

Pengembangan Fitur Import dan Export Laporan Pada Sistem Ticketing PT.Jala Lintas Media

Logic Array Cardia Mukayat^{*1}, Bambang Agus Herlambang², Aris Tri Jaka Harjanta³, Noora Qotrun Nada⁴.

1,2,3,4 Informatika, Universitas PGRI , Semarang

*Email penulis yang sesuai: logicarray52@gmail.com

Abstract.

PT Jala Lintas Media is a technology company engaged in providing internet network services. The applications developed by this company are used by various industries. In facing increasingly fierce competition in the market, PT Jala Lintas Media needs to continue to innovate and develop new features for its applications to maintain and increase customer satisfaction. At this time, PT Jala Lintas Media still relies on semi-computerized conventional systems. This process causes in some cases customer complaints to be missed or not acted upon quickly, which can have a negative impact on customer satisfaction. This study discusses the development of import and export ticketing features. The method used in system development is the waterfall method with UML tools to design the system. the programming language used is PHP and the database management system used is mysql. The results of this study are in the form of import and export ticketing features that can process data so that it helps PT. JLM manage ticketing data.

Keywords; Information Technology, Feature development, Ticketing, PT. Jala Lintas Media, Import, Export

Abstrak

PT Jala Lintas Media adalah perusahaan teknologi yang bergerak di bidang penyediaan layanan jaringan internet. Aplikasi yang dikembangkan oleh perusahaan ini digunakan oleh berbagai industri. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di pasar, PT Jala Lintas Media perlu terus melakukan inovasi dan pengembangan fitur-fitur baru pada aplikasinya untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada saat ini, PT Jala Lintas Media masih mengandalkan sistem konvensional semi terkomputerisasi. Proses ini menyebabkan dalam beberapa kasus, pengaduan pelanggan dapat terlewat atau tidak ditindaklanjuti dengan cepat, yang dapat berdampak negatif pada kepuasan pelanggan. penelitian ini membahas tentang pengembangan fitur import dan export ticketing. metode yang digunakan dalam pengembangan sistem adalah metode waterfall dengan alat bantu UML untuk mendesain sistem. bahasa pemrograman yang digunakan PHP dan database management sistem yang digunakan adalah mysql. hasil dari penelitian ini berupa fitur import dan export ticketing yang dapat melakukan proses mengolah data sehingga membantu PT.JLM mengelola data ticketing.

Kata kunci; Teknologi Informasi, Pengembangan fitur, Ticketing, PT.Jala Lintas Media, Import, Export

1. Pendahuluan

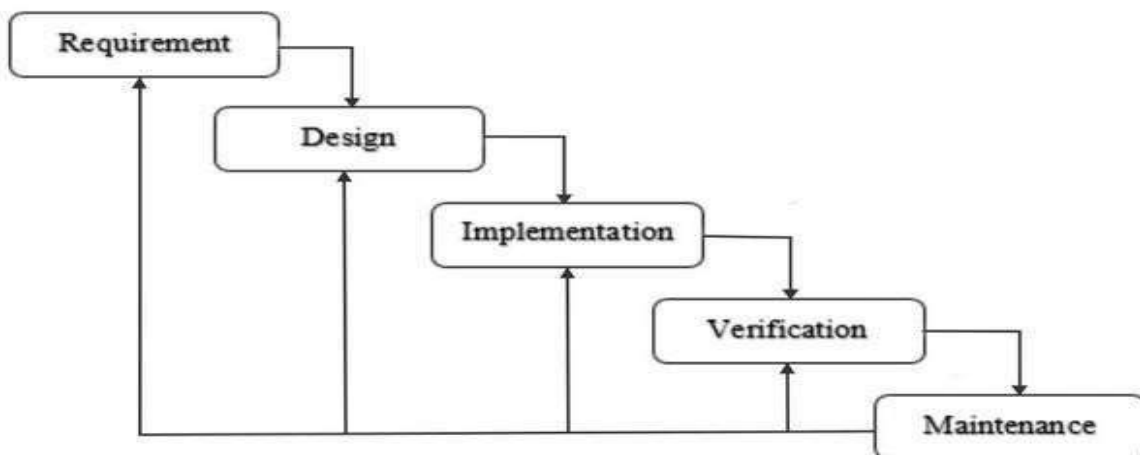
Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis,

pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.[1] PT Jala Lintas Media adalah perusahaan teknologi yang bergerak di bidang penyediaan layanan jaringan internet. Aplikasi yang dikembangkan oleh perusahaan ini digunakan oleh berbagai industri.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di pasar, PT Jala Lintas Media perlu terus melakukan inovasi dan pengembangan fitur baru pada aplikasinya untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu aspek penting dalam menjaga kepuasan pelanggan adalah pengelolaan pengaduan. Ketika pelanggan menghadapi masalah atau memiliki pertanyaan mengenai penggunaan aplikasi ticketing, mereka perlu memiliki saluran yang efektif untuk menyampaikan keluhan atau permintaan bantuan. Oleh karena itu, penting bagi PT Jala Lintas Media untuk mengembangkan fitur manajemen data pengaduan pelanggan yang lebih baik di dalam aplikasinya. Dengan adanya fitur manajemen data pengaduan yang lebih baik, PT Jala Lintas Media dapat meningkatkan responsifitas terhadap pengaduan pelanggan, mengurangi waktu penyelesaian masalah, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Selain itu, penggunaan teknologi dalam mengelola pengaduan pelanggan akan membantu perusahaan dalam mengumpulkan data yang berharga untuk analisis dan perbaikan berkelanjutan.

2. Metode

Dalam pengembangan aplikasi ini, peserta menggunakan metode waterfall, kemudian dikembangkan dengan menggunakan software visual studio code untuk pembuatannya. Metode waterfall adalah salah satu model atau pendekatan dalam pengembangan perangkat lunak yang mengikuti alur kerja linier dan berurutan dari tahap awal hingga tahap akhir. Nama "waterfall" diambil dari analogi air terjun, yang menunjukkan aliran yang berurutan dari satu tahap ke tahap berikutnya tanpa kembali ke tahap sebelumnya. [2], Tahapan dalam metode waterfall sebagai berikut :



Gambar 1. Metode Waterfall

Adapun penjelasan pada tiap tahapan-tahapannya sebagai berikut :

- a. Analisis Kebutuhan (Requirement) adalah tahapan awal dalam pengembangan perangkat lunak yang bertujuan untuk mengumpulkan dan menganalisis kebutuhan pengguna secara rinci. Tahapan ini meliputi identifikasi kebutuhan pengguna, analisis kebutuhan, dan spesifikasi kebutuhan. Identifikasi kebutuhan pengguna dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dari pengguna tentang kebutuhan dan harapan mereka terhadap sistem yang akan dikembangkan.
- b. Perancangan (Design) adalah tahapan kedua dalam pengembangan perangkat lunak setelah requirement. Tahapan ini bertujuan untuk merancang sistem secara detail berdasarkan spesifikasi kebutuhan yang telah ditentukan pada tahapan requirement.

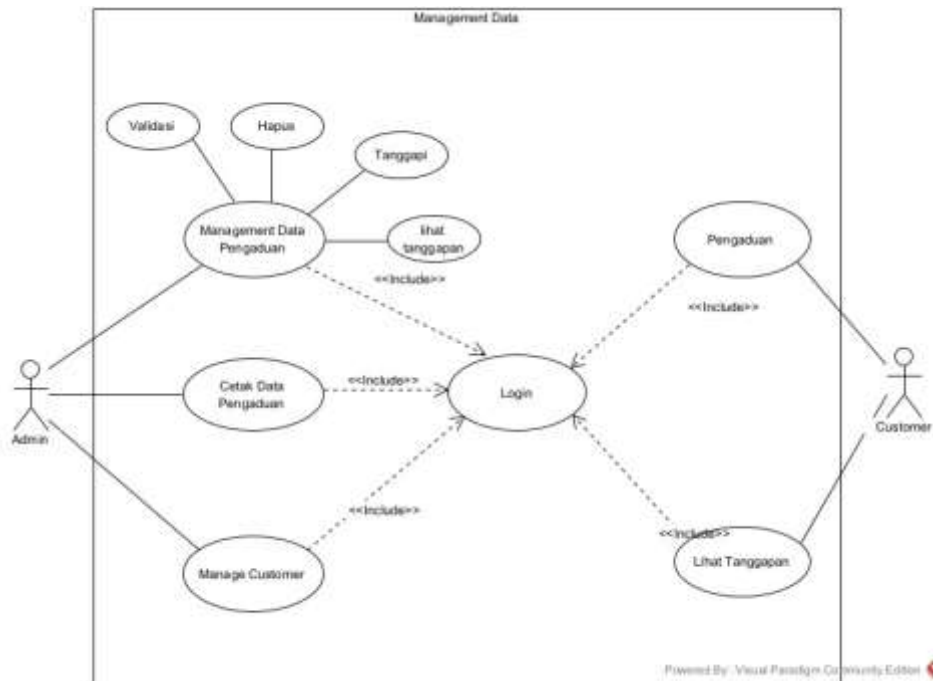
- Tahapan design meliputi perancangan arsitektur sistem, perancangan database, perancangan antarmuka pengguna, dan perancangan modul-modul sistem.
- c. Implementasi (Implementation) adalah tahapan ketiga dalam pengembangan perangkat lunak setelah tahapan design. Tahapan ini bertujuan untuk mengimplementasikan rancangan sistem yang telah dirancang pada tahapan design menjadi sebuah sistem yang dapat berjalan. Tahapan implementasi meliputi pembuatan kode program, pengujian unit, integrasi sistem, dan pengujian sistem.
 - d. Verifikasi (Verification) adalah tahapan yang bertujuan untuk memastikan bahwa sistem yang dibangun sesuai dengan spesifikasi kebutuhan yang telah ditentukan pada tahapan requirement. Tahapan verifikasi meliputi pengujian sistem, evaluasi sistem, dan validasi sistem.
 - e. Pemeliharaan (Maintenance) adalah tahapan yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan sistem yang telah dibangun setelah sistem tersebut diimplementasikan. Tahapan maintenance meliputi perbaikan bug, peningkatan kinerja, penambahan fitur, dan perawatan sistem.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Desain Sistem

