

**ANALISIS PERBANDINGAN SOFTWARE ITSM DAN RANCANGAN
DATA MODEL PADA SISTEM UPN “VETERAN” JAWA TIMUR**

PRAKTEK KERJA LAPANGAN



Disusun Oleh :

MOH. RIFQI ZAMZAMI

NPM. 20082010159

FIQI AKBAR TRINANDA

NPM. 20082010162

ARIS HERYANDA WIBOWO

NPM. 20082010187

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
S U R A B A Y A**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : ANALISIS PERBANDINGAN SOFTWARE ITSM DAN RANCANGAN
DATA MODEL PADA SISTEM UPN "VETERAN" JAWA TIMUR

Oleh : Moh. Rifqi Zamzami NPM. 20082010159
Fiqi Akbar Trinanda NPM. 20082010162
Aris Heryanda Wibowo NPM. 20082010187

Menyetujui,

Dosen Pembimbing,

Pembimbing Lapangan,


Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.

NIP. 19920514 202203 2 007



Dody Ridwandono S.Kom. M.Kom

NPT. 3 7805 07 0218 1

Mengetahui,

Dekan

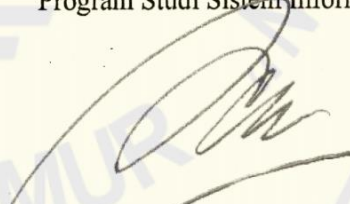
Koordinator

Fakultas Ilmu Komputer,

Program Studi Sistem Informasi


Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT.

NIP. 19650731 199203 2 001


Nur Cahyo Wibowo, S.Kom. M.Kom.

NIPPPK. 19790317 2021211 002

Judul : ANALISIS PERBANDINGAN SOFTWARE ITSM dan RANCANGAN DATA MODEL PADA SISTEM UPN “VETERAN” JAWA TIMUR

Dosen Pembimbing : Reisa Permatasari, S.T., M.Kom.

ABSTRAK

UPT-TIK “Veteran” Jawa Timur merupakan salah satu unit pelayanan teknis di tingkat Universitas yang mempunyai fungsi sebagai pelayanan di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) atau sering disebut dengan IT. Pada era modern saat ini dapat dikatakan setiap organisasi atau perusahaan membutuhkan teknologi informasi yang tepat. Teknologi informasi tersebut sangat bermanfaat untuk membantu kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan yang ada pada organisasi atau perusahaan. Apabila pengelolaan IT pada suatu organisasi atau perusahaan sudah berjalan dengan baik maka banyak keuntungan yang dapat diperoleh. Oleh karena itu dibutuhkan suatu perangkat lunak/software untuk mengelola layanan IT supaya dapat berjalan dengan maksimal . Contohnya seperti adanya software ITSM (IT Service Management) hal tersebut dapat membantu suatu organisasi atau perusahaan dalam memaksimalkan layanan IT. Pada saat menjalani PKL kami melakukan perbandingan dari beberapa vendor ITSM menggunakan metode studi mandiri. Berikut adalah vendor ITSM yang telah kami bandingkan yaitu Fresh Service, Zendesk, dan HaloITSM. Kami juga melakukan perancangan data model pada sistem UPN “Veteran” Jawa Timur. Hasil dari perbandingan yang telah kita lakukan terkait tiga vendor ITSM menurut kami vendor Fresh Service merupakan yang terbaik. Vendor Fresh Service lebih unggul dari kedua vendor lainnya dari segi tampilan UI, kemudahan dalam penggunaan, dan fitur yang diberikan cukup lengkap dibandingkan vendor lainnya. Pada perancangan data model kami membuat CDM dan PDM untuk sistem Message Service Center dan SINADIN (Sistem Informasi Naskah Dinas) dengan menggunakan software Power Designer. Perancangan data model yang telah kami buat diharapkan dapat berjalan sesuai apa yang direncanakan.

Kata Kunci: *ITSM, Data Model, UPT-TIK*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kami Panjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Program Kerja Lapangan yang berjudul “Analisis Perbandingan Software ITSM dan Rancangan Data Model Pada Sistem UPN “Veteran” Jawa Timur”.

Adapun tujuan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan termasuk salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, dan pembuatan laporan merupakan bentuk pertanggung jawaban kami terhadap berlangsungnya pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.

Dengan selesainya laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Allah SWT karena telah memberikan kelancaran dan kemudahan selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.
2. Orang tua, yang telah memberikan doa dan dukungan penuh kepada kami dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.
3. Ibu Reisa Permatasari, S.T., M.Kom. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan, nasehat, dan bimbingan dalam menyelesaikan Praktek Kerja Lapangan di UPT-TIK UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom. selaku mentor dan pembimbing lapangan yang memberikan arahan, nasehat, dan bimbingan dalam menyelesaikan Praktek Kerja Lapangan di UPT-TIK UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Seluruh Dosen Sistem Informasi yang telah memberikan waktu dan ilmunya selama proses mengajar.
6. Mahasiswa Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur angkatan 2020 yang tiada hentinya memberikan dukungan dalam penyelesaian pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini.
7. Kakak senior mahasiswa Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selalu memberikan bantuan dan bimbingan dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
8. Semua pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu yang telah memberikan

dukungan guna terlaksananya Praktek Kerja Lapangan ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan rahmat dan ridho-Nya kepada seluruh pihak yang memberikan dukungan, bantuan, nasihat, serta bimbingan yang bermanfaat bagi kami.

