JURNAL LENTERA ICT
Volume 10 Nomor 1, Mei 2025

ISSN 2338-3143
E-ISSN 2986-9951

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PEMBUATAN TICKET SLM PADA PT. XYZ

Oleh:
[1] Setiawan, [2] Teddy Setiady, [3]Mohamad Raya Rabani

[1,2,3]Program Studi Manajemen Informatika, Politeknik LP3I Jakarta
Gedung Sentra Kramat Jalan Kramat Raya No. 7-9 Jakarta Pusat 10450

Email: glennsetiawan@gmail.com[1], teddysetiady007@gmail.com[2], mrayarayarabanii@gmail.com[3]

ABSTRACT

This research aims to design and build a Service Level Management (SLM) ticketing system at PT. Bringin Gigantara. This system is developed to improve the efficiency and effectiveness of the company's service management, particularly in handling service tickets. The method used in this research is through direct interviews with relevant parties. The resulting system is expected to facilitate the ticket creation process, thereby improving the quality of service to customers. The research results indicate that this system can reduce response times and enhance user satisfaction through the features provided. In conclusion, the designed SLM ticketing system can be effectively implemented and has a positive impact on the operations of PT. Bringin Gigantara.

Keywords*: Information System, Ticket Creation*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem pembuatan tiket SLM (Service Level Management) di PT. XYZ. Sistem ini dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam manajemen layanan perusahaan, khususnya dalam penanganan tiket layanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara secara langsung kepada pihak terkait. Sistem yang dihasilkan diharapkan dapat mempermudah proses pembuatan tiket layanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini mampu mengurangi waktu respon dan meningkatkan kepuasan pengguna melalui fitur-fitur yang telah disediakan. Kesimpulannya, sistem pembuatan tiket SLM yang dirancang ini dapat diterapkan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap operasional PT. Bringin Gigantara.

Kata Kunci: Sistem Informasi pembuatan Tiket

PENDAHULUAN

Dalam era digitalisasi industri, PT. XYZ Divisi CHM (Cash Management) sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang teknologi dan telekomunikasi, menghadapi tantangan dalam mengelola proses perbaikan dan pemeliharaan perangkat teknis. Di dalam proses tersebut, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan tiket layanan perbaikan yang mencakup tahap SLM (Second Level Maintenance). Saat ini, proses pengelolaan tiket SLM dilakukan secara manual dengan

ISSN 2338-3143
E-ISSN 2986-9951

catatan fisik yang rentan terhadap kesalahan, keterlambatan, dan kurangnya transparansi informasi. Hal ini mengakibatkan penurunan produktivitas, kesulitan dalam pemantauan status perbaikan, serta potensi penundaan dalam penyelesaian masalah teknis yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam konteks tersebut, pengembangan sebuah sistem informasi untuk pembuatan tiket SLM (Second Level Maintenance) menjadi krusial guna meningkatkan efisiensi operasional dan pengelolaan perbaikan perangkat teknis. Sistem informasi ini diharapkan dapat menyederhanakan proses pembuatan tiket SLM (Second Level Maintenance), memungkinkan pemantauan real-time terhadap status perbaikan, mempercepat respon terhadap permintaan layanan, serta meningkatkan akurasi dan transparansi informasi terkait pemeliharaan perangkat. Dengan demikian, akan tercipta lingkungan kerja yang lebih terorganisir, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan, sehingga PT. XYZ Divisi CHM (Cash Management) dapat mempertahankan kompetitivitasnya di pasar yang semakin ketat.

METODE PENELITIAN

Studi kepustakaan (*library Research*)

Studi pustaka adalah metode yang digunakan oleh Peneliti dengan cara pergi ke perustakaan untuk mencari referensi dari berbagai sumber seperti dari buku dan sumber-sumber lainnya yang akan digunakan sebagai landasan teori.

