

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Meningkatnya kebutuhan informasi di berbagai perusahaan berbanding lurus dengan kebutuhan pengembangan system informasi yang juga meningkat. Adanya suatu pengembangan system informasi akan membantu perusahaan untuk memudahkan pengelolaan data serta menyajikan sebuah informasi yang berkualitas dan berguna bagi perusahaan. Untuk mencapai tujuannya, tiap perusahaan memerlukan *system helpdesk* yang bisa mengatur semua proses bisnis yang terjadi, mulai dari proses mengumpulkan, memasukan, mengolah dan menyimpan data-data yang telah di laporkan oleh tenant.

PT. Telkom Property dulunya bernama PT.Graha Sarana Duta merupakan perusahaan yang mengelola gedung-gedung dan asset property PT.Telkom, Tbk yang sebelumnya di kelola oleh divisi Property Telkom . Banyak hal yang di usahakan oleh pihak manajemen untuk meningkatkan efisiensi. Akan tetapi, saat ini belum ada satupun aplikasi yang di gunakan oleh PT.Telkom Property untuk memberikan laporan secara sistematis.

Menurut Qoyyimah, dkk (2012 : 1-7) “ Proses pencatatan helpdesk yang masih manual dan sederhana dapat menyebabkan kinerja perusahaan tidak cepat teratasi dan prosesnya tidak terkontrol. Hal ini dapat memberi efek negative, yakni : terdapat masalah yang beresiko di catat secara berulang, adanya masalah yang tidak di catat karena sibuknya operator dalam menerima telepon laporan kerusakan perangkat dan perhitungan masalah tidak akurat karena di lakukan secara manual dan perlunya manajerial menunggu untuk mendapatkan laporan yang diinginkan ”.

Dari permasalahan di atas, maka di butuhkan Helpdesk Ticketing Sistem agar proses pelaporan, penugasan dan perbaikan dapat dilakukan dengan mudah dan cepat, dengan aplikasi ini juga memudahkan frontdesk untuk mendokumentasikan laporannya . Tenant yang di maksud di sini adalah sebagai penyewa gedung yang terdiri dari berbagai macam divisi. Dan untuk memudahkan tenant dan frontdesk maka aplikasi ini akan di bangun berbasiskan website.

1.2 Identifikasi masalah

Identifikasi permasalahan yang di dapat dari latar belakang masalah di atas adalah sebagai berikut :

1. Belum adanya sistem penanganan keluhan tenant yang berkaitan tentang kerusakan fasilitas ruangan yang di gunakan sehingga tenant kesulitan untuk melaporkan keluhan.
2. Belum adanya dokumentasi aktivitas penanganan keluhan tenant
3. Belum adanya standar operasional prosedur dalam penanganan dan penyelesaian keluhan yang mengakibatkan waktu penyelesaian laporan keluhan menjadi lama atau tidak pasti.

1.3 Perumusan masalah

Penerapan sistem pelaporan keluhan dan perbaikan pada PT. Telkom Property yang di rasakan selama ini mempunyai banyak kekurangan, kurang efektif dan memakan banyak waktu sehingga perlu dilakukan pengembangan dalam hal penanganan keluhan maupun laporannya . Dengan membangun sistem *helpdesk ticketing* yang pengelolaannya melalui *web server* yang penggunaannya dapat

secara otomatis dan lebih memudahkan tenant serta dapat di akses di manapun dan kapanpun sesuai kebutuhan .

Dengan perangkat lunak yang tepat sistem aplikasi ini akan memberikan hasil yang optimal dengan nilai informasi yang berkualitas serta mempermudah dan mempercepat proses kerja.

Adapun perumusan permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menciptakan sistem aplikasi berbasis website yang mampu menampung, memproses, dan melaporkan hasil keluhan tenant yang berkaitan tentang sarana pra sarana di seluruh ruangan .
2. Bagaimana menciptakan dokumentasi atau histori dengan aplikasi berbasis website ?
3. Bagaimana penulis mampu menciptakan sebuah standar operasional prosedur dalam penanganan keluhan tenant atas fasilitas ruangan kedalam bentuk aplikasi.

1.4 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Memudahkan proses penugasan, penanganan dan laporan kerusakan yang di keluhkan oleh tenant
2. Untuk mengetahui pengukuran tingkat kerusakan yang sering di keluhkan oleh tenant
3. perhitungan frekuensi masalah lebih sistematis
4. Mengusulkan kepada perusahaan mengenai rancangan sistem *IT Helpdesk* dan sebagai salah satu rancangan sistem yang dapat di gunakan untuk memonitoring dan mengevaluasi terhadap laporan-laporan terhadap seluruh fasilitas ruangan .

