informatika Dan Teknologi*, 5(1), Pp. 157–166.
Doi:10.29408/Jit.V5i1.4738.
- Mauliana, P., Wiguna, W. And Permana, A.Y. (2020) 'Pengembangan E-Helpdesk Support System Berbasis Web Di Pt Akur Pratama', *Jurnal Responsif: Riset Sains Dan Informatika*, 2(1), Pp. 19–29. Doi:10.51977/Jti.V2i1.158.
- Musarofah, S. And Sismoro, H. (2012) 'Sistem Informasi Jiwasraya Technical Support Pada Pt Asuransi Jiwasraya Yogyakarta', *Jurnal Dasi*, 13(4), Pp. 57–62.
- Terttiaavini *et Al.* (2018) 'Clustering Analysis Of Premier Research Fields', *International Journal Of Engineering & Technology*, 7(4.44), P. 43.
Doi:10.14419/Ijet.V7i4.44.26860.
- Wahid, G.A. And Effendy, I. (2020) 'Sistem Informasi Eksekutif Berbasis Web', *Quality Of Life Research*, 2(1), P. 119.
- Zaliman, I. *Et Al.* (2022) 'Sistem Informasi Buku Induk Siswa Smk Negeri 1 Siantar Berbasis Web', *Jurnal Iifomatika Global*, 13(02), Pp. 116–122.
Doi:10.36982/Jiig.V13i2.2302.