

PENINGKATAN EFISIENSI LAYANAN DENGAN IMPLEMENTASI CHATBOT INTERCOM DAN SISTEM TICKETING PADA WHMCS DI PT CLOUD HOSTING INDONESIA

Willy Renaldi Naibaho

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik Komputer dan Desain
Universitas Nusa Putra Sukabumi

E-mail: willy.renaldi_ti21@nusaputra.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received :05-12-2024

Revised :20-12-2024

Accepted: 30-12-2024

Key words: defacement,
phishing, incident handling,
website security, PT Cloud
Hosting Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.62335>

ABSTRACT

This Reports focuses on the implementation of the Intercom chatbot and the WHMCS ticketing system at PT Cloud Hosting Indonesia, aimed at enhancing service efficiency in handling defaced websites affected by online gambling content and phishing activities. Deface is the act of damaging or altering the appearance of a webpage without the owner's permission. Typically, defacing is carried out by hackers to promote online gambling, exploit the website for other purposes, or damage the website owner's reputation. The primary goal of this research is to analyze how the integration of these tools improves response times, customer satisfaction, and incident management processes. The implementation of the Intercom chatbot automates initial customer interactions, providing instant assistance for common queries and guiding customers on steps to take in case of website compromise. The WHMCS ticketing system further streamlines the management of customer issues by enabling effective tracking, prioritization, and resolution of tickets related to defaced websites. These tools not only reduce the workload of support staff but also ensure a faster, more accurate response to critical security incidents. By examining a case study of website defacements involving online gambling and phishing content, this paper demonstrates that the combination of these tools significantly enhances the overall service efficiency, ensuring timely intervention and reducing downtime for affected websites. Additionally, the research highlights the positive impact on customer trust and satisfaction due to the improved communication and problem resolution capabilities of the system. The findings indicate that the integration of the Intercom

chatbot and WHMCS ticketing system provides a scalable, automated solution for managing website security incidents, offering valuable insights for future developments in service management and security protocols at PT Cloud Hosting Indonesia.

ABSTRAK

Laporan Penelitian ini berfokus pada implementasi chatbot Intercom dan sistem ticketing WHMCS di PT Cloud Hosting Indonesia, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan dalam menangani situs web yang terkena deface dengan konten judi online dan aktivitas phishing. Deface adalah tindakan merusak atau mengubah tampilan sebuah halaman website tanpa izin dari pemiliknya. Biasanya, deface dilakukan oleh peretas (hacker) untuk menyampaikan promosi judi online eksploitasi website untuk hal lain atau merusak reputasi pemilik website. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana integrasi alat-alat ini meningkatkan waktu respons, kepuasan pelanggan, dan proses manajemen insiden. Implementasi chatbot Intercom mengotomatiskan interaksi awal dengan pelanggan, memberikan bantuan instan untuk pertanyaan umum, dan membimbing pelanggan mengenai langkah yang harus diambil jika situs web mereka terkompromi. Sistem ticketing WHMCS selanjutnya menyederhanakan pengelolaan masalah pelanggan dengan memungkinkan pelacakan, prioritas, dan penyelesaian tiket yang efektif terkait situs web yang terkena deface. Alat-alat ini tidak hanya mengurangi beban kerja staf dukungan tetapi juga memastikan respons yang lebih cepat dan akurat terhadap insiden keamanan yang kritis. Dengan menganalisis studi kasus deface situs web yang melibatkan konten judi online dan phishing, penelitian ini menunjukkan bahwa kombinasi kedua alat tersebut secara signifikan meningkatkan efisiensi layanan secara keseluruhan, memastikan intervensi yang tepat waktu dan mengurangi waktu henti untuk situs web yang terdampak. Selain itu, penelitian ini menyoroti dampak positif pada kepercayaan dan kepuasan pelanggan karena peningkatan komunikasi dan kemampuan penyelesaian masalah yang lebih baik. Temuan ini menunjukkan bahwa integrasi chatbot Intercom dan sistem ticketing WHMCS menyediakan solusi otomatis dan skalabel untuk mengelola insiden keamanan situs web, serta memberikan wawasan berharga untuk pengembangan sistem layanan dan protokol keamanan di PT Cloud Hosting Indonesia di masa depan.

PENDAHULUAN

Pada artikel ini penulis melakukan kegiatan dan analisis Peran Teknologi Chatbot Interkom Dan Sistem Ticketing pada WHMCS (Web Host Manager Complete Solution) dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan. Dalam era digital yang terus

berkembang, layanan pelanggan menjadi salah satu aspek penting dalam mempertahankan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang kuat antara perusahaan dan konsumen. Namun, dengan jumlah pelanggan yang terus meningkat dan kebutuhan yang semakin kompleks, perusahaan menghadapi tantangan untuk memberikan layanan pelanggan yang responsif, efisien, dan berkualitas tinggi. Chatbot adalah contoh tipikal sistem AI dan salah satu contoh paling dasar dan tersebar luas dari Interaksi ManusiaKomputer (HCI) yang cerdas . Ini adalah program komputer, yang merespons seperti entitas cerdas ketika berbicara melalui teks atau suara dan memahami satu atau lebih bahasa manusia dengan Natural Language Processing (NLP) . Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi digital, penggunaan website sebagai sarana komunikasi, promosi, dan transaksi semakin meningkat. Namun, kemajuan ini juga diiringi dengan meningkatnya risiko serangan siber, salah satunya adalah deface. Deface adalah bentuk serangan yang mengubah tampilan sebuah website dengan mengganti atau menambahkan konten yang tidak diinginkan, seperti promosi judi online atau phishing. Serangan ini tidak hanya merusak estetika dan fungsi website, tetapi juga menimbulkan dampak serius, termasuk hilangnya kepercayaan pelanggan, ancaman terhadap keamanan data, kerugian finansial, dan penalti SEO dari mesin pencari (Ngurah Rangga Wiwesa, 2021).

