



Strategi optimalisasi sistem *ticketing* di PT. Sewu Segar Nusantara (Sunpride)

Saryani*, M. Jimmi

Universitas Tangerang Raya, Tangerang, Indonesia

Sejarah Artikel:

Diterima Januari 2025
Disetujui Februari 2025
Dipublikasi Maret 2025

Kata Kunci:

ticketing; flowmap; UML

Abstrak: PT Sewu Segar Nusantara atau yang biasa dikenal dengan Sunpride Indonesia, adalah salah satu perusahaan di bidang pertanian di Indonesia yang memiliki tujuan fokus pada distribusi, pemasaran dan penjualan buah-buahan lokal seperti Pisang Cavendish, Guava Crystal, Nanas Honi, dan Pepaya yang ditanam Lampung, Indonesia, seperti banyak perusahaan Indonesia lainnya, PT Sewu Segar Nusantara (Sunpride Indonesia) memiliki visi dan misi yang jelas. Visi dan misi ini menentukan jalan yang diambil dan dikembangkan perusahaan. Dengan visi dan misi yang jelas, perusahaan dapat berkembang dengan baik dan mencapai tujuannya. PT Sewu Segar Nusantara (Sunpride Indonesia) bertujuan untuk "menyehatkan masyarakat dengan menyediakan buah-buahan berkualitas". Semua karyawan di bawah naungan PT. Sewu Segar Nusantara, mempunyai akun Email. Ketika Pertama kali Bergabung, IT Helpdesk Sudah menyiapkan Email yang akan digunakan oleh Karyawan untuk kebutuhan kerja, salah satu fungsi email ini adalah untuk Mengirim tiket permasalahan ke email. Penelitian ini menuangkan dengan diagram flowmap dan UML, metode dalam pengumpulan data dengan metode kualitatif dalam mendapatkan data dengan wawancara yang dilakukan dengan kepala bagian IT., observasi langsung dan study pustaka, tujuan penelitian ini adalah menganalisis optimasi sistem ticketing di PT.Sewu segar Nusantara (Sunpride).

Abstract: PT Sewu Segar Nusantara atau yang biasa dikenal dengan Sunpride Indonesia, adalah salah satu perusahaan di bidang pertanian di Indonesia yang memiliki tujuan fokus pada distribusi, pemasaran dan penjualan buah-buahan lokal seperti Pisang Cavendish, Guava Crystal, Nanas Honi, dan Pepaya yang ditanam Lampung, Indonesia, seperti banyak perusahaan Indonesia lainnya, PT Sewu Segar Nusantara (Sunpride Indonesia) memiliki visi dan misi yang jelas. Visi dan misi ini menentukan jalan yang diambil dan dikembangkan perusahaan. Dengan visi dan misi yang jelas, perusahaan dapat berkembang dengan baik dan mencapai tujuannya. PT Sewu Segar Nusantara (Sunpride Indonesia) bertujuan untuk "menyehatkan masyarakat dengan menyediakan buah-buahan berkualitas". Semua karyawan di bawah naungan PT. Sewu Segar Nusantara, mempunyai akun Email. Ketika Pertama kali Bergabung, IT Helpdesk Sudah menyiapkan Email yang akan digunakan oleh Karyawan untuk kebutuhan kerja, salah satu fungsi email ini adalah untuk Mengirim tiket permasalahan ke email. Penelitian ini menuangkan dengan diagram flowmap dan UML, metode dalam pengumpulan data dengan metode kualitatif dalam mendapatkan data dengan wawancara yang dilakukan dengan kepala bagian IT., observasi langsung dan study pustaka, tujuan penelitian ini adalah menganalisis optimasi sistem ticketing di PT.Sewu segar Nusantara (Sunpride).