Studi Lapangan (*Field Research*) Studi lapangan terdiri dari:

1. **Pengamatan (*Observation*)**
   Pengamatan yang dilakukan Peneliti melakukan pengamatan selama terlibat dalam objek kajian, memastikan bahwa data yang diperoleh akurat sehingga Peneliti dapat mempertanggugjawabkan isi Penelitian ini.
2. **Wawancara (Interview)**
   Wawancara yang dilakukan oleh Peneliti yaitu dengan cara melakukan percakapan dan mengajukan pertanyaan kepada pihak dari tim CHM PT. XYZ Jakarta. Daftar Pertanyaan:
   a. Bagaimana alur dari pengajuan Tiketing di PT. XYZ Jakarta.
   b. Siapa saja aktor yang terlibat dalam Peneliti mewawancarai narasumber pada divisi CHM (Cash Management), serta menanyakan banyak pertanyaan yang terkait dengan jelas dan akurat.

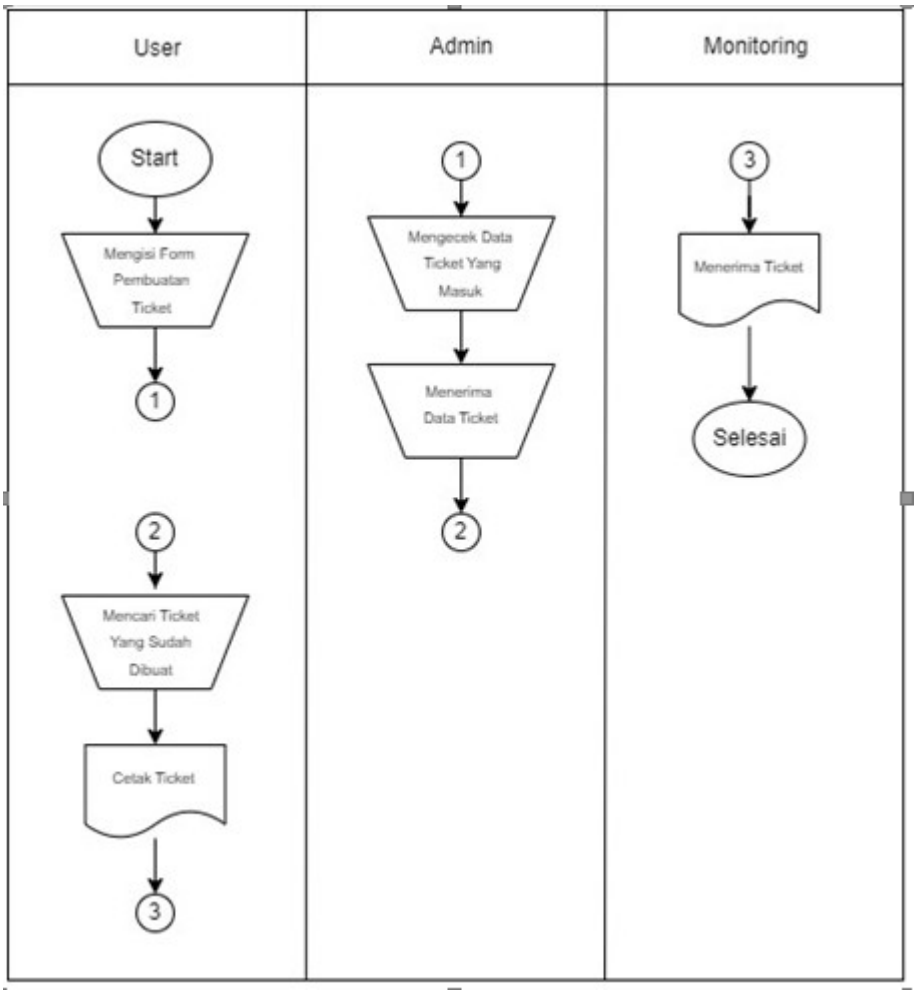
ANALISI DAN PEMBAHASAN

Sistem Berjalan

Flowchart adalah cara untuk menjelaskan tahap tahap pemecahan masalah dengan merepresentasikan simbol-simbol tertentu yang mudah dipahami, mudah digunakan dan standar. Syamsiah (2019).

