

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI *E-TICKETING* UNTUK PENGAJUAN FP4AK DAN MEMO KEBUTUHAN INFRASTRUKTUR SERTA LAPORAN KELUHAN PADA DEPARTEMEN MIS DI PT KAYABA INDONESIA

ABSTRAK

PT Kayaba Indonesia merupakan perusahaan manufaktur otomotif yang bergerak sebagai produsen komponen *shock absorber* untuk kendaraan roda dua, kendaraan roda empat, kereta api, dan ranjang rumah sakit. Departemen MIS memiliki beberapa tanggung jawab untuk mengembangkan dan memelihara sistem dan infrastruktur yang digunakan di PT Kayaba Indonesia. Selain itu, Departemen MIS juga memiliki tanggung jawab terhadap penyimpanan data pengguna serta hak akses sistem untuk mendukung kebutuhan proses bisnis perusahaan. Saat ini, proses pelaporan keluhan, pengajuan kebutuhan infrastruktur, dan pengajuan pengembangan sistem dilakukan melalui berbagai media seperti dokumen fisik yaitu memo infrastruktur atau FP4AK, telepon, dan WhatsApp, sehingga menimbulkan kendala dalam transparansi status pelaporan dan pengajuan serta proses rekapitulasi data yang membutuhkan waktu selama satu jam. Selain itu, Departemen MIS memiliki jumlah transaksi untuk pengajuan memo infrastruktur dan FP4AK mencapai 231 pengajuan pada tahun 2022 dan mengatasi pelaporan keluhan dengan jangka 10 – 15 pelaporan keluhan setiap harinya. Untuk mengatasi masalah dan menangani jumlah transaksi tersebut Departemen MIS memerlukan pengembangan sistem informasi *E-Ticketing* untuk mendukung proses pelaporan keluhan, pengajuan kebutuhan infrastruktur, dan pengajuan pengembangan sistem. Penelitian ini bertujuan untuk mengurangi waktu *lead time* pada proses pembuatan laporan rekap data pelaporan dan pengajuan, memudahkan pemantauan status status dan informasi terkait pelaporan dan pengajuan, dan meniadakan kendala perbedaan media yang digunakan sehingga dapat mengurangi penggunaan kertas. Metode pengembangan yang digunakan pada penelitian ini adalah *Extreme Programming* dengan tahapan *planning, design, coding, testing*, dan *software release*. Pada tahapan desain di proses pengembangan dengan dokumentasi yang diperlukan untuk mengembangkan sistem ini meliputi UML seperti *use case, activity, sequence, class*, dan *deployment diagram*, serta pengujian dengan metode *black box testing* dan melakukan *user acceptance testing* pada iterasi terakhir pengembangan. Hasil dari penelitian ini adalah sistem *E-Ticketing* yang dapat mendukung proses pelaporan keluhan, pengajuan memo infrastruktur, dan pengajuan FP4AK. Sistem yang dihasilkan juga menerapkan proses *two factors authentication* pada proses *login* serta mengurangi waktu yang dibutuhkan pada proses pelaporan rekap data dan mengurangi penggunaan kertas.

Kata kunci: Sistem Informasi, *E-Ticketing*, *Extreme Programming*, Pengajuan, Keluhan, MIS, PT Kayaba Indonesia