Untuk mengatasi tantangan tersebut, Ticketing System diimplementasikan sebagai solusi terstruktur dalam penanganan insiden deface. Sistem Ticketing berfungsi untuk mempermudah pelaporan, pencatatan, dan pemantauan status setiap insiden secara terintegrasi. Sistem ini memungkinkan tim teknis untuk bekerja lebih efektif dengan alur kerja yang jelas, notifikasi otomatis, serta dokumentasi yang terorganisir. Selain itu, sistem ini memberikan transparansi yang lebih baik kepada klien mengenai proses pemulihan website mereka. Melalui implementasi Ticketing System, PT Cloud Hosting Indonesia dapat meningkatkan efisiensi dalam menangani insiden deface, mengurangi risiko kesalahan, dan memperkuat keamanan website klien. Latar belakang ini menjadi dasar laporan magang yang membahas langkah-langkah implementasi Ticketing System dan penanganan insiden deface pada website.

METODE PELAKSANAAN

Dengan penjelasan uraian pendahuluan maka peneliti menggunakan metode penelitian ini kualitatif dengan melakukan analisis peran teknologi chatbot interkom dan sistem ticketing pada WHMCS (Web Host Manager Complete Solution) dalam meningkatkan layanan efisiensi. Metode ini nantinya akan banyak menjelaskan pelayanan yang diberikan kepada customer hingga penerapan dan penanganannya. Pendekatan ini akan dibantu dengan studi literature yang telah ada sebelumnya dari penelitian dahulu atau buku yang memadai dan sejalan dengan judul penelitian (Cahyono et al., 2019). Dikatakan bahwa penelitian kualitatif ini bersifat studi kasus, penelitian ini mencakup studi tentang suatu kasus dengan kehidupan nyata dengan melalui pengumpulan data yang detail dan mendalam yang melibatkan beragam sumber informasi. Dalam penelitian ini juga peneliti berusaha mendeskripsikan hasil penelitian secara naratif berhubungan dengan teknologi chatbot interkom dan sistem ticketing pada WHMCS (Web Host Manager Complete Solution).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi pelayanan sebagai Customer Support

Customer support adalah rangkaian aktivitas layanan dan bantuan pelanggan dalam bisnis. Umumnya customer support membantu pelanggan untuk mendapatkan layanan yang berhubungan dengan bisnis dan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Misalnya, pemasangan produk, aduan komplain, perawatan, pelatihan, menyelesaikan masalah, dan sebagainya. *Ticketing system di WHMCS* digunakan untuk mengelola dan merespons masalah atau pertanyaan pelanggan secara terorganisir. Sistem ini terintegrasi dengan portal klien, sehingga memudahkan komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan (Basten et al., 2024).

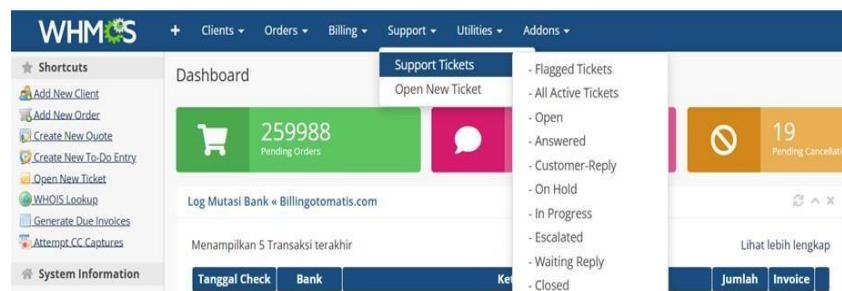
B. Pengenalan Chatbot Intercome dan Ticketing System Pada WHMCS (*Web Host Manager Complete Solution*)



Gambar 1. Pengenalan Chatbot Intercome

1. *Chatbot Intercome* adalah sebuah perangkat lunak atau layanan yang menyediakan solusikomunikasi dua arah untuk organisasi, perusahaan, atau tim yang bekerja secara terdistribusi. Platform ini memiliki berbagai fitur untuk memfasilitasi komunikasi real-time melalui suara, teks, dan video. Tujuannya adalah memudahkan kolaborasi dan koordinasi antara anggota tim dalam sebuah proyek atau operasi. Fitur yang umumnya ditawarkan meliputi pesan langsung, panggilan suara dan video, saluran grup, integrasi dengan alat kolaborasi lainnya, analitik dan pelacakan, serta otomatisasi dan chatbot. Dengan menggunakan platform Intercom, anggota tim dapat berkomunikasi dengan mudah, berbagi informasi, dan bekerja sama secara efisien. Platform ini juga dapat digunakan dalam layanan pelanggan untuk memberikan dukungan langsung kepada pelanggan. Dengan demikian, platform Intercom berperan penting dalam meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kualitas komunikasi dalam sebuah organisasi.