ISSN 2338-3143
E-ISSN 2986-9951

Flowchart Sistem Berjalan



Gambar 1. Flowchart System Berjalan

Kendala Sistem Berjalan

Dalam pengembangan sistem informasi pembuatan ticket SLM pada PT. XYZ, mungkin akan ada tantangan terkait sinkronisasi dengan sistem yang sudah ada, penyesuaian terhadap proses bisnis yang telah berjalan,

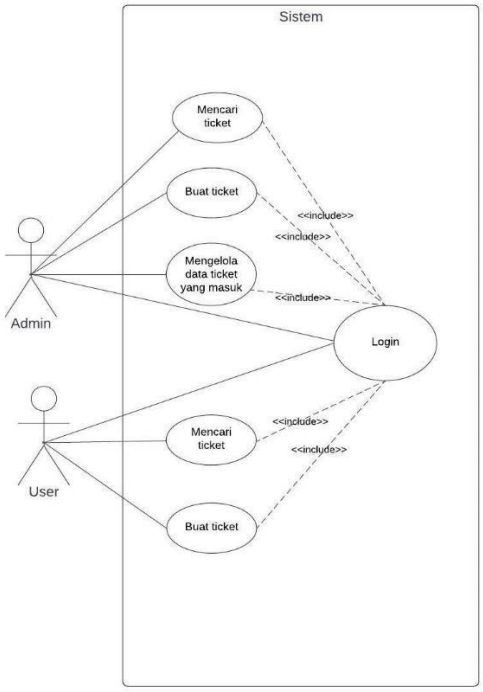
Kesulitan dalam mengadaptasi pengguna terhadap perubahan, dan kebutuhan akan dukungan yang berkelanjutan untuk memastikan keberhasilan penerapan sistem baru tersebut.