Kami sadar bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini. Kami berharap semoga Laporan Praktek Kerja Lapangan ini. Kami berharap semoga Laporan Praktek Kerja Lapangan ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan kami, khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, Agustus 2022

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan PKL.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
1.5 Batasan Permasalahan	2
BAB II.....	3
2.1 Sejarah Perusahaan	3
2.2 Lokasi Perusahaan	4
2.3 Layanan Sistem (Mengelolah, Membuat & Pemeliharaan Sistem)	4
2.3.1 Sistem Informasi	4
2.3.2 Data Center	5
2.4 Struktur Organisasi	6
2.5 Visi Misi	6
2.5.1 Visi	6
2.5.2 Misi	6
2.6 Logo Perusahaan	7
BAB III.....	8
3.1 Analisis	8
3.2 Software	8
3.3 ITSM.....	9
3.4 Data Model.....	9
BAB IV	10
4.1 Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.....	10
4.2 Waktu dan Tempat Praktek Kerja Lapangan	10

4.3 Metode Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan	10
4.3.1 Observasi	10
4.3.2 Studi Mandiri	10
4.3.3 Pembuatan Laporan.....	11
4.4 Ringkasan Aktivitas Praktek Kerja Lapangan	11
BAB V.....	12
5.1 Perbandingan Software ITSM.....	12
5.1.1 FRESH SERVICE.....	12
5.1.2 Zendesk	16
5.1.3 HaloITSM.....	18
5.1.4 Hasil Perbandingan	21
5.2 Rancangan Data Model.....	22
5.2.1 Tabel Rancangan Data Model Messages Service Center	22
5.2.2 Message Service Center	28
5.2.3 Tabel Rancangan Data Model SINADIN (Sistem Informasi Naskah Dinas)	30
5.2.4 SINADIN (Sistem Informasi Naskah Dinas)	38
BAB VI	42
6.1 Kesimpulan	42
6.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 UPT-TIK UPN "Veteran" JATIM	4
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi UPT-TIK	6
Gambar 2. 3 Logo UPT-TIK	7
Gambar 5. 1 Halaman Dashboard FreshService	13
Gambar 5. 2 Halaman Requester	14
Gambar 5. 3 Tampilan Kategori Permintaan.....	14
Gambar 5. 4 Tampilan Permintaan Barang	15
Gambar 5. 5 Tampilan Layanan Ticketing	15
Gambar 5. 6 Tampilan Semua Menu Fresh Service	16
Gambar 5. 7 Software ITSM Zendesk	17
Gambar 5. 8 Customer Service dari Zendesk.....	18
Gambar 5. 9 Halaman Dashboard HaloITSM	20
Gambar 5. 10 Halaman Menu Incident	20
Gambar 5. 11 Pilihan Beberapa Menu HaloITSM	21
Gambar 5. 12 PDM Message Service Center	28
Gambar 5. 13 PDM SINADIN	38

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Progress PKL	11
Tabel 5. 1 Perbandingan Vendor	21
Tabel 5. 2 Jenis Pengiriman	22
Tabel 5. 3 Pengiriman	22
Tabel 5. 4 Pesan dikirim.....	23
Tabel 5. 5 Pengguna Wa	24
Tabel 5. 6 Pengguna Eksternal	25
Tabel 5. 7 Template Pesan	26
Tabel 5. 8 Parameter	26
Tabel 5. 9 Template Parameter.....	27
Tabel 5. 10 Ajuan Template	27
Tabel 5. 11 Jenis Lembaga	30
Tabel 5. 12 Jenis Naskah Dinas.....	30
Tabel 5. 13 Jenis Produk Hukum.....	31
Tabel 5. 14 Lembaga.....	32
Tabel 5. 15 Wewenang TTD	33
Tabel 5. 16 Pejabat Lembaga	33
Tabel 5. 17 Pejabat.....	34
Tabel 5. 18 Tema Produk Hukum.....	34
Tabel 5. 19 Tags Produk Hukum.....	35
Tabel 5. 20 Produk Hukum Lembaga	35
Tabel 5. 21 Dasar Produk Hukum	36
Tabel 5. 22 Relasi Hukum Produk Hukum	36
Tabel 5. 23 Jenis Relasi Hukum Produk Hukum.....	37
Tabel 5. 24 Penandatanganan Dokumen	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Penerimaan PKL	44
Lampiran 2: Lembar Penilaian Dosen Pembimbing PKL.....	45
Lampiran 3: Lembar Penilaian Pembimbing Lapangan PKL	46
Lampiran 4: Dokumentasi Pelaksanaan PKL.....	47