2. Ticketing System Pada WHMCS (Web Host Manager Manage Solution)



Gambar 2. Ticketing System Pada WHMCS

Ticketing System adalah sistem yang digunakan untuk mengelola permintaan dan pertanyaan pelanggan melalui proses tiket atau peringkat. Ketika pelanggan menghubungi Customer Support dengan permintaan atau masalah, tim Customer Support akan mencatatnya sebagai tiket dalam Ticketing System. Setiap tiket diberikan nomor unik dan memuat informasi tentang permintaan atau masalah yang diajukan oleh pelanggan. Tiket kemudian ditugaskan kepada anggota tim Customer Support yang tepat untuk ditindaklanjuti. Ticketing System memungkinkan tim Customer Support untuk melacak dan mengelola semua tiket secara efisien.

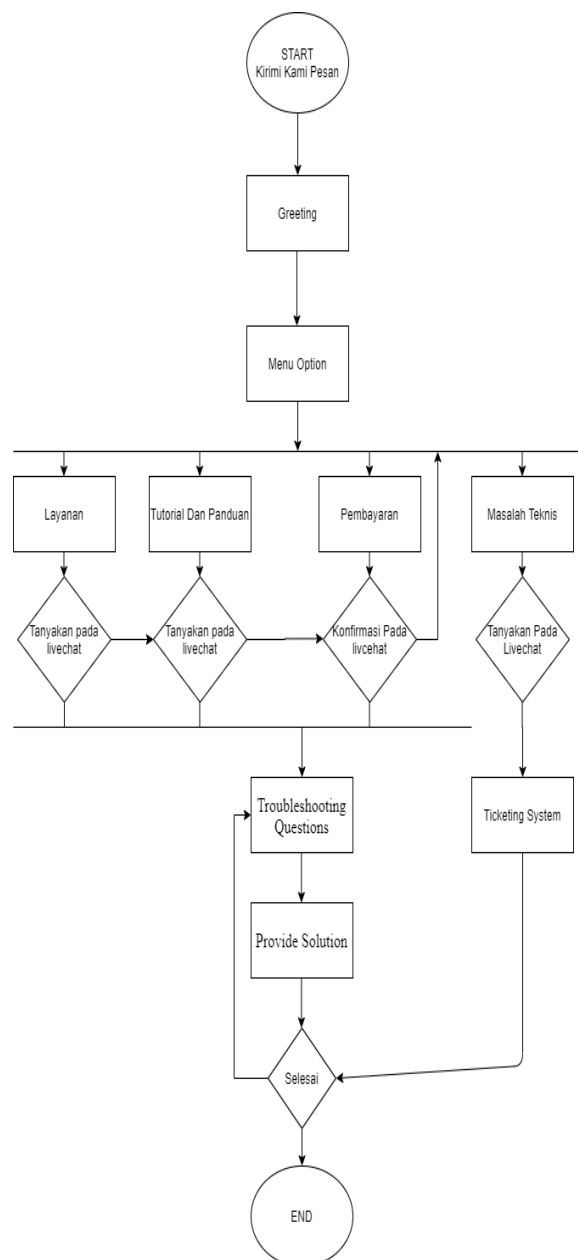
C. Implementasi Chatbot Intercome dan Ticketing System Pada WHMCS (Web Host Manager Complete Solution)

1. Implementasi Chatbot Intercom

Pada proses ini, penulis dapat mengimplementasikan pelayanan pelanggan menggunakan chatbot yang sudah disediakan oleh perusahaan. Implementasi pelayanan sebagai Customer Support merujuk pada proses menerapkan strategi dan praktik yang dirancang untuk memberikan dukungan dan layanan yang optimal kepada pelanggan (Adis Amatulia Rosida, 2024). Ini melibatkan penerapan kebijakan, prosedur, dan tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, memberikan solusi atas masalah yang dihadapi, dan meningkatkan kepuasan Pelayanan sebagai Customer Support melibatkan interaksi langsung antara tim Customer Support dan pelanggan. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan bantuan, jawaban, dan solusi yang tepat untuk memastikan kepuasan pelanggan. Berikut Flowchart *Chatbot Intercom* pada sisi pelanggan

- a) **Start:** Awal percakapan dimulai ketika pelanggan menghubungi chatbot intercom.
- b) **Greeting:** Chatbot intercom menyapa pelanggan dan menawarkan bantuan.
- c) **Menu Options:** Chatbot intercom menampilkan pilihan menu utama kepada pelanggan (layanan, tutorial dan panduan, masalah teknis, pembayaran).
 - Jika pelanggan memilih **Layanan**, lanjut ke livechat dan dijawab oleh customer support.
 - Jika pelanggan memilih **Tutorial dan panduan**, lanjut ke livechat dan dijawab oleh customer support.
 - Jika pelanggan memilih **Masalah Teknis**, lanjut ke livechat dan dijawab oleh customer support apabila tidak terselesaikan masalahnya diarahkan open ticket.