a. Use Case Diagram

Use case diagram adalah sebuah kegiatan atau juga interaksi yang saling berkesinambungan antara actor dan juga sistem. Atau dengan kata lain Teknik secara umum digunakan, guna mengembangkan software/sistem informasi, guna memperoleh kebutuhan fungsional dari sistem yang ada. Komponen tersebut kemudian menjelaskan komunikasi antara actor dengan sistem yang ada. Dengan demikian, use case dapat dipresentasikan dengan urutan yang sederhana dan akan mudah dipahami oleh para konsumen. Use case ini adalah layanan atau fungsi yang ada pada sistem untuk para penggunanya. Sedangkan use case diagram adalah gambaran efek fungsionalitas yang diharapkan oleh sistem.[3]



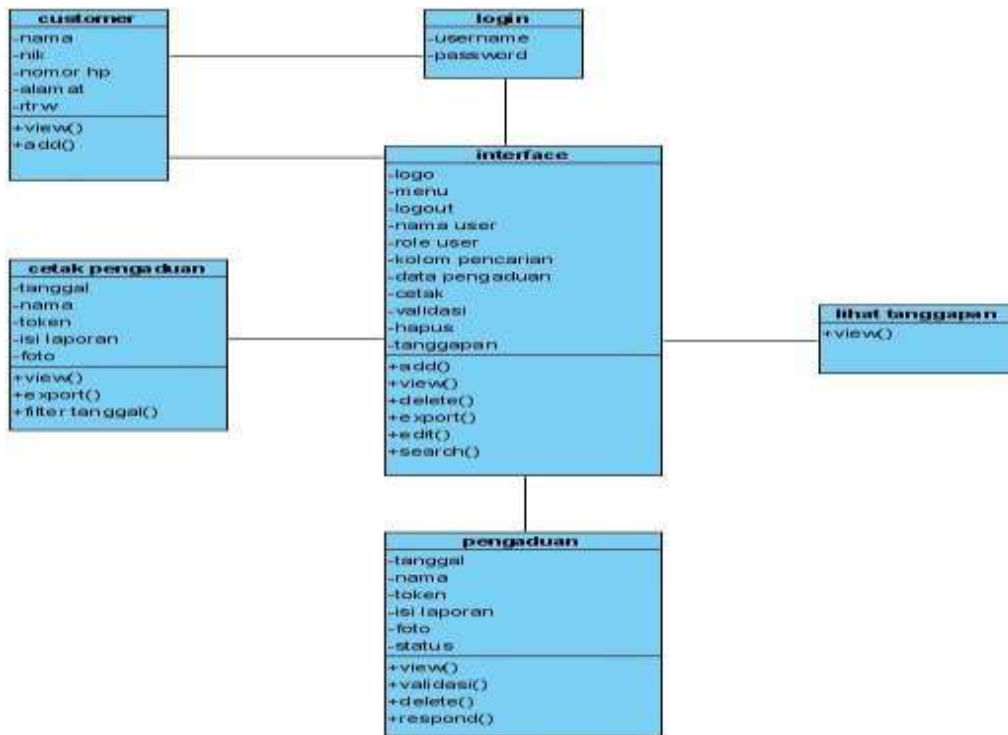
Gambar 2. Use Case Diagram

Pada perancangan dengan menggunakan use case diagram, terdapat dua aktor yang terlibat di dalamnya, yaitu Admin dan customer. Admin dapat melakukan