ISSN 2338-3143
E-ISSN 2986-9951

PEMBAHASAN

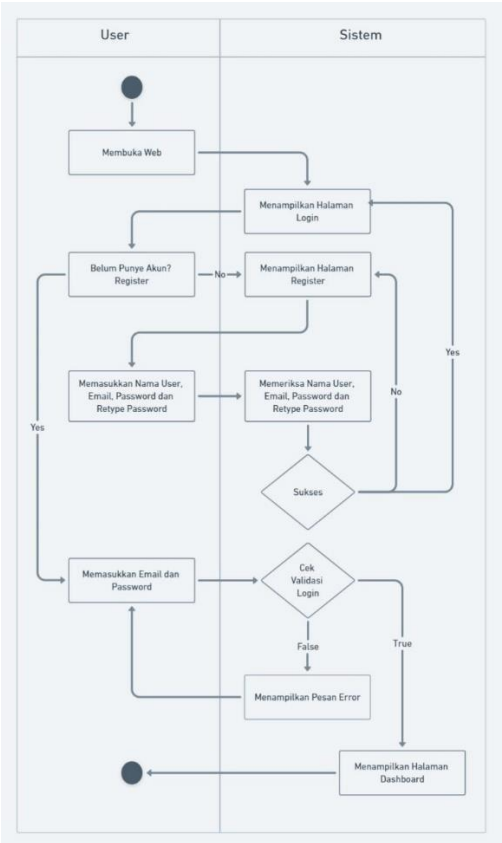
Desain Sistem Usulan

1. Usecase Diagram



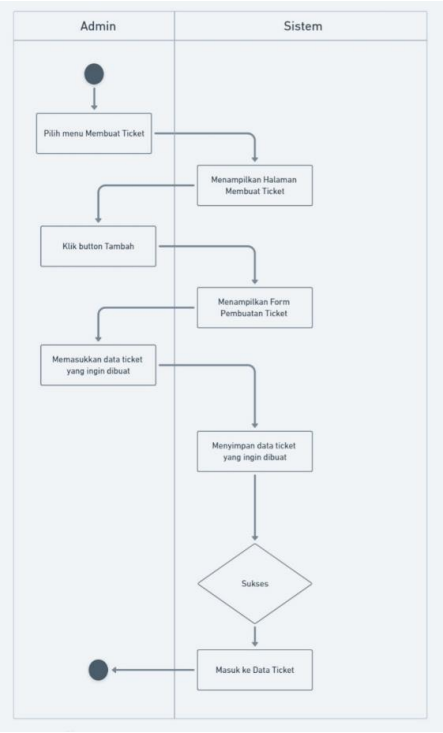
Gambar 2. Usecase Diagram

2. Acitivity Diagram



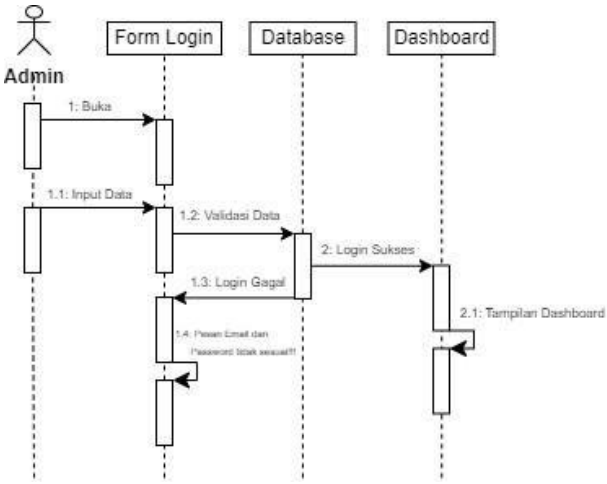
Gambar 3. *Activity Login dan Registrasi user*