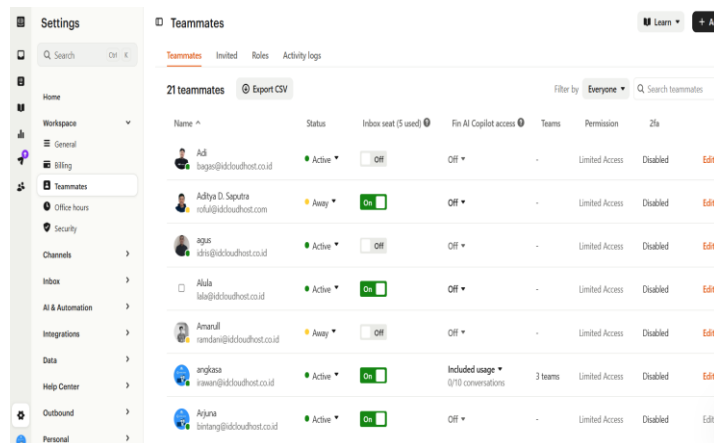
- Jika pelanggan memilih **Pembayaran**, lanjut ke livechat dan dijawab oleh customer support
- d) **Troubleshooting Questions:** Customer Support mengajukan pertanyaan untuk memahami masalah teknis.
- e) **Provide Solutions:** Berdasarkan jawaban pelanggan, Customer Support memberikan solusi yang relevan.
- f) **Customer Support** menanyakan apakah masalah sudah terselesaikan.
- Jika **Ya**, Customer Support akan menutup Livechat mengucapkan terima kasih dan menutup percakapan.
 - Jika **Tidak**, Customer Support akan menanyakan Kembali detail kendalanya
- g) **End:** Percakapan berakhir.



Gambar 3. Implementasi Chatbot Intercom

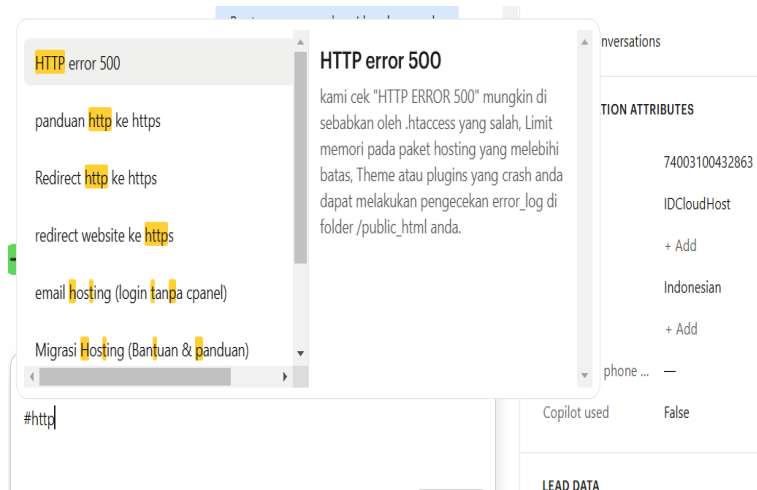
3. Penggunaan Dan Pembuatan Akun *Chatbot Intercom*

- a) Pertama Pertama untuk peserta magang diberikan masing-masing satu akun Intercom untuk digunakan sebagai alat komunikasi dengan Customer dapat diakses pada *Url* <https://app.intercom.com/>



Gambar 4. Penggunaan Dan Pembuatan Akun Chatbot Intercom

- b) Kedua, Kami diberikan informasi mengenai beberapa fitur dari Intercom. Salah satunya yaitu *hashtag* . Dimana fitur tersebut adalah *Chatbot Macro* yang digunakan di PT. Cloud Hosting Indonesia memudahkan kita untuk mempercepat dalam membalas chat dari customer.



Gambar 5. Chatbot Macro

D. Implementasi Sistem Ticketing Pada WHMCS (Web Host Manager Manage Solution) Studi Kasus Penanganan Website yang Terkena *Deface* Konten Judi Online dan *Phishing*

Pada Proses ini Sistem tiket di WHMCS adalah fitur yang memungkinkan penyedia layanan hosting untuk mengelola permintaan dukungan pelanggan secara efisien. WHMCS (Web Host Manager Complete Solution) adalah platform manajemen hosting yang mengintegrasikan berbagai fitur seperti penagihan, manajemen klien, dan dukungan teknis, salah satunya adalah sistem tiket untuk

menangani masalah pelanggan.

Filter Tickets	Department	Subject	Requestor
Status: - Any -	Technical Support	#611852 - Situs terkena deface slot	kompas nusantara (OWNER)
Department: - Any -	Technical Support	#471646 - Mengatasi Defacement Website	Muhammad Iksan (OWNER)
Subject/Message: deface	Technical Support	#009668 - WEBSITE WWW.LOMBOMAYURAHOTEL.COM DI HACK	Lombok Mayura Hotel (OWNER)
Email Address:	Technical Support	#857051 - Restore Backup Website https://desatanjungmedang.id/	Fajri Muttaqien (OWNER)
Filter	Technical Support	#679632 - mengembalikan halaman website yang terdeface iklan judi slot	Royani Darmawan (OWNER)
Tag Cloud	Technical Support	#110867 - Defacement Website	dm digital (AUTHORIZED USER)
None	Technical Support	#860659 - Mengatasi defacement website	Muhammad Iksan (OWNER)
Network Issues	Technical Support	#677572 - Subdomain terkena deface	deny fajar (OWNER)
- Open	Technical Support	#824667 - Website Saya Terkena Deface	Insan Khoiril Anam (OWNER)
- Scheduled	Technical Support	#623512 - Website tidak bisa loading	eko soemaryadi (OWNER)
- Resolved	Technical Support	#921821 - Backup File	Nita Indrawati (OWNER)
Create New	Technical Support	#994213 - Serangan Web Judol www.pemudakatolik.or.id	Cosmas Eko Suharyanto (OWNER)
Advanced Search			
Clients:			
Client Name:			
Search:			

