

# **TUGAS AKHIR**

## **UTILISASI WINDOWS REMOTE ASSISTANCE SEBAGAI REMOTE TOOL PADA IT GLOBAL SERVICE DESK CALL CENTER**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memenuhi Pelaksanaan Tugas Akhir  
Pada Jurusan Teknik Elektro Program Sarjana  
Di Universitas Mercu Buana



Disusun Oleh :

**Saniscaya Hadi**

**41410110013**

**JURUSAN TEKNIK ELEKTRO**

**Universitas Mercu Buana**

**JAKARTA**

**2012**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Saniscaya Hadi**  
NIM : **41410110013**  
Jurusan : **Teknik Industri**  
Fakultas : **Teknik Elektro**  
Judul Skripsi : **Utilisasi Windows Remote Assistance Sebagai Remote Tool pada IT Global Service Desk Call Center**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



**Saniscaya Hadi**


## LEMBAR PENGESAHAN

Utilisasi Windows Remote Assistance Sebagai Remote Tool  
pada IT Global Service Desk Call Center

Disusun Oleh :

Nama : Saniscaya Hadi  
NIM : 41410110013  
Jurusan : Teknik Industri

Pembimbing,

  
UNIVERSITAS  
Ir. Eko Hisanto MEng.  
MERCU BUANA

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi

  
Ir. Yudhi Gunadi MT.

## ABSTRAK

### Utilisasi Windows Remote Assistance Sebagai Remote Tool pada IT Global Service Desk Call Center

Global Service Desk memerlukan sebuah remote tool yang efektif untuk dapat menyelesaikan masalah yang dialami pengguna dengan cepat dan efisien. Kebutuhan remote tool yang efektif tidak dapat dielakkan karena Global Service Desk bekerja dari jauh untuk memperbaiki komputer-komputer pengguna. Penggunaan remote tool yang ada sekarang dapat dikatakan kurang efektif karena harus menggunakan sebuah hosting server untuk menyelenggarakan sebuah *remote session* dari komputer analis ke komputer pengguna.

Salah satu remote tool yang tidak menggunakan hosting server untuk bekerja adalah Windows Remote Assistance yang bersifat peer-to-peer. Windows Remote Assistance sudah hadir bahkan sejak era Windows XP, tetapi karena aplikasi ini kurang *user friendly*. Sehari-harinya Windows Remote Assistance hampir tidak pernah digunakan oleh analis service desk.

Dalam karya tulis ini penulis berusaha membuat Windows Remote Assistance dapat digunakan oleh pengguna komputer dengan lebih mudah sehingga pada akhirnya memudahkan analis service desk untuk dapat melakukan pekerjaannya sehari-hari. Perbaikan-perbaikan pada image Windows 7 dapat digunakan penulis untuk memodifikasi aplikasi Windows Remote Assistance sehingga aplikasi ini bukan lagi sesuatu yang sulit untuk diinisiasi bahkan oleh pengguna komputer yang masih awam pun. Penulis berharap karya tulis ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan sesama analis service desk dan memberikan kemudahan bagi mereka dalam bekerja.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah berkenan memberi petunjuk dan kekuatan kepada penulis sehingga makalah, “Utilisasi Windows Remote Assistance Sebagai Remote Tool pada IT Global Service Desk Call Center” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Makalah ini disusun dan dibuat berdasarkan masalah yang ditemui penulis sehari-hari dalam berkerja untuk dapat membantu rekan-rekan seperjuangan untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih baik dan cepat.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungannya sehingga karya tulis ini dapat diselesaikan dengan baik. Kepada dosen pembimbing, ketua program studi, dan rekan-rekan mahasiswa Universitas Mercu Buana Teknik Elektro angkatan 17 saya ucapkan terima kasih untuk dukungannya. Kepada rekan-rekan kerja dan manager yang banyak membantu menyelesaikan script yang dibuat di karya tulis ini, dan tidak lupa keluarga kecil penulis yaitu istri dan si kecil yang banyak memberikan dukungan moral kepada penulis, beribu terima kasih tidaklah cukup.

Mudah-mudahan dengan mempelajari makalah ini, para mahasiswa akan mampu menghadapi masalah-masalah atau kesulitan-kesulitan yang timbul dalam belajar Teknologi Infomasi dan Komunikasi. Dan dengan harapan semoga siswa mampu berinovasi dan berkreasi dengan potensi yang dimiliki.



## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Abstrak.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.1.1. IT Global Service Desk.....	1
1.1.2. Windows Operating System dan Remote Tool.....	4
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penulisan.....	6
1.5. Metode Penyelesaian Masalah.....	7
1.6. Sistematika Penulisan.....	7

### BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Global Service Desk.....	9
2.1.1. Kendala yang dihadapi.....	11
2.1.2. Berakhirnya support untuk Windows XP.....	12
2.2. Microsoft Office Live Meeting.....	14
2.2.1. Kelebihan Microsoft Live Meeting.....	17
2.2.2. Kekurangan Microsoft Live Meeting.....	18
2.3. Windows Remote Assistance.....	23
2.3.1. Menggunakan Outlook untuk mengirimkan undangan.....	24
2.3.2. Menggunakan Simpan Undangan sebagai file.....	25
2.3.3. Kelebihan Windows Remote Assistance.....	27
2.3.4. Kekurangan Windows Remote Assistance.....	32
2.3.4.1. Menginisiasi Windows Remote Assistance dari Windows XP	33

2.3.4.2. Menginisiasi Windows Remote Assistance dari Windows 7	38
2.4. Visual Basic Scripting.....	43
<b>BAB III PERANCANGAN DAN UPAYA PERBAIKAN</b>	
3.1. Perencanaan perbaikan.....	45
3.2. Argumen pada perintah Remote Assistance.....	47
3.3. Pengerjaan Script.....	48
3.3.1. Membuat folder Remote Assistance di Start Menu.....	49
3.3.2. Membuat shortcut di dalam folder Remote Assistance.....	50
3.3.3. Penggabungan script.....	51
<b>BAB IV HASIL PENGUJIAN</b>	
4.1. Pengukuran kecepatan koneksi.....	57
4.1.1. Pengukuran kecepatan koneksi antara Jakarta dengan kota lain	57
4.1.2. Rangkuman hasil pengukuran.....	63
4.2. Contoh kasus.....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan.....	67
5.2. Saran-saran.....	68
Daftar Pustaka.....	69

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1.	Tanggal berakhirnya masing-masing dukungan untuk Windows XP...	13
Tabel 2.2.	Kompatibilitas masing-masing remote tool.....	13
Tabel 3.1.	Rangkuman kelebihan dan kekurangan masing-masing aplikasi.....	46
Tabel 4.1.	Rangkuman hasil pengukuran perbandingan LM dengan MSRA.....	63





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Workflow IT Global Service Desk.....	2
Gambar 1.2.	Visualisasi kerja IT Global Service Desk.....	3
Gambar 2.1.	Nomor-nomor telepon yang dapat dihubungi untuk Global Service Desk	10
Gambar 2.2.	Tampilan untuk Microsoft Office Live Meeting.....	14
Gambar 2.3.	Inisiasi Live Meeting dari MOC.....	18
Gambar 2.4.	Tampilan remote desktop menggunakan Live Meeting.....	19
Gambar 2.5.	Visualisasi perjalanan data dalam sebuah sesi Live Meeting.....	21
Gambar 2.6.	Tampilan dari Windows Remote Assistance.....	24
Gambar 2.7.	Tampilan konsol Remote Assistance pada komputer analis.....	29
Gambar 2.8.	Topologi WAN.....	31
Gambar 2.9.	Koneksi Remote Assistance yang terjadi via WAN.....	32
Gambar 2.10.	Koneksi Remote Assistance yang terjadi via LAN.....	32
Gambar 2.11.	Langkah inisiasi Remote Assistance.....	33
Gambar 2.12.	Langkah inisiasi Remote Assistance.....	34
Gambar 2.13.	Langkah inisiasi Remote Assistance.....	35
Gambar 2.14.	Langkah inisiasi Remote Assistance.....	36
Gambar 2.15.	Langkah inisiasi Remote Assistance.....	37
Gambar 2.16.	Langkah inisiasi Remote Assistance.....	38
Gambar 2.17.	Langkah inisiasi Remote Assistance.....	39
Gambar 2.18.	Langkah inisiasi Remote Assistance.....	40
Gambar 2.19.	Langkah inisiasi Remote Assistance.....	41
Gambar 2.20.	Langkah inisiasi Remote Assistance.....	41
Gambar 2.21.	Langkah inisiasi Remote Assistance.....	42
Gambar 3.1.	Search Box pada Start Menu di Windows 7.....	47
Gambar 3.2.	Lokasi msra.exe menggunakan Windows Explorer.....	47
Gambar 3.3.	Sebelum menjalankan script, belum ada menu Remote Assistance....	53
Gambar 3.4.	Menu Remote Assistance setelah menjalankan script.....	54
Gambar 3.5.	Script yang dapat dijalankan pengguna.....	55
Gambar 3.6.	Infrastruktur SCCM.....	55
Gambar 4.1.	Peta kawasan dan lokasi hosting server Live Meeting.....	64