ISSN 2338-3143
E-ISSN 2986-9951



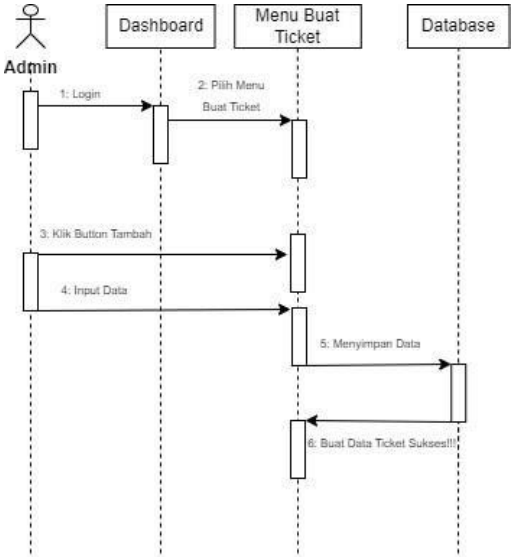
Gambar 3. *Activity Membuat Ticket*

3. *Sequence Digram*



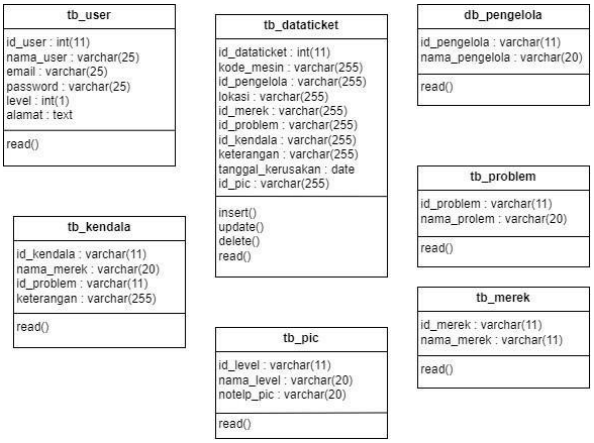
Gambar 4. Sequence Diagram Login

ISSN 2338-3143
E-ISSN 2986-9951



Gambar 5. Sequence Diagram Create Tiket

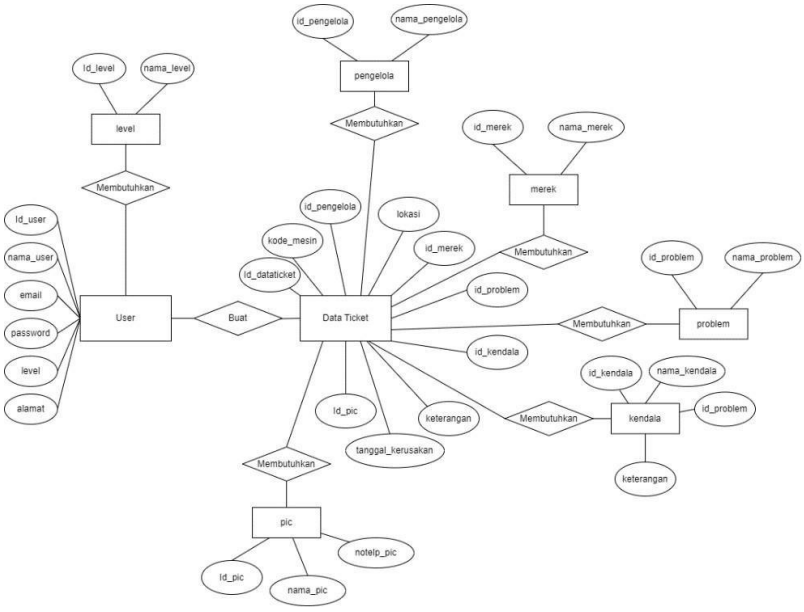
4. *Class Diagram*



Gambar 6. Class Diagram

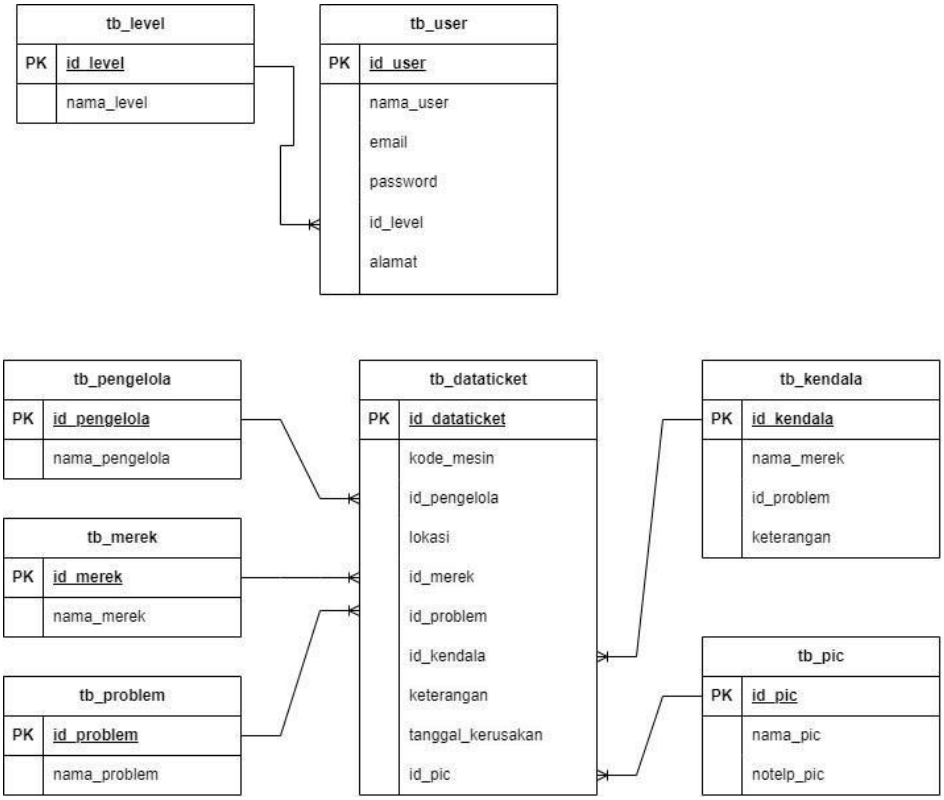
ISSN 2338-3143
E-ISSN 2986-9951

Entity Relationship Diagram



Gambar 8 ERD

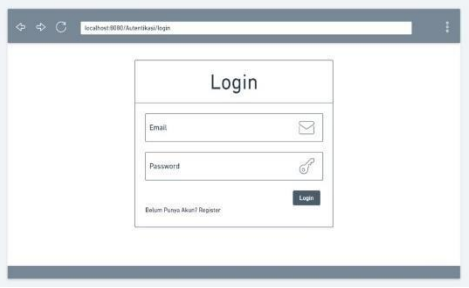
Logical Record Structure



Gambar 9 LRS

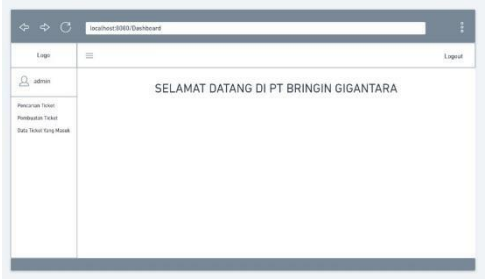
ISSN 2338-3143
E-ISSN 2986-9951

1. Login



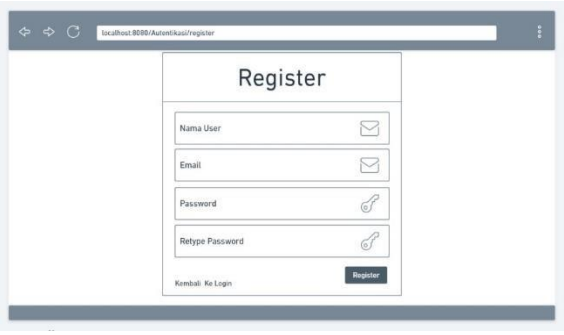
Gambar 10 Login

2. Dashboard



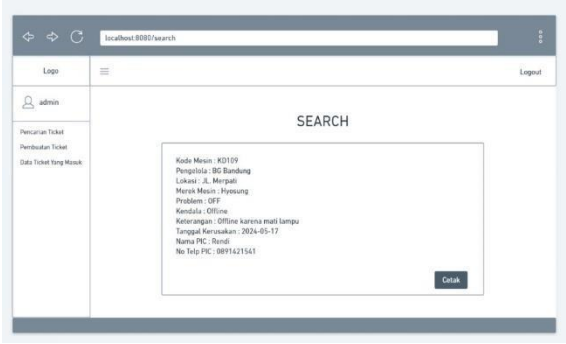
Gambar 11 Dashboard