Gambar 6. Implementasi Sistem Ticketing Pada WHMCS

E. Penanganan Website yang Terkena Deface Konten Judi Online dan Phishing

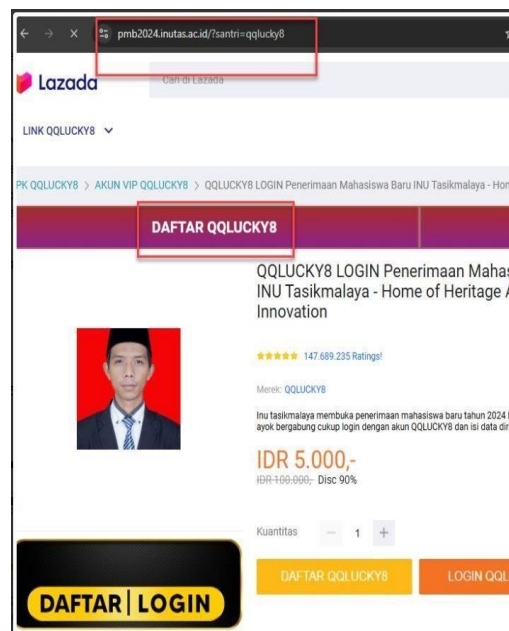
Deface adalah tindakan merusak tampilan atau konten website dengan mengganti halaman utama atau tampilan website dengan konten yang tidak sah, sering kali dilakukan oleh peretas untuk tujuan tertentu, seperti menyebarkan pesan politik, merusak reputasi, atau bahkan mempromosikan kegiatan ilegal seperti konten judi online (Suharjo & Wahyu, 2024). Dalam kasus phishing, penyerang berusaha meniru website asli untuk mencuri informasi sensitif pengunjung, seperti username, password, atau data keuangan. Penyerang dapat memasukkan konten judi atau phishing ke dalam website dengan berbagai cara, seperti mengeksploitasi kerentanannya, melemahkan sistem login, atau mengupload skrip berbahaya. Beberapa Penyebab Website yang Terkena Deface Konten Judi Online.



Gambar 7. Penanganan Website yang Terkena Deface Konten Judi Online dan Phishing

1. Sistem Manajemen Konten (CMS) yang Rentan Situs judi online sering menggunakan CMS seperti WordPress, Joomla, atau platform lainnya. Jika CMS atau plugin yang digunakan tidak diperbarui atau menggunakan plugin/thema ilegal, penyerang bisa mengeksploitasinya untuk merubah tampilan atau konten situs dengan menyisipkan iklan atau halaman judi online. Banyak situs menggunakan skrip atau aplikasi pihak ketiga. Jika skrip tersebut memiliki kelemahan, penyerang dapat menyisipkan kode berbahaya untuk mengubah tampilan atau menambahkan konten judi ilegal.
2. Penggunaan Kata Sandi yang Lemah atau Tidak Aman Tanpa menggunakan 2FA, situs menjadi lebih rentan terhadap serangan brute force. Jika peretas mendapatkan

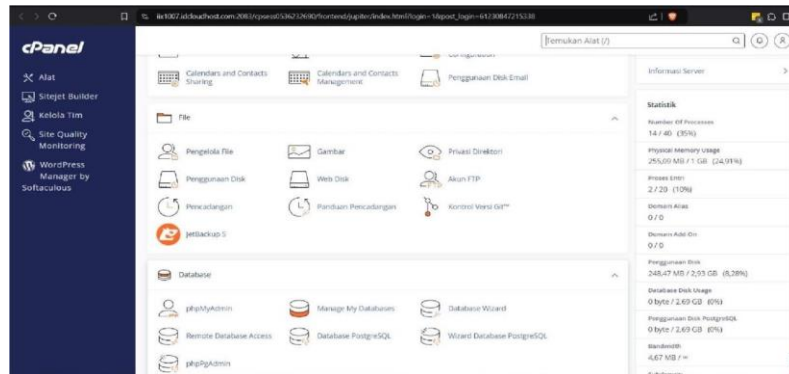
- akses ke akun admin, mereka bisa dengan bebas mengganti konten atau menambahkan halaman judi.
3. Pencurian Kredensial dan Phishing Penyerang dapat mencuri kredensial admin situs judi online dengan cara phishing atau menggunakan malware untuk mendapatkan akses ke akun yang memiliki hak istimewa. Setelah mendapat akses, peretas dapat mengganti konten atau memasukkan halaman judi online.
 - a. Serangan SQL injection Teknik ini memungkinkan peretas untuk memasukkan perintah berbahaya ke dalam database situs, yang dapat mengubah konten website, seperti menambahkan halaman judi atau mengarahkan pengunjung ke situs judi online. Penanganan Website yang Terkena Deface Konten Judi Online.
 - b. Identifikasi Konten yang Diformat Ulang: Cek halaman utama dan bagian lain dari situs untuk mengidentifikasi perubahan yang dilakukan oleh peretas. Pahami bentuk deface yang terjadi, apakah hanya mengganti tampilan atau ada perubahan substansial seperti penambahan halaman judi atau phishing.



