

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi menjadikan teknologi informasi sebagai fasilitas utama dalam berbagai kegiatan pada sektor-sektor tertentu dimana memberikan peran yang sangat besar terhadap bagaimana struktur operasi dan manajemen suatu perusahaan ataupun organisasi mendapatkan perubahan yang mendasar. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berdiri sejak tahun 1967 dimana awal didirikannya berlokasi di Jakarta. Seiring jalan pada tahun 1980 lahirlah Fakultas Ilmu Komputer yang awalnya bernama Pendidikan Ahli Teknik Informatika dan Komputer (PATIK). Untuk mencapai keunggulan kompetitif Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta telah memanfaatkan teknologi informasi sebagai fasilitas untuk mempermudah mahasiswa mahasiswa untuk melakukan berbagai kegiatan.

*Helpdesk* adalah layanan teknologi informasi yang langsung berhubungan dengan user saat user mempunyai masalah terkait dengan layanan teknologi informasi. Menurut Beisse (2013), *helpdesk* adalah fasilitas sebuah perusahaan yang memfasilitasi komunikasi antara pengguna dengan tim pendukung apabila pengguna tersebut mempunyai keluhan ataupun bantuan teknis. *Helpdesk* yang baik dapat memberikan solusi dari setiap masalah yang didapatkan oleh user dan memudahkan penelusuran terhadap tindakan penyelesaian terhadap suatu masalah.

Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta saat ini belum mempunyai teknologi informasi *helpdesk*, sistem yang berjalan saat ini apabila user mempunyai masalah atau pertanyaan maka user langsung menghubungi pihak terkait seperti bagian akademik dan kemahasiswaan. Hal ini dapat membuat jalannya pelayanan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

menjadi lambat. Selain itu dengan berjalannya sistem saat ini akan banyak pertanyaan yang berulang dari setiap user. Oleh karena itu, dengan adanya teknologi informasi *helpdesk* ini diharapkan dapat membuat pelayanan yang ada di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta menjadi lebih baik dan dapat mempermudah user untuk mendapatkan pelayanan dari Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Salah satu permasalahan yang paling sering ditemui oleh para user ialah pergantian password pada SIAKAD ataupun e-learning. Selain itu permasalahan lain yang sering ditemukan ialah pembayaran kuliah yang terkadang tidak masuk kedalam sistem SIAKAD. Pada permasalahan ini biasanya ditemui oleh mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diketahui rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sistem informasi *helpdesk* dapat mempermudah pelayanan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Membuat proses pelayanan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta menjadi lebih baik.
2. Menghasilkan *interface* yang dapat membuat kebutuhan user dan pengguna sistem terpenuhi.

## 1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penulisan ini sebagai berikut:

1. Sistem Informasi *helpdesk* ini dibuat sesuai kebutuhan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
2. Antarmuka yang dibuat untuk aplikasi berbasis *web*
3. Perancangan web yang dibuat akan tersedia beberapa fitur:
  - Menambah, mengubah, dan mencari pertanyaan.
  - Menambah, menghapus, mencari, dan melihat jawaban.
  - Menambah, menghapus, mencari, dan melihat *FAQ*.
  - Menambah *User* baru.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memperoleh manfaat yaitu dapat membantu pihak fakultas, eksternal dan internal FIK untuk mempermudah pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

## 1.6 Luaran yang Diharapkan

Penelitian ini diharapkan menghasilkan luaran yaitu memperoleh sistem *helpdesk* dengan tujuan untuk mempermudah pelayanan untuk mahasiswa dan dosen di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis menyajikan sistematika penulisan yang cukup jelas agar pembaca dapat dengan mudah

mempelajari dan memahami isi laporan ini. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan secara singkat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

## BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang dasar-dasar teori yang akan digunakan sebagai acuan/tuntunan dalam penyusunan laporan tugas akhir dari kegiatan yang dilakukan penulis.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tahapan penelitian dari metode perancangan sistem yang telah penulis rancang dalam menyusun laporan tugas akhir mulai dari tahapan pembuatan sampai tahapan penyusunan laporan tugas akhir.

## BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang bagaimana uraian dan penjabaran dari pemecahan masalah ke dalam suatu bentuk yang diperlukan dalam mencapai penyelesaian masalah tersebut.

## BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir dari penulisan laporan tugas akhir, diuraikan kesimpulan yang dapat diambil dari masalah-masalah yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis sehubungan dengan analisa yang telah dilakukan oleh penulis.