beberapa aksi seperti validasi,menanggapi,melihat,mengexport data,dan menghapus data customer, kemudian untuk customer hanya dapat login,membuat pengaduan dan melihat pengaduan data customer sendiri.

a. **Class Diagram**

Class diagram adalah salah satu jenis diagram dalam pemodelan sistem yang digunakan untuk menggambarkan struktur dan hubungan antar kelas dalam suatu sistem. Class diagram memberikan gambaran tingkat tinggi tentang komponen-komponen yang penting dalam sistem dan bagaimana mereka saling berhubungan.[4]



Gambar 3. Class Diagram

3.2. Implementasi

Berikut adalah hasil implementasi dari pengembangan fitur import dan export laporan pada sistem ticketing.

1. Form Pengaduan Customer

Form pengaduan customer merupakan tampilan untuk mengimport data untuk kemudian di kelola oleh admin dalam sistem ticketing import export laporan, dengan cara menginputkan form yang sudah tersedia. Form pengaduan customer dapat dilihat pada gambar 4.



The screenshot shows a web browser window displaying a complaint form for JLM (Jala Lintas Media). The form includes the following fields: 'TANGGAL PENGADUAN' (Complaint Date) with the value '2023-08-19 (08:18:30)', 'NAMA' (Name) with the value 'Canda', 'Telepon' (Phone) with the value '2907064', 'JELASAN' (Description) with the text 'jaringan internet tidak dapat diakses di 1 no 1', 'NO TELEPON' (Phone Number) with the value '0800000000', and 'FOTSI' (Photo) with the filename 'Dokumen File: MNC_huak..._081919.jpg'. At the bottom of the form are 'Ajukan' (Submit) and 'Batal' (Cancel) buttons. The website header includes the JLM logo and a 'login' button.


Gambar 4 Form Pengaduan Customer

2. Halaman Pengaduan Admin

Merupakan tampilan hasil input dari customer dimana Admin dapat menambah, mengubah, mengexport dan menghapus data customer. Halaman pengaduan Admin dapat dilihat pada gambar 5.



The screenshot shows the Admin interface for managing customer complaints. The header includes the JLM logo and navigation links for 'Home', 'Pengaduan', 'Data Customer', and 'Cetak'. Below the header, there is a section for 'Admin/Petugas Web Pengaduan Customer' with 'LOGIN' and 'ADMIN' buttons. A search bar is present with the text 'Cari Data Pengaduan' and a 'Cari Data' button. Below the search bar is a table with the following data:

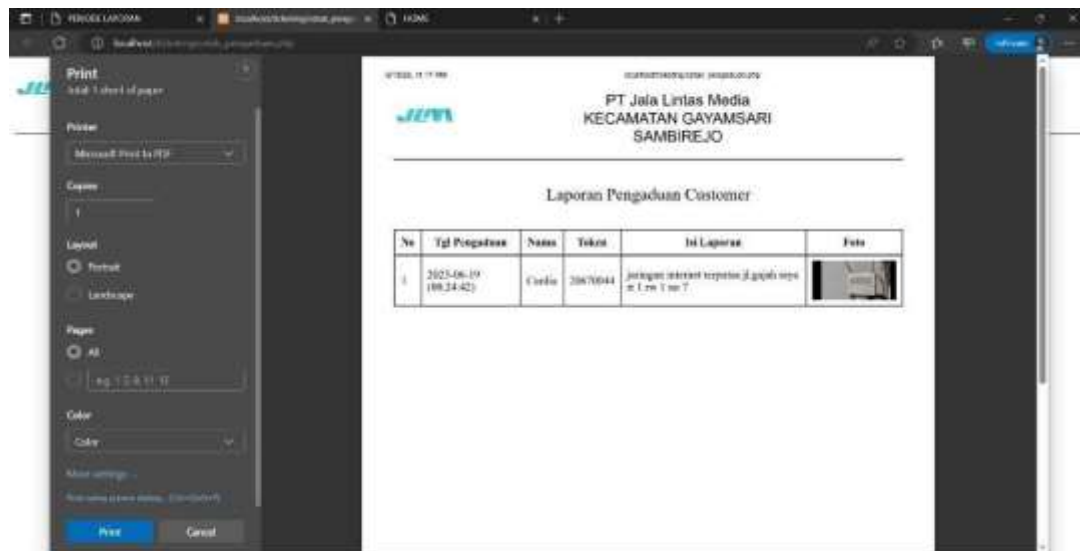
No	Tgl Pengaduan	Nama	Telepon	No Laporan	Foto	Status
1	2023-08-19 (08:24:42)	Canda	2907064	jaringan internet tidak dapat diakses di 1 no 1		Selalu

