

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di zaman sekarang berkembang dengan pesat. Salah satunya internet, dimana internet dapat membantu kita dalam bertukar informasi dengan cepat, membantu kita untuk berkomunikasi. Apalagi di masa pandemic ini dimana kita disarankan untuk tidak bertatap muka, tidak berkumpul sehingga internet sangat membantu dalam kegiatan perkantoran, kegiatan sekolah dan lain-lain.

PT ABCD adalah salah satu perusahaan yang berada di Jakarta dan mempunyai cabang di beberapa kota. PT ABCD menggunakan aplikasi dalam mengolah data untuk menunjang pekerjaan di setiap divisi yang ada. PT ABCD memiliki divisi IT (Information Technology) untuk membuat dan memantau seluruh aplikasi yang dibuat. Divisi IT sendiri terbagi menjadi 2 yaitu Tim Development dan Tim Support, dimana development yang berkaitan dengan software dan support berhubungan dengan jaringan dan hardware. Dengan pembuatan aplikasi dilakukan oleh divisi IT sendiri maka dengan adanya masalah/keluhan akan ditangani oleh divisi IT tersebut. Untuk memudahkan dalam penyampaian masalah/keluhan yang terjadi, tim development memiliki tim helpdesk yang terdiri dari 3 orang yaitu 1 asisten manager dan 2 staff.

Tim helpdesk sebagai orang pertama yang dihubungi jika user memiliki masalah atau keluhan terhadap aplikasi yang digunakan. Jika masalah atau keluhan tersebut tidak bisa ditangani langsung oleh tim helpdesk, maka user harus email ke tim helpdesk, begitu juga jika ada permintaan dari user. Terkadang user mengirim email ke salah satu tim helpdesk atau ke dua-duanya, Kemudian tim helpdesk akan meneruskan email kepada tim programmer untuk menyelesaikan masalah/keluhan tersebut. Setelah masalah/keluhan selesai, tim programmer akan membalas email

ke tim helpdesk dan tim helpdesk akan membalas email ke user. Dikarenakan jika salah satu tim helpdesk tidak masuk dikarenakan sakit, cuti dan sebagainya kemudian user menanyakan masalah/keluhan tersebut yang dimana email dikirimkan ke staff yang tidak masuk maka staff yang lainnya tidak mengetahui masalah/keluhan tersebut sehingga staff tersebut harus menanyakan secara manual ke programmer atau menyuruh mengirimkan email kembali. Jika email dikirimkan ke 2 staff helpdesk, sering terjadi penerusan email yang sama ke programmer. Dengan pengiriman email, asisten manager dan manager tidak bisa mendapatkan laporan untuk mengetahui permasalahan/keluhan apa saja yang sering terjadi.

Dengan adanya kendala tersebut, peneliti merancang sebuah aplikasi yaitu aplikasi support ticketing. Aplikasi ini berfungsi untuk menelusuri masalah/keluhan, permintaan user sudah sejauh mana ditindak lanjuti, berfungsi agar tidak terjadi penerusan email yang sama ke programmer, berfungsi untuk mendapatkan laporan yang diminta oleh asisten manager dan manager. Dari latar belakang masalah tersebut, maka penulis mengangkat judul ” **PERANCANGAN SISTEM APLIKASI SUPPORT TICKETING BERBASIS WEB PADA PT ABCD**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

- Bagaimana membangun aplikasi support ticketing berbasis web pada PT ABCD

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditentukan adalah sebagai berikut:

- Perancangan aplikasi dapat dipakai oleh user untuk melaporkan kendala

- Perancangan aplikasi tidak membahas keamanan data dan maintenance aplikasi
- Perancangan aplikasi dapat dipakai oleh tim helpdesk untuk mendokumentasikan pelaporan

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Membuat rancangan sistem aplikasi support ticketing pada PT ABCD dengan metode Prototype dengan tahapan identifikasi masalah, kebutuhan pengguna, pemodelan sistem, pengembangan sistem, implementasi dan testing.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Akademik

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menerapkan ilmu yang selama ini di dapat oleh peneliti selama belajar pada program studi sistem informasi.
2. Untuk peneliti berikutnya yang ingin meneliti sistem support ticketing.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Untuk mempermudah tim helpdesk menelusuri masalah/keluhan
2. Untuk mempermudah mendapatkan laporan yang dibutuhkan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi ini maka perlu ditentukan sistematika penulisan yang baik. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Latar belakang masalah; Rumusan masalah; Batasan masalah; Tujuan Penelitian; Manfaat Penelitian: Manfaat akademik dan Manfaat praktis; Sistematika Penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisi tinjauan terhadap pustaka (buku atau publikasi) yang berkaitan dengan tema penelitian, teori, paradigma, cara pandang; tinjauan literatur dari penelitian terdahulu yang ada kaitan dengan tema penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Mencakup pembahasan: Jenis penelitian; Metode Penelitian; Instrumen Penelitian; Objek penelitian (termasuk profil perusahaan tempat observasi); Kerangka penelitian (research framework).

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil dan uraian bagaimana hasil diperoleh sesuai dengan metode yang digunakan.

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan berisikan intisari hasil penelitian yang dilihat keterkaitannya dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Saran berisikan rekomendasi untuk penelitian lanjutan.