**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1. Latar Belakang Masalah**

Beberapa tahun belakangan ini sistim informasi berbasis *web* di Indonesia semakin dirasakan keberadaannya dalam menunjang kegiatan-kegiatan sehari-hari, baik yang bersifat ekonomis atau non-ekonomis. Pengolahan data secara manual tentunya tidak bisa mengimbangi kebutuhan akan penyajian informasi yang cepat, tepat dan akurat. Saat ini pengolahan data dengan cara manual dinilai kurang efektif untuk penyediaan laporan dan informasi bagi perusahaan yang sedang berkembang dan memiliki transaksi yang beragam. Pentingnya *Helpdesk* *Ticketing* adalah membuat perataan pada beban kerja yang adil dan seimbang disamping itu juga sebagai alat untuk penilaian pada setiap teknisi. Maka dengan ini penulis mencoba untuk mengkaji tentang pengaplikasian teknologi berbasis *web* yang dapat diaplikasikan terhadap masalah yang ada dalam satu aktifitas sehingga dapat mengintegrasikan kegiatan yang bersangkutan.

*Helpdesk Ticketing System* sebagai sebuah proses untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber yang ada dan *Helpdesk* dituntut untuk aktif memonitor dan merawat kebutuhan pengguna (Qoyimah dan Nur Aeni Hidayah :2012).

Selama ini bila terjadi gangguan pada komputer *customer*, pihak *Helpdesk* akan dihubungi oleh *customer* yang bersangkutan dan akan dipandu oleh salah satu anggota *Helpdesk* tentang keluhannya. Tidak semua anggota *Helpdesk* turut serta dalam penanganan masalah yang dihadapi oleh setiap *customer*, sehingga sulit untuk melakukan monitoring terhadap *problem solving*. Selain itu bila adanya sistem aplikasi yang mengatur perihal ini, maka akan memudahkan pihak *Helpdesk* untuk mengetahui kerusakan-kerusakan sebelumnya yang pernah terjadi. Terkadang masalah yang dihadapi oleh *customer* adalah sulitnya mendapatkan pemberitahuan teknisi untuk melakukan kunjungan ke customer.

Dari permasalahan di atas, maka dibutuhkan *Helpdesk Ticketing System* yang terintegrasi dengan baik sehingga pengaksesan data pada *Helpdesk* dapat dilakukan dengan mudah dan cepat guna pengukuran tingkat masalah serta pengaksesan laporan oleh Kepala Operasional IT, serta permasalahan dapat tertangani dengan baik dalam cakupan batasan masalah yang menghasilkan solusi tepat untuk mengatur sumber daya yang ada, dengan aplikasi ini akan jelas masalah-masalah apa yang dihadapi oleh *customer*.

Maka penulis mencoba mengungkapkan obyek dari studi dengan judul

“**Perancangan Sistem *Ticketing* *Helpdesk* Berbasis Web pada(PT. Harrisma Global Technology)”**.

**1.2. Identifikasi Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah dari penulisan skrispi ini adalah sebagai berikut :

1. Penginputan laporan masih secara manual dan sederhana sehingga sulit untuk mendapatkan penyajian informasi secara cepat.

2. Belum adanya Aplikasi *Helpdesk Ticketing System* yang terintegrasi dengan baik untuk pengaksesan data dapat dilakukan dengan mudah dan cepat.

**1.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran tersebut maka dapat dirumuskan bahwa masalah

yang saat ini dihadapi adalah:

1. Apakah dengan sistem aplikasi ticketing ini dapat lebih efektif dalam menyajikan informasi?

2. Bagaimana cara membangun aplikasi yang dapat menginput data secara sistematis dan dapat mengakses data dengan mudah dan cepat?

**1.4. Maksud dan Tujuan**

**1.4.1 Maksud**

Maksud dari perancangan aplikasi *Helpdesk ticketing system* berbasis web ini antara lain adalah :

1. Merancang sistim informasi berbasis web yang sesuai untuk bagian operasional *Helpdesk* melalui tampilan *interface* serta sistim navigasi yang *user friendly.*

2. Agar semua *customer* yang telah melaporkan kerusakan dapat ditindak lanjutkan secara cepat untuk perbaikan.

**1.4.2 Tujuan**

Tujuan yang dapat diperoleh dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi teknisi akan mempermudah untuk penjadwalan kunjungan ke *customer* dan mengatasi semua kendala yang ada karena adanya pembagian kerja yang merata.

2. Penanganan pada pelayanan terhadap keluhan *customer* dapat di kerjakan lebih cepat sehingga tidak menggangu pekerjaan operasional lainnya.

3. Salah satu syarat kelulusan pada program Strata Satu (S1) untukprogram studi Sistem Informasi di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Nusa Mandiri di Jakarta.

**1.5. Metode Penelitian**

**1.5.1 Metode Deskriptif**

Metode penelitian yang digunakan dalam pembuatan skripsi ini yaitu metode deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung saat ini atau saat yang lampau. Penelitian ini tidak mengadakan manipulasi atau pengubahan pada variabel-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya. Penggambaran kondisi bisa dalam bentuk individual atau menggunakan angka-angka. (Sukmadinata, 2006:5).