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi salah satu syarat yang telah di tentukan dalam mencapai kelulusan Progam Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi pada Sekolah Tinggi Management Informatika dan Komputer Nusa Mandiri (STMIK NUSA MANDIRI).

1.5 Metode Penelitian

Dalam rangka pengumpulan data yang di perlukan dalam penulisan skripsi penulis menggunakan beberapa metode , yaitu :

1.5.1 Teknik Pengumpulan Data

A. Observasi

Pada metode observasi ini penulis melakukan pengamatan langsung pada PT.Telkom Property yang bertempat di kantor Telkom STO Gambir di JL.Medan Merdeka Selatan No.12 FM Jakarta Pusat dan Utara . Untuk memperoleh gambaran operasional perusahaan dalam penanganan keluhan tenant terhadap kerusakan sarana pra sarana .

B. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab kepada Leader atau Supervisor di PT.Telkom Property dalam objek penelitian. Data yang di peroleh meliputi data petugas, data fasilitas, data tenant, dan alur pelaporan keluhan serta dokumentasi dari jenis keluhan dan frekuensi keluhan yang sering muncul.

C. Studi Pustaka

Pada metode pengumpulan data ini membantu penulis dalam hal laporan yang ditunjang dengan buku-buku dan jurnal referensi yang berhubungan dengan masalah dan di rangkum sebagai acuan penulisan.

1.5.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan system yang digunakan oleh penulis yaitu SDLC model air terjun (*Water Fall*). Menurut Rosa A.S dan Shalahuddin (2014:28), menyatakan bahwa “ Model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut di mulai analisis, desain, pengkodean, pengujian dan tahap pendukung (*support*)”.

A. Analisa Kebutuhan Sistem

Pembahasan pada bab ini meliputi analisa kebutuhan perangkat lunak, perancangan perangkat lunak dan pembuatan perangkat lunak. Untuk pembuatan aplikasi tersebut maka analisa penyajian datanya yaitu meliputi data keluhan, data tenant, proses penyelesaian dan laporan keluhan pada helpdesk dan proses pendokumentasian keluhan tersebut yang nantinya akan menghasilkan banyak frekuensi keluhan yang sering di laporkan.

B. Desain

Sistem helpdesk dibangun dengan menggunakan Bahasa program terstruktur serta merancang database menggunakan symbol-sismbol ERD (*entity relationship diagram*) dan desain sistem di buat menggunakan UML (*usecase, actifity, component, deployment*) program ini berisi susbsitem mulai dari proses tenant melaporkan kerusakan serta proses tindakan dan data lainnya yang masih berhubungan dengan sistem informasi sistem *helpdesk* ticketing pada PT. Telkom Property.

C. Code Generation

Code generation atau pembuatan kode program, menurut Rosa A.S dan shalahuddin (2014:29) menyatakan bahwa “desain harus di translasikan ke dalam program perangkat lunak”. Hasil dari tahap ini adalah program computer sesuai dengan desain yang telah di buat pada tahap desain. Penulis dalam membuat program aplikasi sistem helpdesk ini menggunakan Bahasa pemrograman *PHP hypertext preprocessor* yang merupakan teknik pemrograman terstruktur .

D. Testing

Testing atau pengujian, menurut Rosa A.S dan Shalahuddin (2014:30) “adalah pengujian yang focus kepada perangkat lunak secara dari segi logik dan fungsional untuk memastikan semua bagian sudah di uji ”. hal ini di lakukan untuk meminimalisir kesalahan dan memastikan keluaran yang di hasilkan. Penulis menggunakan black box testing dalam menguji kesesuaian tampilan form dengan fungsinya pada aplikasi *helpdesk system ticketing* .

E. Support

Aplikasi ini dapat dijalankan pada computer dengan system operasi windows dan menggunakan web browser contohnya: *Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explore* dan *web bowser* lainnya.

1.6 Ruang Lingkup

Pada ruang lingkup ini penulis hanya membahas mengenai *IT Helpdesk Ticketing* Sistem ini mencakup pada lingkup keluhan tenant hanya yang berkaitan tentang sarana pra sarana perusahaan dan sesuai kontrak kerja di awal penyewaan serta Pengembangan sistem ini hanya memberikan laporan bulanan kepada kepala Bagian yang masih menggunakan sistem manual .