Gambar 8. Identifikasi Konten yang Diformat Ulang

Apabila website terkenda deface seperti gambar di atas langkah yang dilakukan sebagai berikut :

1. Masuk Pada Whmcs Dan Search Domain yang terkena Deface
- Gambar 9. Whmcs Dan Search Domain yang terkena Deface**
2. Lalu akan diarahkan Ke layanan yang digunakannya , Lalu bisa masuk pada Cpanelnya



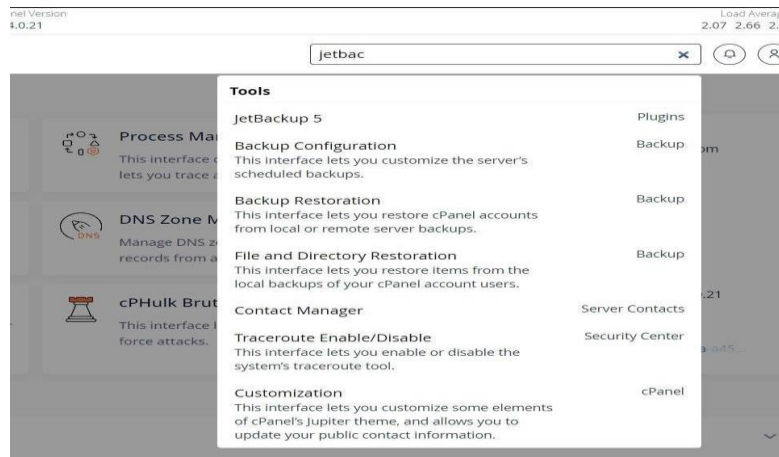
Gambar 10. Layanan Cpanel

3. Pada Cpanel bisa masuk pada Menu File Manager.
4. Lalu pada File Manager bisa masuk pada public-html Pengecekan bisa dilakukan dengan cek Last modified atau terakhir yang diubah. Biasanya untuk deface perubahan konten berada pada index.php kita dapat menghapusnya atau mengembalikannya secara default.

Name	Size	Last Modified	Type	Permissions
vscode	4 KB	Jan 13, 2023, 2:45 PM	httpdlink-directory	0755
well-known	4 KB	May 4, 2023, 2:17 AM	httpdlink-directory	0755
admin	4 KB	Jan 13, 2023, 2:45 PM	httpdlink-directory	0755
core	4 KB	May 2, 2023, 4:37 PM	httpdlink-directory	0755
css	4 KB	Jan 10, 2023, 12:33 AM	httpdlink-directory	0755
fonts	4 KB	Dec 27, 2022, 7:16 PM	httpdlink-directory	0755
img	4 KB	Jun 12, 2024, 11:40 PM	httpdlink-directory	0755
js	4 KB	Jan 13, 2023, 2:53 PM	httpdlink-directory	0755
malpong	4 KB	Oct 24, 2024, 4:56 AM	httpdlink-directory	0755
main	4 KB	Nov 25, 2024, 4:39 PM	httpdlink-directory	0755
sass	4 KB	Dec 27, 2022, 7:16 PM	httpdlink-directory	0755
scripts	4 KB	Feb 10, 2022, 4:44 PM	httpdlink-directory	0755
vendor	4 KB	Jun 12, 2024, 11:28 PM	httpdlink-directory	0755
wang787	4 KB	Oct 24, 2024, 9:30 AM	httpdlink-directory	0755
wp-admin	4 KB	Jul 2, 2024, 4:27 PM	httpdlink-directory	0755
wp-content	4 KB	Today, 7:05 PM	httpdlink-directory	0755
wp-includes	12 KB	Nov 14, 2024, 6:17 AM	httpdlink-directory	0755
DIS_Store	6 KB	Feb 10, 2022, 4:03 PM	text-generic	0644
.htaccess	1.2 KB	Today, 6:16 PM	text-generic	0644
user.ini	589 bytes	Today, 6:16 PM	text-generic	0644
config.ini	880 bytes	Aug 22, 2017, 11:15 AM	application-ini	0644
error_log	406 bytes	Today, 6:17 PM	text-generic	0644
favicon.ico	14.73 KB	Aug 30, 2017, 2:49 PM	image-generic	0644
favicon.ico.backup	14.73 KB	Aug 30, 2017, 2:44 PM	text-generic	0644
index.php	452.25 KB	Dec 1, 2024, 9:00 PM	text-generic	0644
license.txt	19.43 KB	Nov 14, 2024, 6:17 AM	text/plain	0644