*e-mail: saryani@untara.ac.id

PENDAHULUAN

PT Sewu Segar Nusantara atau yang biasa dikenal dengan Sunpride Indonesia, adalah salah satu perusahaan di bidang pertanian di Indonesia yang memiliki tujuan fokus pada distribusi, pemasaran dan penjualan buah-buahan lokal seperti Pisang Cavendish, Guava Crystal, Nanas Honi, dan Pepaya yang ditanam di Lampung, Indonesia, Semua karyawan di bawah naungan PT. Sewu Segar Nusantara, mempunyai akun Email. Ketika Pertama kali Bergabung, IT Helpdesk Sudah menyiapkan Email Yang akan digunakan oleh karyawan untuk kebutuhan kerja. Salah satu fungsi email ini adalah untuk Mengirim tiket permasalahan ke email SSN. Yang Nantinya Email Yang dikirim oleh user akan Masuk ke dalam Sistem Tiket SSN yang dimana Tiket ini diketahui oleh Head Of IT SSN dan Admin Ticketing. Setelah Tiket Masuk Admin, Tiket tersebut Secara Default akan Memiliki Status Open. Ketika Tiket Ini akan di kerjakan, maka sebelumnya Admin Akan Mengubah status nya menjadi On Escalation. Setelah Itu, masalah ini Akan di kerjakan Oleh IT Helpdesk/Support, Jika IT Helpdesk/Support Sedang Mengerjakan Tugas Lain Maka IT admin tersebut diperbolehkan untuk menanganinya. Admin akan menghubungi User By email untuk menanyakan masalah spesifiknya. Jika bisa di remote maka IT Admin/IT Helpdesk(support) tersebut tidak perlu datang langsung ke lapangan, sebaliknya jika dibutuhkan langsung ke lapangan maka IT Admin/IT Helpdesk(Support) akan langsung ke lapangan Untuk mengatasi masalah tersebut. Jadi jika masalah sudah teratasi maka IT Admin Akan melakukan update status di sistem dari On Escalation menjadi Close.

Optimalisasi merupakan suatu proses untuk mengoptimalkan suatu solusi agar ditemukannya solusi terbaik dari sekumpulan alternatif solusi yang ada (Adi, E. S, 2021). Optimalisasi dapat diterapkan dalam berbagai bidang, seperti bisnis, teknologi, manufaktur, dan penelitian, dengan tujuan meningkatkan kinerja dan efisiensi. Proses ini melibatkan analisis mendalam, pemodelan, serta penggunaan algoritma atau metode tertentu untuk menemukan solusi yang paling optimal sesuai dengan kebutuhan, batasan, dan tujuan yang telah ditetapkan.

Ticketing adalah sebuah tiket layanan (atau disebut juga laporan masalah) yang digunakan dalam suatu organisasi untuk melacak deteksi, pelaporan, dan resolusi dari beberapa jenis masalah (Sofyan dkk, 2024). Ticketing biasanya digunakan dalam sistem manajemen layanan untuk memastikan setiap masalah atau permintaan dapat ditangani dengan efisien dan terorganisir. Dalam organisasi, sistem ini membantu tim dukungan atau teknis dalam memprioritaskan, mengkategorikan, serta memantau perkembangan penyelesaian suatu masalah. Dengan adanya sistem *ticketing*, setiap laporan dapat terdokumentasi dengan baik, sehingga memudahkan analisis terhadap pola permasalahan yang sering terjadi. Selain itu, sistem ini juga memungkinkan komunikasi yang lebih transparan antara pelanggan dan tim dukungan. Banyak perusahaan menggunakan *software ticketing* seperti Zendesk, Freshdesk, atau Jira untuk meningkatkan efektivitas layanan. Implementasi yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna dan efisiensi operasional.

Sistem *ticketing* digunakan untuk mempermudah proses pencatatan transaksi (Hariyani, 2021). Sistem ini memungkinkan pencatatan data secara real-time, meminimalkan kesalahan manusia, serta meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan layanan. Dengan fitur seperti pelacakan status, otomatisasi respons, dan integrasi dengan berbagai platform, sistem *ticketing* membantu organisasi dalam meningkatkan transparansi, mempercepat penyelesaian masalah, dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Unified Modeling Language (UML) adalah sebuah bahasa pemodelan visual yang digunakan untuk mendokumentasikan, merancang, dan mengkomunikasikan desain suatu sistem secara terstruktur dan sistematis (Pranoto 2024). UML menyediakan berbagai jenis diagram, seperti *use case diagram*, *class diagram*, *sequence diagram*, dan *activity diagram*, yang membantu dalam memahami alur kerja dan hubungan antar komponen dalam sistem. Dengan standar yang telah ditetapkan, UML memudahkan kolaborasi antara pengembang, analis, dan pemangku kepentingan dalam proses pengembangan perangkat lunak. Selain itu, UML dapat diterapkan pada berbagai metodologi pengembangan, baik

