

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Helpdesk merupakan bagian dari sistem operasional perusahaan yang menjadi *single point of contact* bagi karyawan untuk menangani masalah operasional sistem. Tuntutan kebutuhan akan informasi dan penggunaan aplikasi komputer mendorong terbentuknya suatu aplikasi yang mampu menampung kegiatan dan permasalahan pada *IT Staff* dan karyawan dalam operasional kerja. *Helpdesk* bertujuan untuk memudahkan semua penggunaan perangkat IT, dalam ruang lingkup perusahaan maupun lembaga instansi pemerintah yang melaporkan setiap permasalahan yang ada (Likhari & Purwanto, 2021).

PT. Surya TOTO Indonesia merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur dan penjualan produk sanitasi, perlengkapan dan produk sistem dapur dan kegiatan lainnya yang terkait dengan produk tersebut. Pada saat ini PT. Surya TOTO Indonesia memiliki banyak *department*, khususnya bagian non produksi seperti *helpdesk*, yang dimana dalam pelaksanaan operasional kerjanya, pengguna menyampaikan keluhan secara langsung maupun melalui *e-mail*, sehingga unit yang dikeluhkan mengalami masalah dalam penyimpanan dan mengelola pelaporan keluhan. Pelaporan keluhan masih belum terintegrasi dengan baik, selain itu pemenuhan kebutuhan akan konsumabel yang berhubungan dengan perangkat komputer pun dibutuhkan oleh pengguna.

Dari permasalahan tersebut, dibutuhkan sebuah dokumentasi keluhan dengan merancang aplikasi *helpdesk* yang dapat memudahkan pengguna dalam melaporkan permasalahan yang berkaitan dengan perangkat teknologi informasi kepada departemen IT dan juga memberikan informasi mengenai ketersediaan stok barang konsumabel yang di butuhkan oleh pengguna. Oleh karena itu dibuat sebuah aplikasi berjudul “Perancangan Aplikasi *Helpdesk* Permintaan *User* Berbasis Web di PT. Surya TOTO Indonesia”, dengan menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai databasenya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran dari latar belakang, maka dapat dirumuskan bahwa masalah yang saat ini dihadapi adalah:

1. Belum adanya sistem berbasis komputer yang dapat menampung keluhan atau laporan permasalahan pengguna kepada *IT Staff* di PT. Surya TOTO Indonesia
2. Kurangnya *user* akan informasi progres sampai mana permasalahannya sudah ditangani oleh pihak *IT Staff*
3. Belum adanya sistem yang memberikan informasi mengenai ketersediaan konsumabel yang ada di departemen IT

1.3. Tujuan Pembuatan Aplikasi

Tujuan yang ingin dicapai dari tugas akhir ini adalah membangun sebuah aplikasi *helpdesk* pada sisi teknisi yakni *IT Staff* yang dapat mengatasi permasalahan maupun permintaan akan barang konsumabel agar terkelola dengan baik, dan dari sisi *user* yang dapat melaporkan permasalahan dan memantau progress *troubleshooting* yang sedang ditindak lanjuti. Selain itu agar pihak managerial dapat memantau dan mengevaluasi kinerja dari *teamnya*.

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka dalam pembuatan aplikasi ini, ada beberapa batasan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Aplikasi yang dikembangkan dibagi berdasarkan kategori permasalahan di PT Surya TOTO Indonesia dan disesuaikan dengan kondisi serta kebijakan perusahaan
2. Aplikasi yang dikembangkan meliputi *manage user*, *input problem*, *progress problem*, cetak permintaan *user*, dan *order consumable*
3. Pengguna aplikasi ini adalah staff IT dan pengguna komputer di PT. Surya TOTO Indonesia
4. Aplikasi yang dibangun menggunakan Bahasa pemrograman PHP sebagai dasarnya, dan MySQL sebagai databasenya

5. *Output* dari penelitian ini adalah sebuah aplikasi *helpdesk* yang dapat melakukan pemantauan proses pengerjaan ticket.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat baik sebagai masukan pemikiran, dan bahan pertimbangan kepada para pembaca, akademisi, serta peneliti yang akan melakukan penelitian lebih lanjut di bidang pengembangan aplikasi. Manfaat penelitian dibedakan menjadi dua jenis, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis

1.5.1. Manfaat Teoritis

Perancangan aplikasi *helpdesk* ini diharapkan dapat memberikan wawasan dalam bidang perancangan aplikasi *helpdesk*, khususnya berbasis web. Perancangan aplikasi ini juga dapat digunakan sebagai sumber referensi bagi pengembangan penelitian sejenis dimasa yang akan datang

1.5.2. Manfaat Praktis

1. Manfaat Bagi Penulis

Perancangan aplikasi *helpdesk* ini dijadikan untuk mengaplikasikan ilmu yang di dapat selama dibangku perkuliahan

2. Manfaat Bagi Instansi

Bagi instansi sendiri aplikasi *helpdesk* ini membantu saff IT dalam mendokumentasikan dan mengelola keluhan dari karyawan, juga sebagai media bagi departemen lain dalam melaporkan keluhan dan mengakses informasi mengenai status keluhan yang dilaporkan

1.6. States of The Art

State of The Art adalah analisa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya untuk mengetahui sejauh mana penelitian sebelumnya dilakukan menjadi acuan dari penelitian sekarang.

