

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pihak manajemen disuatu perusahaan mengambil banyak langkah untuk meningkatkan efisiensi dalam kerja. Mulai dari pengelolaan keluhan karyawan serta pemeliharaan infrastruktur teknologi informasi perusahaan. Dengan adanya suatu pengembangan sistem informasi akan membantu perusahaan untuk memudahkan pengelolaan data serta menyajikan sebuah informasi yang berkualitas dan berguna bagi perusahaan.

PT. Yapindo Transportama merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang yang memiliki karyawan lebih dari 100 orang dan sangat memanfaatkan perangkat teknologi informasi. Selama ini bila terjadi masalah pada suatu perangkat di divisi lain. Pegawai akan menghubungi divisi IT *support* melalui telepon atau bertemu langsung dengan pihak IT *support*. Namun dalam melaporkan permasalahan tersebut masih belum efektif dan tidak sistematis, serta jika tidak ditindak lanjuti dengan segera maka akan mempengaruhi kinerja dari divisi yang lain, karena masalah yang ada tidak cepat teratasi. Dalam pencatatan data laporannya masih menggunakan pencatatan manual dengan menggunakan *software office*, sehingga pengelolaan data laporan dari divisi lain akan tidak efisien dan efektif, serta pendataannya tidak fokus pada satu tempat dan bisa menyebabkan terjadinya duplikasi data. Dalam sehari laporan permasalahan perangkat yang dikirimkan oleh divisi lain kepada divisi IT *support* yaitu mencapai lebih dari empat laporan.

Penerapan sistem informasi *helpdesk* berbasis website Sangat berguna bagi perusahaan untuk melaporkan masalah yang sedang terjadi oleh pengguna perangkat teknologi informasi di suatu perusahaan. *Helpdesk Ticketing* adalah suatu sistem informasi untuk pengelolaan data keluhan pada pengguna perangkat teknologi informasi dan *helpdesk* dituntut untuk aktif memonitor dan merawat kebutuhan pengguna. Adapun *helpdesk* bertujuan untuk memudahkan penggunaan semua perangkat teknologi informasi dalam ruang lingkup perusahaan yang melaporkan setiap permasalahan yang dihadapi.

Maka yang akan dilakukan, apabila ada kerusakan maupun gangguan pada perangkat teknologi informasi di PT. Yapindo Transportama lebih memudahkan jika di posting melalui *web* yang tersedia agar dari bagian IT *support* dapat menanggapi dengan lebih mudah dan efektif. Sistem Informasi *helpdesk* dirancang untuk memudahkan bagian IT *support* untuk mengetahui laporan keluhan sebelumnya yang pernah terjadi dengan mengecek histori tiket yang sudah di laporkan oleh karyawan yang bersangkutan untuk pengecekan lebih lanjut.

Oleh karena persoalan diatas maka dirancanglah sebuah sistem informasi berbasis website yang dituangkan melalui sebuah tulisan tugas akhir yang berjudul “Perancangan Sistem Informasi *Helpdesk Ticketing* Berbasis Website (Studi Kasus: pada PT. Yapindo Transportama)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara menganalisis pelaporan permasalahan perangkat yang sedang dialami oleh karyawan di PT. Yapindo Transportama ?
2. Bagaimana cara merancang dan membangun aplikasi *Helpdesk Ticketing System* yang bisa memudahkan divisi IT *support* dalam mengelola penerimaan laporan pertanyaan atau keluhan dari karyawan?

1.3. Tujuan Penelitian

Dengan adanya rumusan masalah tersebut, terbentuklah tujuan dari kegiatan penelitian ini yaitu:

1. Dapat menganalisis pelaporan permasalahan suatu perangkat yang sedang dialami oleh karyawan di PT. Yapindo Transportama.
2. Dapat merancang dan membangun Sistem Informasi *Helpdesk Ticketing* yang sesuai untuk kebutuhan divisi IT *support* melalui tampilan antarmuka pada pengguna yang menarik untuk dilihat.

1.4. Batasan Penelitian

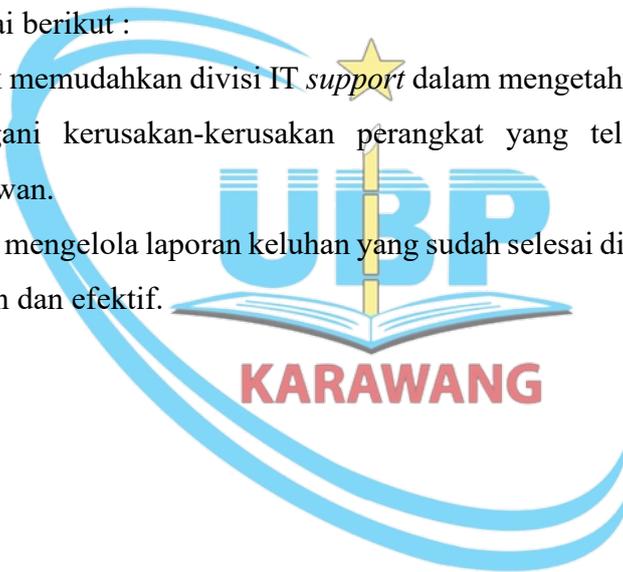
Hal-hal yang menjadi batasan dalam penelitian yang akan dikemukakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Metode pengembangan sistem yang digunakan menggunakan *system development life cycle* (SDLC) dengan model waterfal.
2. Sistem yang akan dirancang berupa aplikasi yang berbasis *website* dengan tampilan yang menarik dan ditulis dalam bahasa pemrograman *hyper text preprocessor* (PHP) dengan *database management system* yaitu *MySQL*.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat yang dapat diperoleh dari studi kasus yang dilakukan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memudahkan divisi IT *support* dalam mengetahui histori yang sudah ditangani kerusakan-kerusakan perangkat yang telah dilaporkan oleh karyawan.
2. Dapat mengelola laporan keluhan yang sudah selesai ditangani dengan lebih mudah dan efektif.



1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini menjelaskan teori tentang perancangan sistem, bagian-bagian yang diperlukan dalam merancang aplikasi berbasis website, dan *helpdesk*. Serta penelitian-penelitian terkait sebelumnya yang dijadikan landasan dalam menyelesaikan penelitian tugas akhir ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mendeskripsikan tentang tahapan-tahapan penelitian dan metodologi yang digunakan pada saat penelitian, yang dapat mendukung dalam menyelesaikan masalah yang ada.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil analisis dari data-data yang telah didapatkan dari hasil observasi dan wawancara kepada pihak divisi IT di PT. Yapindo Transportama yang dilakukan oleh penulis.

BAB V PENUTUP

Pada bagian ini menjelaskan kesimpulan akhir dari hasil penelitian dan saran yang direkomendasikan oleh penulis sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.