3. Register



Gambar 12 Register

4. Pencarian

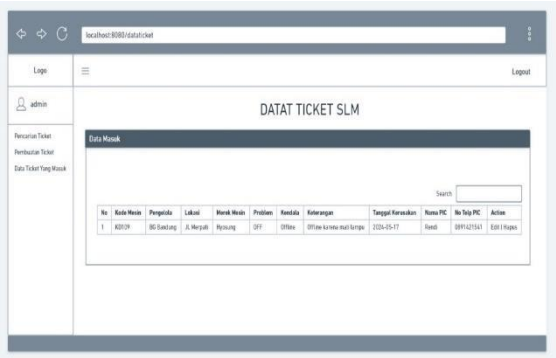


Gambar 13 Pencarian

5. Buat Data

Gambar 14 Buat Data

6. Laporan



Gambar 15 Laporan

ISSN 2338-3143
E-ISSN 2986-9951

Kebutuhan Perangkat Penunjang

1. **Operating Sistem**
   a. Operating System (OS): Windows 8, Linux
   b. Browser: Chrome, Edge, Firefox, Opera c. Web Server: XAMPP (local host)
2. **Kebutuhan Hardware**
   a. Processor : Intel Core i5 CPU @3.2GHz atau lebih besar.
   b. RAM : 8 GB
   c. Harddisk : 512 GB
   d. VGA : on board Monitor
3. **Jaringan Komputer**
   Untuk menjalankan aplikasi ini diperlukan koneksi internet dengan kecepatan minimal 10mbps
4. **Kebutuhan Device**
   a. 1 buah laptop atau PC (Personal Computer)
   b. 1 buah mouse
   c. 1 buah keyboard d. 1 buah printer