**1.5.2 Metode Pengumpulan Data**

Metode penelitian adalah serangkaian kegiatan atau cara untuk mendapatkan data atau informasi dari objek yang di teliti. Disini penulis mengunakan beberapa metode penelitian diantaranya :

1. Observasi.

Selama proses riset penulis melakukan pengamatan secara langsung yang terjadi pada PT. Harrisma Global Technology Green Lake City, Rukan Colosseum No. 03 dan 05 Jl. Boulevard Green Lake City, Jakarta Barat 11750. Divisi *Helpdesk Support* guna mendapatkan data yang lengkap dan akurat, penulis melakukan observasi pada tanggal 1 April 2016 – 30 April 2016.

Tabel I.1

Tabel Observasi

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Hari/Jam/Tanggal | Observasi | Ruang | Hardware Pendukung |
| 1 | Rabu,10:00 20/04/2016 | Ticketing Helpdesk | Helpdesk | 5 PC, 2 Leptop, 1 Printer |
| 2 | Kamis,11:00 21/04/2016 | Pelaksanaan Tugas | Technical Suppor | 2 PC, 7 Leptop, 1 Printer |

1. Wawancara.

Penulis mengadakan wawancara langsung dengan bagian-bagian yang berhubungan dengan tema penulisan ini, wawancara dengan Ade Setyawan *Supervisor Helpdesk.* Dari tanggal 1 April 2016 – 30 April 2016 pada jam kerja, di kantor pusat PT. Harrisma Global Technology Green Lake City, Rukan Colosseum No. 03 dan 05 Jl. Boulevard Green Lake City, Jakarta Barat 11750.

Tabel I.2

Tabel Wawancara

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Hari/Jam/Tanggal | Informan | Jabatan | Ruang | Hasil |
| 1 | Senin,11:00 11/04/2016 | Wahyudi | Directure Opertational | Directure Operational | Mendapatkan Service Level Agreement |
| 2 | Selasa,15:00 19/04/2016 | Kemas Hari Ashar | Manager Operational | Manager Operational | Mendapatkan Alur Proses Kerja Helpdesk |
| 3 | Rabu,16:00 24/04/2016 | Ade Setiawan | SPV Helpdesk | Helpdesk | Mendapatkan Report Dokumen Masukan |

1. Studi Pusaka

Yaitu mengumpulkan data dengan membaca dan memahami permasalahan dari beberapa buku dan *website* yang berhubungan dengan studi literature atau referensi yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.

Tabel I.3

Tabel Studi Pusaka

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Indikator | Sub Indikator | Pertanyaan |
| 1 | Client/Customers | Ticket Service Request | Keluhan yang terjadi |

**1.5.3 Model Pengembangan Sistem**

Rancang Bangun *Ticketing Helpdesk* Sistem Dengan Pendekatan *Client* Relationship Management ini disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, tahapan-tahapan tersebut yaitu :

1. **Analisa Kebutuhan *Software***

Analisa kebutuhan *software* dimaksudkan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi segala macam permasalahan yang ada pada proses pembuatan program. Program dibangun untuk memenuhi kebutuhan pada fase analisis. membangun perangkat lunak dan sistem membangun mengunakan *Photoshop, Macromedia Dreamwevear CS5, xampp, PHP* dan *MySQL.*

1. **Desain**

Pada tahap desain, kumpulan *file-file* yang dibuat adalah *file* *user, customer dan project*, *file new ticket*, yang di relasikan dengan ERD (*Entity Relationship Diagram).* Sedangkan *software architecture* nya adalah *deployment diagram* dan *component diagram*.

1. ***Code Generation***

Penulis membuat rancangan sistem informasi ini dengan pemograman terstruktur. Kode pemograman yang digunakan adalah *Hypertext Preprocessor (PHP). Casecanding Style Sheet (CSS), Java Script,* dan *Hypertext Markup Languange (HTML).* Adapun database yang digunakan yaitu *MySQL.*

1. ***Testing***

Pada tahapan *testing* dilakukan pengujian untuk memastikan sistem yang dibuat telah sesuai dengan desainnya dari semua fungsi agar dapat dipergunakan dengan baik. Pada tahap ini, penulis menggunakan *Black Box Testing* untuk pengujiannya.

1. ***Support***

Dalam pengembangan sistem ini membutuhkan beberapa *support system* berupa *hardware* (perangkat keras) dengan standar *processor inter core i7*, *Memory RAM* 4Gb, *HDD* 500Gb, layar monitor, dan juga *keyboard dan mouse*. Sedangkan dukungan untuk *software* (perangkat lunak) nya berupa semua sistem operasi *windows* (XP,7, dan 8) yang disertai oleh *web browser* seperti *Mozzila Firefox*, *Internet Explorer*, *Google Chrome* dan *Opera*.

**1.6. Ruang Linkup**

Dari penelitian yang dilakukan maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian yaitu pembuatan aplikasi ini hanya sebatas pada IT helpdesk saja. Kemudian pengembangan sistem ini hanya memberikan laporan kepada Kepala operasiona IT dari permasalahan yang terjadi.