

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Dalam dunia modern seperti sekarang, teknologi semakin maju. Dengan adanya teknologi yang berkembang pesat pelaku usaha seperti perusahaan pun ikut berkembang. Perusahaan sudah meningkatkan kualitas dan efisien dalam lingkukan pekerjaan agar dapat menambah nilai pada perusahaan tersebut. Ada banyak cara dalam meningkatkan kualitas perusahaan salah satunya dengan didukungnya teknologi terbaru seperti meninggalkan pekerjaan yang dilakukan secara manual dan beralih menggunakan perangkat teknologi seperti komputer.

Melihat pentingnya kemajuan teknologi pada era sekarang, maka penulis tertarik dalam melakukan penelitan pada PT Survindo Dwi Putra. PT Survindo Dwi Putra adalah perusahaan yang bergerak di bidang inspeksi independen dan sertifikasi dimana pada saat ini PT Survindo Dwi Putra telah berkembang menjadi sebuah perusahaan yang menyediakan jasa survey kelautan, konsultasi, pelatihan, pengujian dan laboratorium. Oleh karena itu pada saat ini PT Survindo Dwi Putra sangat membutuhkan sistem helpdesk yang terancang secara komputerisasi, karena seringkali ditemukan masalah-masalah yang terjadi pada saat mengerjakan proyek dan operasional keseharian. Adapun masalah yang berhubungan dengan itu adalah software, hardware, dan network. Namun pada sampai saat ini PT Survindo Dwi Putra masih menggunakan cara sederhana dalam melakukan pengaduan serta pemecahan masalahnya yang menyebabkan ke-tidak efisiensinya waktu dan ke-tidak efektif nya dalam bekerja yang mengakibatkan kinerja operasional terhambat.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis akan membuat sebuah sistem helpdesk yang dapat membantu penanganan keluhan yang terjadi berkaitan dengan infrastruktur informatika perusahaan yang akan penulis beri judul : “Aplikasi Informasi Teknologi Helpdesk PT Survindo Dwi Putra berbasis Intranet”.

## **I.2 Rumusan Masalah**

- a. Kurangnya sarana seorang IT support dalam mencatat laporan keluhan oleh pengguna dan membuat laporan kepada atasan.
- b. Memudahkan seorang IT support untuk melakukan *troubleshooting* atau penyelesaian masalah yang dialami oleh pengguna.

## **I.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dari penulisan penelitian ini adalah menganalisa sistem berjalan dan mengembangkannya ke arah yang lebih efektif dan efisien dengan menggunakan sistem yang terintegrasi yaitu web based.

Sedangkan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah mengembangkan sebuah sistem yang dapat memudahkan pekerjaan seorang IT Support agar dapat kerja secara maksimal serta memberikan aplikasi kepada pengguna agar bisa lebih mudah dalam berinteraksi dengan bagian IT Support jika terjadi permasalahan yang berkaitan dengan informasi teknologi.

## **I.4 Ruang Lingkup**

Dalam ruang lingkup ini penulis membatasi penelitian pada sistem IT Helpdesk saja yaitu keluhan dan solusi yang harus dilakukan seorang IT helpdesk baik melalui sistem maupun interaksi secara langsung dengan pengguna.

## **I.5 Manfaat**

Manfaat dari aplikasi ini yaitu :

- a. Pengguna dapat membuat tiket keluhan permasalahan.
- b. Kemudahan dan efisiensi perekamana data keluhan atau permasalahan yang dihadapi pengguna bagi IT Helpdesk.
- c. Dapat melakukan pencarian data dengan mudah atas pekerjaan-pekerjaan yang sudah diatasi maupun yang belum teratasi.

## **I.6 Luaran Yang Diharapkan**

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah terciptanya Aplikasi IT helpdesk yang dapat menjadi solusi permasalahan yang dihadapi oleh pengguna serta memberikan kemudahan untuk IT Support menjawab permasalahan pengguna.

## **I.7 Sistematika Penulisan**

Agar lebih mempermudah dalam memahami keseluruhan isi skripsi ini, maka penulis membagi dalam beberapa bagian yang tersusun sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, Ruang lingkup, maksud dan tujuan, manfaat aplikasi IT Helpdesk, luaran yang diharapkan, serta sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori dasar pendukung dalam Penyusunan skripsi mengenai Sistem IT Helpdesk, Sistem informasi manajemen, Manajemen Basisdata, Jaringan komputer dan berbagai teori lainnya yang berhubungan dengan judul penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang cara penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Hasil pengumpulan data kemudian di analisa untuk mencari permasalahan yang ada yang kemudian digunakan sebagai acuan dasar pengembangan sistem. Penelitian lapangan dilakukan dengan cara wawancara. Wawancara dimana penulis memperoleh data dengan cara tanya jawab dengan pihak-pihak yang bersangkutan dan terkait dengan lingkup sistem.

### **BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang gambaran objek penelitian yaitu PT Survindo Dwi Putra, analisa sistem berjalan, analisa kebutuhan sistem dan rancangan umum sistem usulan yang diajukan oleh penulis.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menerangkan kesimpulan-kesimpulan dan saran-saran penulis dari selama proses pembuatan dan penelitian yang mungkin berguna untuk masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