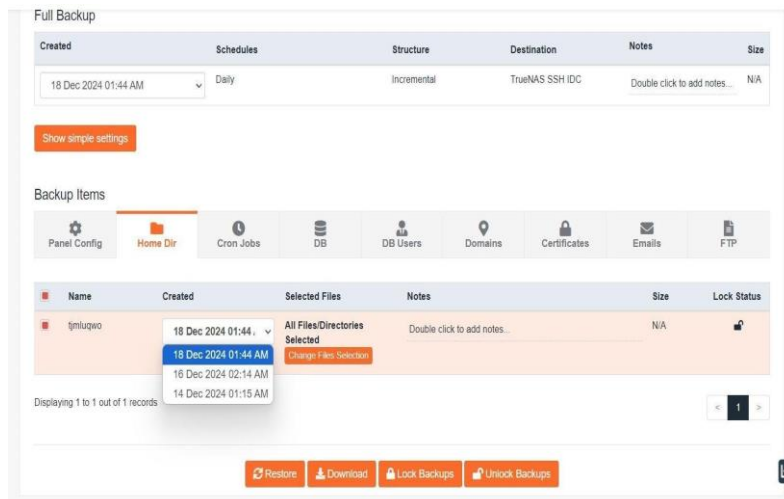
Gambar 11. File Manager

5. Cara Kedua untuk mengembalikan Website yang terkena Deface dapat dilakukan Restore. Untuk Proses ini membutuhkan persetujuan Pelanggan atau bisa Request untuk Restore Kembali ke tanggal tertentu karena IDCloudhost melakukan back up berkala 4x dalam sebulan.
6. Untuk Restore kita bisa mengakses WHM dengan cara <https://hostnameserver:2087>



Gambar 12. WHM

7. Setelah Masuk pada WHM , Bisa melakukan Search JetBackup
8. Setelah masuk pada JetBackUp Pilih akun yang digunakan.
9. Lalu dapat memilih tanggal yang di inginkan untuk di Restore



Gambar 13. Tanggal pada Cpanel

- **Penambahan record DNS** pada sebuah situs yang terkena **deface** merupakan salah satu teknik yang digunakan oleh peretas untuk mengalihkan lalu lintas atau mendapatkan kontrol lebih lanjut atas situs. Biasanya, peretas dapat menambahkan record DNS untuk mengarahkan domain ke server mereka atau memanipulasi pengaturan DNS untuk tujuan yang merugikan, seperti phishing, pengalihan ke situs berbahaya, atau penyebaran malware. Untuk Memastikannya dapat dicek :
 A Record : Mengarah ke IP yang salah.
 CNAME Record : Mengarahkan ke subdomain asing.
 TXT Record : digunakan untuk tujuan phishing atau spam.

Apabila pada Zone Editor terdapat atau mengarah ke IP asing bisa menghapus DNS Record tersebut.

*.raplusdarussalambjn.sch.id.	14400	A	178.128.62.45
*.admin.raplusdarussalambjn.sch.id.	14400	A	134.209.105.93
*.keposek.raplusdarussalambjn.sch.id.	14400	A	206.189.157.245
keposek.raplusdarussalambjn.sch.id.	14400	A	45.131.65.119



Gambar 14. Penambahan record DNS

- **Phishing Website** adalah situs web palsu yang dibuat dengan tujuan menipu pengguna agar memberikan informasi pribadi atau sensitif, seperti nama pengguna, kata sandi, nomor kartu kredit, atau data pribadi lainnya. Situs ini biasanya dirancang untuk meniru tampilan situs resmi dari perusahaan, lembaga keuangan, atau layanan populer, sehingga korban tidak menyadari bahwa mereka sedang berinteraksi dengan situs palsu.



Gambar 15. Phishing Website

Dalam kasus Phising website tindak lanjut yang dilakukan Sesuai SOP Perusahaan adalah melakukan suspend terhadap domainnya berikut langkah langkah yang dilakukan untuk Suspend layanan pada WHMCS

1. Masuk Pada WHMCS dan Search dengan masukan domain yang terindikasi Phising

Order #	695387 - View Order	Registration Period	1 Years
Order Type	Register	Registration Date	21/12/2024
Domain	xmk.web.id	Expiry Date	21/12/2025
Registrar	paas	Next Due Date	21/12/2025
First Payment Amount	0.00	Payment Method	Bank BRI
Recurring Amount	55000.00 <input type="checkbox"/> Recalculate on Save <input type="checkbox"/> No	Status	Active
Promotion Code	None		
Subscription ID			
Nameserver 1	ns1.avstore.my.id		
Nameserver 2	ns2.avstore.my.id		
Nameserver 3			
Nameserver 4			
Nameserver 5			
<input type="checkbox"/> NO Reset to default nameservers			
Registrar Lock	<input type="checkbox"/> Check to Enable		
Registrar Commands	Register	Transfer	Renew
	Modify Contact Details	Get EPP Code	Request Delete
	Release Domain	Enable ID Protection	

Gambar 16. WHMCS

2. Lalu Akan diarahkan pada Menu Pengelolaan Domain
3. Lalu untuk melakukan Suspend untuk layanannya Nameservernya diubah menjadi expired1.cloudhost.id dan expired2.cloudhost.id dan untuk status domainnya diubah menjadi Fraud