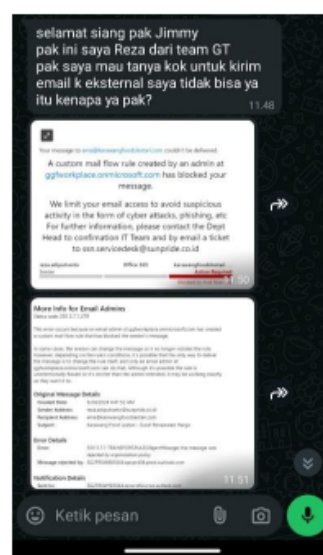
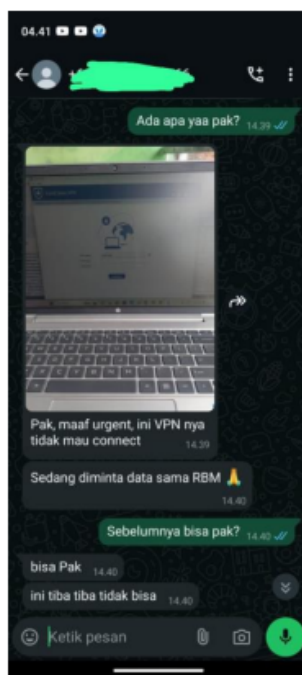
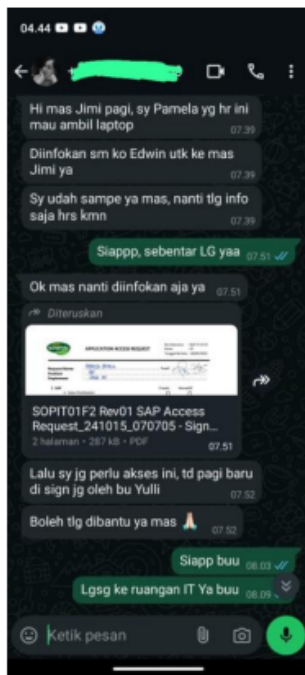
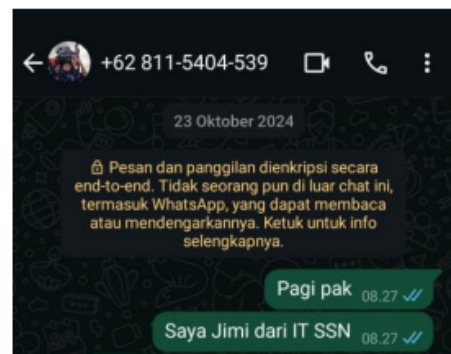
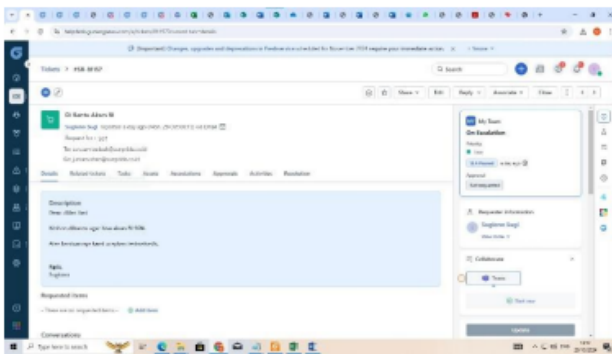
waterfall maupun agile, sehingga fleksibel dalam penggunaannya. Dengan visualisasi yang jelas, UML membantu dalam mengidentifikasi potensi masalah sejak tahap awal perancangan, sehingga meningkatkan efisiensi dan kualitas sistem yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan bisnis dan teknis.