PENUTUP

Kesimpulan

Dengan di terapkan sistem aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penanganan permintaan layanan dan pelaporan masalah di PT. XYZ. Dengan adanya sistem informasi ini, diharapkan proses pembuatan tiket menjadi lebih terstruktur, jelas, dan mudah dipantau, sehingga mempercepat respon dan penyelesaian masalah yang dihadapi oleh pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, Muhammad Faittullah. "Penerapan Metode Waterfall pada Sistem Informasi Penjualan Dan Persediaan Pada Warung Makan Hejo Karawang." Indonesian Journal Computer Science 2.1 (2023): 29-34.

Apriliah, Widya, Neni Subekti, and Tri Haryati. "Penerapan model waterfall dalam perancangan aplikasi sistem informasi simpan pinjam pada koperasi PT. Chiyoda Integre Indonesia Karawang." Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi 14.2 (2019): 81-89.

Asrullah, Asrullah, and Taufik Rachman. "REKOMENDASI OBJEK WISATA PULAU BANGKA MENGGUNAKAN METODE SMART (SIMPLE MULTI ATTRIBUTE RATING TECHNIQUE) BERBASIS WEB." JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika) 7.6 (2023): 3499-3508.

Cahyono, Damar Eko, and Anisa Jayanti. "Implementasi Aplikasi Kasir Berbasis Web Pada Toko Ghafya Fruits Shop." Jurnal Ekonomi Dan Teknik Informatika 10.1 (2022): 32-40.

ISSN 2338-3143
E-ISSN 2986-9951

Fransisca, Selly, and Ramalia Noratama Putri. "Pemanfaatan Teknologi RFID Untuk Pengelolaan Inventaris Sekolah Dengan Metode (R&D)." Jurnal Mahasiswa Aplikasi Teknologi Komputer dan Informasi (JMApTeKsi) 1.1 (2019): 72-75.

Handayani, Try, et al. "Aplikasi Pemeriksaan Biaya Instalasi Tegangan Listrik Rendah Berbasis Web Pada Pt. Ppiln Maluku Utara." IJIS-Indonesian Journal On Information System 4.1 (2019): 32-40.

Kurniawan, Hamid, et al. "Penerapan Metode Waterfall Dalam Perancangan Sistem Informasi Penggajian Pada Smk Bina Karya Karawang." Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi 14.4 (2020): 159-169.

Lim, Maydianto, and Muhammat Rasid Ridho. "Rancang Bangun Sistem Informasi Point of Sale Dengan Framework Codeigniter Pada CV Powershop." Computer And Science Industrial Engineering (COMASIE) 4.2 (2021): 46-55.

Monika, Desti. TA: PROSEDUR PELAYANAN RESERVASI TIKET PENERBANGAN MELALUI TELEPON DI PT PATIH INDO PERMAI TOUR AND TRAVEL. Diss. Politeknik Negeri Lampung, 2023.

Musthofa, Nurul, and Mochamad Adhari Adiguna. "Perancangan Aplikasi E-Commerce Spare-Part Komputer Berbasis Web Menggunakan CodeIgniter Pada Dhamar Putra Computer Kota Tangerang." OKTAL: Jurnal Ilmu Komputer Dan Sains 1.03 (2022): 199-207.

Pradana, Dida, Pramuko Aji, and Muhammad Barja Sanjaya. "Aplikasi Pelaporan Penyalahgunaan Narkoba di BNN Provinsi Jawa Barat." eProceedings of Applied Science 6.2 (2020).

Supomo, Eko. "EVALUASI BANTUAN PEMERINTAH DI SMKN 1 TUBAN MELALUI ANALISA DATA DAPODIK." Jurnal Informatika Wicida 10.1 (2021): 34-37.

Surahman, Ade, Agung Tri Prastowo, and Lutvi Ashari Aziz. "Rancang Alat Keamanan Sepeda Motor Honda Beat Berbasis Sim Gsm Menggunakan Metode Rancang Bangun." Jurnal Teknologi dan Sistem Tertanam 3.1 (2022).