Order #	695387 - View Order	Registration Period	1 Years
Order Type	Register	Registration Date	21/12/2024
Domain	xmk.web.id	Expiry Date	21/12/2025
Registrar	paas	Next Due Date	21/12/2025
First Payment Amount	0.00	Payment Method	Bank BRI
Recurring Amount	55000.00 <input type="checkbox"/> Recalculate on Save <input type="checkbox"/> No	Status	Fraud
Promotion Code	None		
Subscription ID			
Nameserver 1	expired1.cloudhost.id		
Nameserver 2	expired2.cloudhost.id		
Nameserver 3			
Nameserver 4			
Nameserver 5			
<input type="checkbox"/> NO Reset to default nameservers			
Registrar Lock	<input type="checkbox"/> Check to Enable		
Registrar Commands	Register	Transfer	Renew
	Modify Contact Details	Get EPP Code	Request Delete
	Release Domain	Enable ID Protection	
	Update EPP Code		

Gambar 17. Menu Pengelolaan Domain

KESIMPULAN

Program Magang Bersertifikat Kampus Merdeka di PT Cloud Hosting Indonesia memberikan kesempatan bagi para mahasiswa/i dari seluruh perguruan tinggi di Indonesia untuk mengembangkan kompetensi kerja dalam industri teknologi. Kompetensi tersebut mencakup pada bidang website hosting seperti penjualan hosting, domain, vps, dan sistem layanannya. Pada program ini, mahasiswa yang menjadi bagian dari Customer Support memiliki tugas serta tanggung jawab dalam melayani pelanggan, membantu pelanggan.

Dengan Implementasi Chatbot Intercom dan sistem ticketing berbasis WHMCS di PT Cloud Hosting Indonesia telah memberikan dampak positif dalam

meningkatkan efisiensi layanan, khususnya dalam menangani kasus website yang terkena deface dengan konten judi online dan phishing. Berikut adalah poin-poin utama kesimpulan:

1. Efisiensi Penanganan Kasus

- Integrasi Chatbot Intercom memungkinkan respons cepat terhadap pertanyaan awal pelanggan, sehingga mempersingkat waktu eskalasi ke tim teknis.
- Sistem ticketing WHMCS memberikan kemudahan dalam pengelolaan laporan insiden, memprioritaskan tiket berdasarkan tingkat keparahan, dan mendokumentasikan seluruh proses penanganan.

2. Kecepatan dan Akurasi Respon

- Dengan Chatbot Intercom, pelanggan dapat langsung menerima panduan dasar terkait langkah pertama yang harus dilakukan saat website terkena deface.
- Sistem ticketing memastikan tidak ada laporan pelanggan yang terlewat, serta memberikan notifikasi otomatis untuk pembaruan status tiket.

3. Peningkatan Kepercayaan Pelanggan

- Proses yang lebih terstruktur dan respons yang cepat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat kepercayaan mereka terhadap layanan PT Cloud Hosting Indonesia.

4. Manajemen Sumber Daya yang Optimal

Dengan automasi proses awal menggunakan chatbot, tim support dapat lebih fokus pada masalah teknis yang memerlukan penanganan lebih kompleks. Keseluruhan, integrasi Chatbot Intercom dan sistem ticketing pada WHMCS terbukti menjadi solusi efektif dalam meningkatkan efisiensi layanan dan memperkuat manajemen insiden, khususnya dalam konteks keamanan website. Implementasi ini juga dapat menjadi acuan untuk pengembangan sistem layanan di masa depan, baik untuk kasus serupa maupun untuk kebutuhan yang lebih luas.

SARAN

Saran bagi mahasiswa dan mahasiswi yang akan menjalankan Internship atau magang adalah harus selalu memberikan yang terbaik untuk perusahaan/instansi agar bisa menjaga nama baik kampus, memperluas relasi kita dengan perusahaan/instansi. Diharapkan pihak kampus dapat membantu dan menyalurkan mahasiswa ke perusahaan/instansi dan dapat memberikan arahan serta bimbingan kepada mahasiswa. Agar program ini dapat berjalan lebih baik kedepannya, terdapat salah satu hal yang perlu diperbaiki, yaitu koordinasi dan komunikasi yang terjadi antara mahasiswa dengan karir maupun pembimbing. Penyediaan Pelatihan Tambahan: Saya menyarankan perusahaan untuk menyediakan pelatihan tambahan bagi pemagang yang bergabung dalam program Customer Support. Pelatihan tambahan ini dapat mencakup pengembangan keterampilan komunikasi, penyelesaian masalah, dan pemahaman yang mendalam tentang produk dan layanan yang ditawarkan.

DAFTAR PUSTAKA

Adis Amatulia Rosida, K. H. (2024). IMPELEMENTASI CHATBOT BERBASIS FRAMEWORK RASA

- UNTUK SISTEM REKOMENDASI WISATA DI SEMARANG. *JUPI Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika*, 9(3), 1374–1384.
- Basten, J. Van, C, R. R. R., & Fitri, S. (2024). Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima PT Omega Media Global. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(1), 275–284.
- Cahyono, E. A., Sutomo, & Harsono, A. (2019). Literatur Review: Panduan Penulisan dan Penyusunan. *Jurnal Keperawatan*, 12.
- Ngurah Rangga Wiwesa. (2021). USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE UNTUK MENGELOLA. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 3(2).
- Suharjo, I., & Wahyu, P. (2024). Identifikasi Dan Analisis Terjadinya Peretasan Pada Domain Website dari Data Google Cache. *Teknologi: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 14(January), 61–70.