Tabel 1.1 *State of The Art*

No	Judul	Ringkasan	Perbedaan
1.	Perancangan Aplikasi IT <i>Helpdesk</i> Berbasis Web Di PT. Panca Abadi Nan Jaya	Vol.2 No.1 Februari (2020) Artikel tersebut membahas perancangan aplikasi IT <i>helpdesk</i> berbasis <i>web</i> yang dapat menampung keluhan <i>user</i> dan dapat memberikan status pengerjaan keluhan <i>user</i> pada PT. Panca Abadi Nan Jaya	Perbedaan dari artikel tersebut dengan penelitian yang diusulkan adalah terdapat fitur pertanyaan populer sehingga <i>user</i> dapat menyelesaikan permasalahan yang dianggap ringan.
2.	Rancang Bangun Aplikasi <i>Helpdesk</i> (A-Desk) Berbasis Web Menggunakan <i>Framework</i> Laravel (Studi Kasus di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya)	Vol. 8 No. 2 Tahun (2018) Artikel tersebut membahas tentang pembuatan sistem yang dapat menampung dan memonitoring pencatatan pengaduan keluhan kepada bagian Teknologi Sistem Informasi (TSI)	Perbedaan dari artikel tersebut dengan penelitian yang diusulkan adalah penggunaan <i>Framework</i> pada aplikasi, dimana penelitian yang diusulkan menggunakan <i>framework Codeigniter</i>
3.	Pengembangan IT <i>Helpdesk Ticketing</i> Sistem Berbasis Web di Universitas Klabat	Vol. 6, No.2, Desember (2020) Artikel tersebut membahas tentang pembuatan sistem sistem IT <i>Helpdesk</i> Berbasis Web di Universitas Klabat	Perbedaan dari artikel tersebut dengan penelitian yang diusulkan adalah terdapat fitur pertanyaan populer sehingga <i>user</i> dapat menyelesaikan

		untuk pelaporan gangguan dan monitoring pekerjaan perbaikan.	permasalahan yang dianggap ringan.
4.	Penerapan Model <i>Rapid Application Development</i> pada Aplikasi <i>Helpdesk Trouble Ticket</i> PT. Satkomindo Mediyasa	ISSN: 2654-3788 Vol. 2, No. 2, April (2019) Artikel tersebut membahas tentang pembuatan sistem Aplikasi <i>Helpdesk Trouble Ticket</i> berbasis web dengan menggunakan metode <i>Rapid Application Development</i> pada PT. Satkomindo Mediyasa	Perbedaan dari artikel tersebut dengan penelitian yang diusulkan adalah penggunaan <i>Framework</i> pada aplikasi, dimana penelitian yang diusulkan menggunakan <i>framework Codeigniter</i>
5.	Rancang Bangun Sistem Informasi Helpdesk Ticketing Berbasis Web pada PT. Mitra Tiga Berlian Bekasi	ISSN: 2541-1004 Vol. 6, No. 1, Maret (2021) Dalam melakukan perancangan sistem informasi IT <i>helpdesk ticketing</i> ini, digunakan model perangkat lunak <i>Software Development Life Cycle (SDLC)</i> dengan metode Waterfall	Perbedaan dari artikel tersebut dengan penelitian ini Model <i>Rapid Application Development</i> sebagai metode pengembangan sistemnya.

1.7. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, tujuan perancangan, batasan masalah, manfaat penelitian, *state of the art* serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN REFERENSI

Pada bab ini membahas tentang penelitian terkait, teori-teori dan penjelasan tentang teknologi yang dipakai pada penelitian ini seperti: *helpdesk ticketing*, *codeigniter* dan metode pengembangan sistem RAD.

BAB III METODELOGI

Pada bab ini menjelaskan bagaimana penelitian ini dilakukan, data apa saja yang harus didapat untuk membuktikan seberapa jauh tujuan penelitian dicapai.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dilakukan pembahasan terhadap data yang diperoleh dalam fase penelitian, yang akan digunakan untuk menarik kesimpulan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini membahas kesimpulan dari penelitian yang didapat, dan juga saran-saran bagi peneliti yang ingin melanjutkan penelitian ini.