At the bottom right of the table are 'Selesa' and 'Hapus' buttons.

Gambar 5 Halaman Pengaduan Admin

3. Halaman Cetak Export Admin

Merupakan tampilan Hasil dari laporan customer yang di input ke Admin yang kemudian dapat di export dalam bentuk PDF. Halaman cetak export admin dapat dilihat pada gambar 6.



Gambar 6 Halaman Cetak Export Admin

3.3 Pembahasan

Setelah menganalisa dan mengevaluasi sistem yang telah dirancang dengan memakai perangkat lunak, sehingga dapat mempermudah mengelola data pengaduan, tahap selanjutnya yaitu pembahasan mengenai sistem yaitu Pada use case diagram, terdapat dua aktor yang terlibat di dalamnya, yaitu Admin dan customer. Admin dapat melakukan beberapa aksi seperti validasi, menanggapi, melihat, mengexport data, dan menghapus data customer, kemudian untuk customer dapat melakukan login, membuat pengaduan dan melihat pengaduan data customer sendiri. pada class diagram terdapat 6 kelas yang terkoneksi dengan kelas-kelas lainnya. Pada halaman form login berfungsi untuk masuk ke Sistem Informasi customer. Pada form ini harus memasukkan username dan password yang sudah didaftarkan. Pada Form pengaduan customer merupakan tampilan untuk mengimport data untuk kemudian di kelola oleh admin dalam sistem ticketing import export laporan, dengan cara menginputkan form yang sudah tersedia. Pada halaman Pengaduan Admin merupakan tampilan hasil input dari customer dimana Admin dapat menambah, mengubah, mengexport dan menghapus data customer. Pada Halaman Cetak Export Admin Merupakan tampilan Hasil dari laporan customer yang di input ke Admin yang kemudian dapat di export dalam bentuk PDF.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa pengembang fitur import export ini berhasil dikembangkan dengan metode waterfall yang diimplementasikan dengan Bahasa pemrograman PHP dan DBMS MySQL, sistem yang dibangun bertujuan untuk mempermudah PT. Jala Lintas Media dalam mengimport dan mengexport laporan Data Pengaduan. Terdapat tambahan fitur yaitu Cetak Export Admin Merupakan tampilan Hasil dari laporan customer yang di input ke Admin yang kemudian dapat di export dalam bentuk PDF agar dapat menyesuaikan format data yang dapat diterima oleh sistem ticketing PT. Jala Lintas Media.

5. Referensi

- [1] Donny Raditya Priastanto, Fabriyan Fandi Dwi Imaniawan, "Sistem Informasi Administrasi Dan Peminjaman Buku Perpustakaan Berbasis Website Pada SMA Negeri1 Terusan Nunyai," Vol. 8, No. 2, Desember 2022, [Online]. <https://jurnal.unisa.ac.id/index.php/ift/article/view/83/68>

- [2] J. Munajat, “IMPLEMENTASI MODEL WATERFALL PADA SISTEM INFORMASI PERSEDIAAN BARANG BERBASIS WEB (STUDI KASUS: PT.PAMINDO TIGA T),” vol. 2, no. 2, 2018, [Online]. Available: <http://ejurnal.stmik-budidarma.ac.id/index.php/mib/>
- [3] S. Dalis, “Rancang Bangun Sistem Informasi Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Berbasis Web,” vol. 19, no. 1, 2017, [Online]. Available: <http://www.rootsitservices.com/>
- [4] P. Bagus Adidyana Anugrah Putra, V. Handrianus Pranatawijaya, and N. Noorkamala Sari, “Mobile Android Queue Covid19 Application Registration and Application of Queues at the Mobile,” vol. 16, no. 1, 2022, doi: 10.471111/JTI.