METODE PENELITIAN

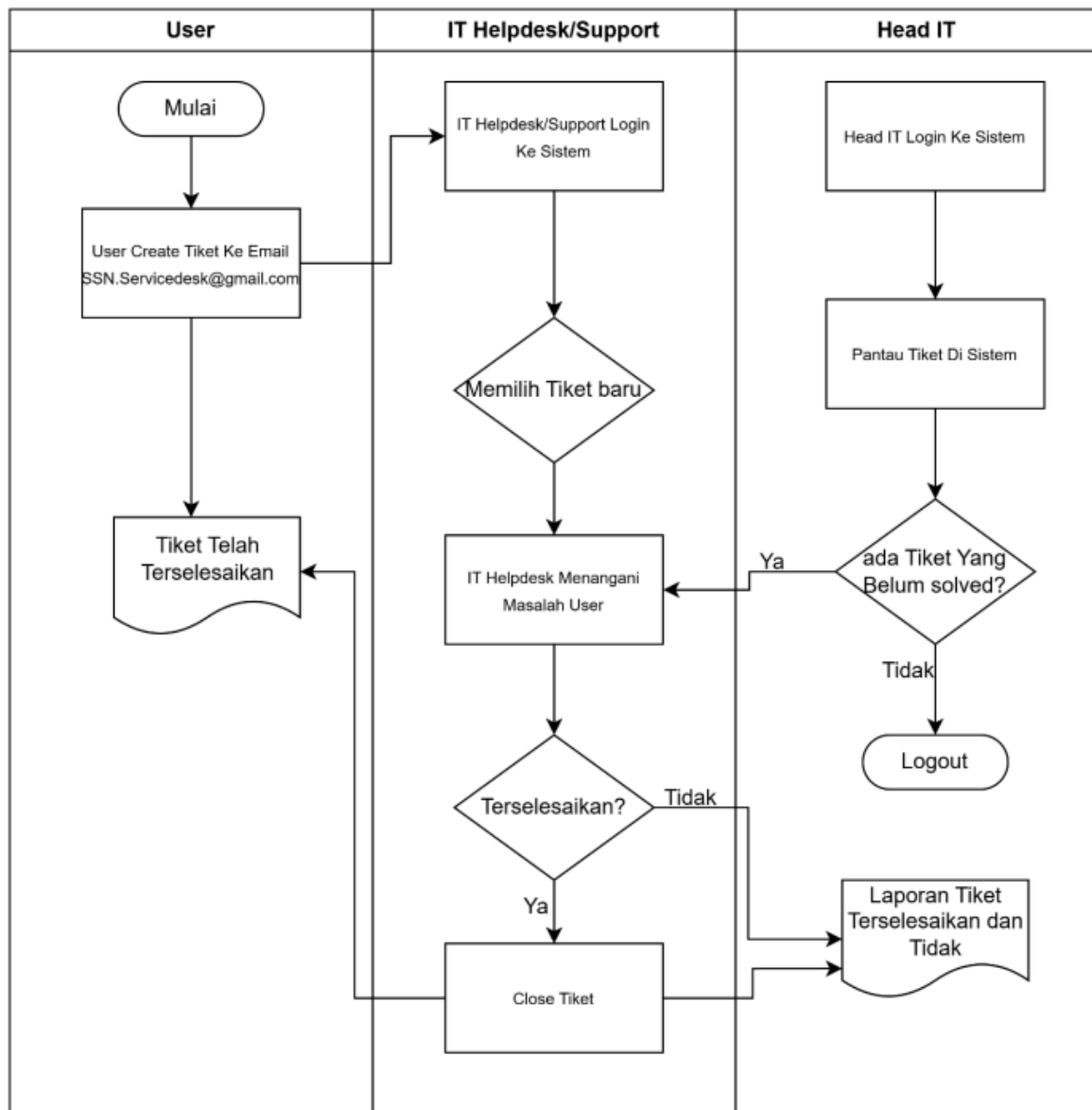
Metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pengambilan data menggunakan metode observasi yaitu datang ke PT. Sewu Segar Nusantara (Sunpride) yang beralamat di jalan Gatot Subroto No KM 8 RT 001 RW 001 Kadu Jaya Kecamatan Curug Kabupaten Tangerang, Wawancara dilakukan dengan Kepala bagian IT.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Memantau tiket di sistem Ini adalah proses mengawasi dan mengelola semua tiket yang telah dibuat dan sedang dalam proses penanganan Alur Kerja Sistem Tiketing Ini jadi user req tiket, setelah itu petugas menghubungi user melalui *Whatsapp* untuk menanyakan lebih lanjut mengenai masalah yang ditanyakan, kemudian petugas mengerjakan masalah ini dengan cara *remote* dikarenakan *User Yang Req* Ternyata Berada di Cabang Balikpapan Berikut ditampilkan bukti penanganannya:



