

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Salah satu *jobdesc* yang pada tim *support MYIH* adalah merespon dan memberikan solusi melalui sistem *ticketing*. *Ticketing* merupakan sebuah sistem layanan yang berisikan permintaan bantuan dari pengguna terkait aplikasi yang digunakan [2]. PT Neuronworks Indonesia memiliki sebuah aplikasi *ticketing* bernama NISA. Aplikasi ini berfungsi untuk menampung laporan dari *client* dan ditugaskan kepada tim *technical support* untuk diberikan solusi terhadap kendala yang dilaporkan. Salah satu cara meluruskan kendala yang dilaporkan adalah meluruskan melalui database. Namun, jika mengubah data dari database langsung ada resiko ketika data yang diubah ternyata berdampak pada data lainnya yang dapat mengakibatkan alur aplikasi tidak berjalan seperti seharusnya. Solusi untuk masalah tersebut adalah dikembangkannya sebuah *tools* berbasis *website* bernama Support Tools.

Support Tools adalah sebuah *tools* berbasis *website* yang digunakan oleh tim *technical support* pada PT Neuronworks Indonesia. *Tools* ini digunakan untuk mempermudah dalam meluruskan kendala yang dilaporkan oleh *client* melalui *ticketing*. Namun, dikarenakan *tools* ini masih belum memiliki banyak menu, *tools* ini masih harus dikembangkan. Pada kesempatan magang ini, mengembangkan Support Tools merupakan salah satu pekerjaan yang dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah menjadi beberapa bagian, di antaranya sebagai berikut.

- *Mini project* pengembangan fitur pada *tools support* berbasis *website*

- *Mini project* pembuatan *bot* telegram untuk tim *support* MYIH
- Meluruskan kendala *flow* dan data yang tidak sesuai pada aplikasi melalui sistem *ticketing* sebagai tugas harian dari tim *technical support*.

1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, dapat disebutkan tujuan dari kegiatan magang ini adalah sebagai berikut.

- Mengembangkan fitur pada sebuah *website tools* yang digunakan oleh tim *support* MYIH yang berguna untuk membantu menyelesaikan kendala aplikasi berdasarkan laporan dari tiket.
- Membuat sebuah *bot* telegram yang dapat membantu memudahkan laporan harian tugas tim *support* MYIH.
- Menyelesaikan kendala *flow* aplikasi yang tidak sesuai melalui *ticketing* sebagai tugas harian tim *support* MYIH.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah berdasarkan tugas yang diberikan kepada penulis adalah sebagai berikut.

- Fitur pada Support Tools yang dikembangkan berintegrasi dengan aplikasi Fulfillment dan Transaksi Digital.
- Pembuatan bot telegram berintegrasi dengan Google Spreadsheet sebagai *database*.
- Tugas harian sebagai *technical support* berupa meluruskan kendala pada aplikasi berdasarkan laporan tiket dari *client*.

1.5 Penjadwalan Kerja

Jadwal yang dilakukan penulis ketika melaksanakan magang adalah sebagai berikut.

Tabel 1 Tabel pelaksanaan kerja

No	Deskripsi Kerja	Juli				Agustus				September				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengenalan Lingkungan kerja dan divisi kerja																
2	Pengenalan alur aplikasi dan <i>tools</i> yang digunakan																
3	Tugas harian <i>technical support</i>																