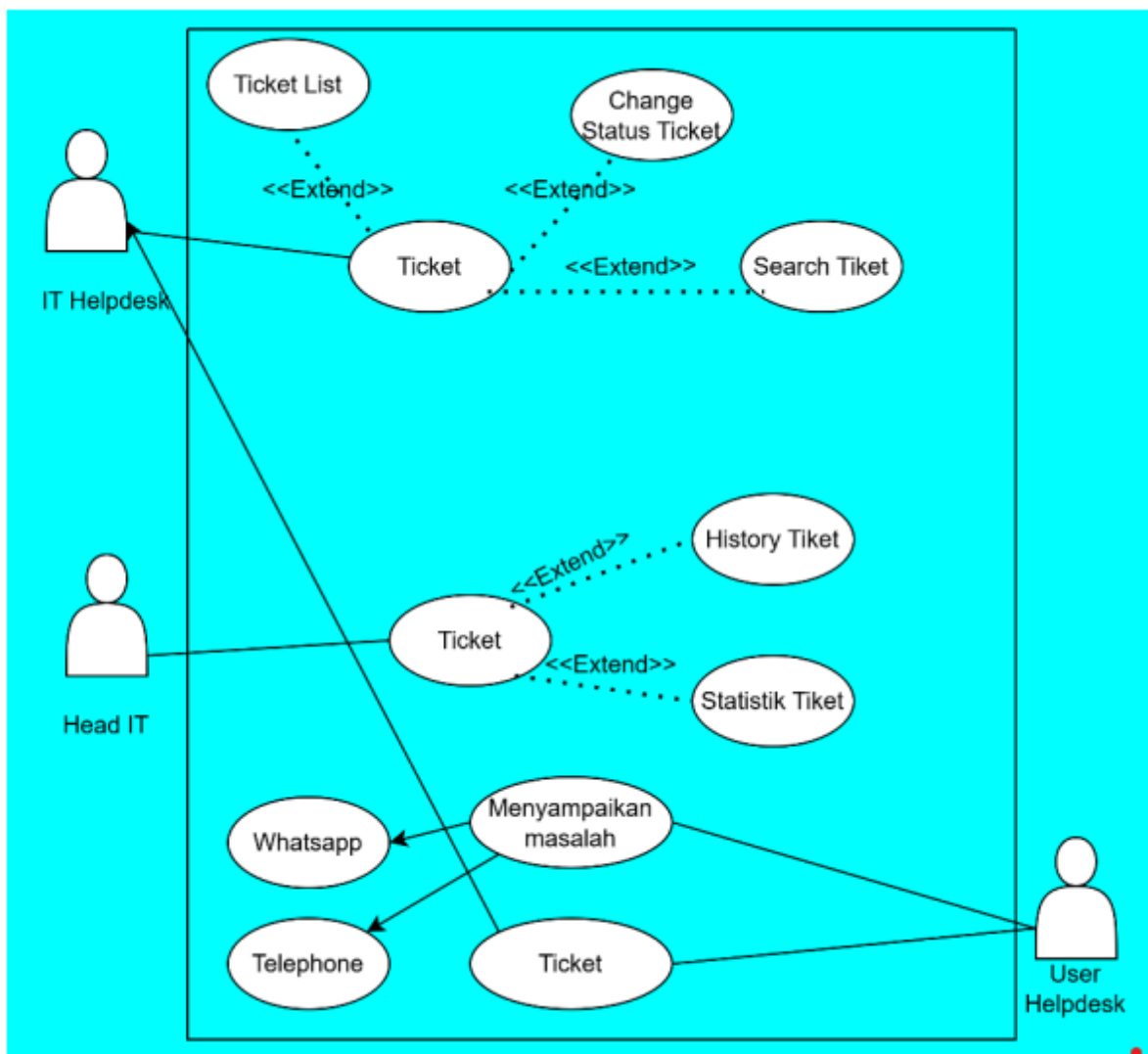
Berikut hasil dari analisa sistem Tiketing yang berjalan pada PT. Sewu Segar Nusantara (Sunpride):



Proses penanganan tiket dimulai ketika pengguna membuat tiket dan menjelaskan permasalahannya melalui email ke SSN.Servicesdesk@gmail.com. Setelah itu, tim IT Helpdesk atau Support akan masuk ke dalam sistem dan memilih tiket baru untuk menangani permintaan yang diajukan oleh pengguna. Jika masalah berhasil diselesaikan, tim IT Helpdesk atau Support akan memperbarui status tiket dari *On Escalation* menjadi *Close*.

Semua laporan atau data tiket, baik yang sudah ditutup maupun yang masih terbuka, dapat diakses oleh Head IT. Selanjutnya, Head IT akan masuk ke dalam sistem untuk memantau apakah permintaan tiket dari pengguna telah terselesaikan. Jika terdapat tiket yang belum terselesaikan, Head IT akan meneruskan permasalahan tersebut kepada vendor untuk mendapatkan solusi lebih lanjut.

Berikut Use Case Diagram Sistem Ticketing pada PT.Sewu Segar (Sunpride):



Dalam sistem ini, terdapat tiga aktor utama yang berperan dalam proses penanganan tiket. Pertama, user Help Desk yang bertugas menyampaikan permasalahan melalui WhatsApp atau telepon untuk mendapatkan bantuan terkait kendala yang dihadapi. Kedua, IT Helpdesk yang bertanggung jawab dalam memproses tiket yang diajukan, memastikan bahwa setiap permasalahan ditangani dengan baik. Ketiga, Head IT yang memiliki peran dalam memeriksa tiket, termasuk melakukan pengecekan lanjutan terhadap riwayat tiket serta menganalisis statistik tiket untuk memastikan efektivitas penyelesaian masalah dalam sistem.

SIMPULAN

Setelah dilakukan analisis terhadap sistem ticketing yang diterapkan di PT. Sewusegar Nusantara (Sunpride), ditemukan bahwa sistem ini telah berhasil meningkatkan efisiensi dalam penanganan permintaan layanan, yang ditunjukkan dengan berkurangnya waktu penyelesaian tiket serta meningkatnya kepuasan pengguna layanan internal. Namun, terdapat tantangan dalam hal integrasi dengan sistem lain, yang menyebabkan ketidakcocokan data dan keterbatasan dalam pengumpulan informasi secara komprehensif. Selain itu, sistem ini masih memiliki keterbatasan dalam hal fleksibilitas dan adaptasi terhadap perubahan kebutuhan perusahaan, di mana penyesuaian fitur tertentu sering kali memerlukan waktu dan sumber daya tambahan. Meskipun demikian, pemanfaatan teknologi dalam

sistem ticketing ini telah memberikan dampak positif terutama dalam pengelolaan dan monitoring permasalahan yang muncul. Untuk lebih meningkatkan kinerja sistem, diperlukan pengembangan lebih lanjut yang berfokus pada peningkatan integrasi, fleksibilitas, serta penyelenggaraan pelatihan berkala bagi pengguna agar sistem dapat dimanfaatkan secara optimal

DAFTAR PUSTAKA

- ADI, E. S. (2021). Optimalisasi keselamatan kerja dalam proses memasuki enclosed space guna meminimalisir kecelakaan kerja di atas KM. Sabuk Nusantara 106. *Karya Tulis*.
- Firdha Aprillia, W. (2022). *Dinamika Perubahan Sosial Masyarakat di Masa Pandemi*. wawasan Ilmu.
- Hariyani (2021). *Perencanaan Transportasi Penunjang Perkembangan Suatu Wilayah dan Kota*. UB Press. Malang.
- Khoiron, M. (2021). *Media Pembelajaran Untuk Generasi Milenial Tinjauan Teoritis dan Pedoman Praktis*. Scopindo Media Pustaka.
- Miftakhuddin, M. (2020). Pendidikan kewirausahaan dan bahasa asing dalam tingkat SMA dan Pendidikan Tinggi sebagai upaya penanggulangan tawuran pelajar dan peningkatan efektivitas bonus demografi tahun 2028.
- Pranoto, S., Sutiono, S., & Nasution, D. (2024). Penerapan UML Dalam Perancangan Sistem Informasi Pelaporan Dan Evaluasi Pembangunan Pada Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi. *Surplus: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 384-401.
- Sofyan, A., Prastyo, A. D., Saputra, A., & Djutalov, R. (2024). Pengembangan Sistem Ticketing Layanan Menggunakan Metode Agile Berbasis Website Pada PT. Qonita Teknologi Indonesia. *Jurnal Komputer Antartika*, 2(4), 164-171.