

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Semakin berkembang ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya teknologi memiliki peran yang sangat penting baik di perusahaan, pengusaha, wirausahawan dan lainnya. Penggunaan Teknologi Informasi (TI) ini dapat menunjang aktifitas suatu usaha yang digunakan untuk menyimpan, mengolah maupun menyajikan data.

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang mempunyai tujuan tertentu dalam menjalankan usahanya. Setiap perusahaan ingin dapat memenuhi kepentingan para anggota maupun pemegang sahamnya. Kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan merupakan suatu prestasi bagi manajemen perusahaan tersebut. Penilaian akan prestasi dan kinerja perusahaan dapat di gunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan.

PT. Setia Lestari adalah salah satu perusahaan yang menjalankan bisnis di bidang furnitur, dan telah lama bersaing dengan perusahaan lain menciptakan produk yang berkualitas serta ramah lingkungan. PT. Setia Lestari tidak hanya sekedar mengembangkan bisnis namun juga ingin meningkatkan kesejahteraan umat manusia melalui segala produk yang berguna untuk masyarakat dan ide produk inovatif yang menghasilkan barang yang bermutu tinggi. pelayanan yang baik dari penyedia jasa properti atau furnitur mampu menyediakan pemesanan barang dalam rumah minimalis dan proyek apartemen.

“*Helpdesk* merupakan *center point* sebuah organisasi yang membantu menangani kebutuhan pelanggan atau *user* terkait dengan pertanyaan, pelayanan, dukungan teknis, atau keluhan terhadap produk dan jasa tertentu dengan memanfaatkan sistem penomoran (*request ticket*) untuk memudahkan penelusuran terhadap tindakan penyelesaian yang dikoordinasi oleh suatu tim. *Helpdesk* yang baik juga berfungsi untuk mencatat dan mengklasifikasikan permasalahan yang

terjadi serta solusinya, sehingga dapat dipergunakan dan menjadi *asset knowledge* bagi perusahaan.

Berikut ini adalah beberapa contoh jurnal yang menggunakan sistem *helpdesk* untuk memudahkan perusahaan/instansi dalam pengelolaan masalah dan penanggulangan masalah-masalah :

“Sistem *helpdesk* sebaiknya dibantu oleh perangkat lunak tertentu untuk memfasilitasi rekap data, *monitoring* kegiatan, dan pelaporan. Perangkat lunak harus mampu melakukan pengkategorian masalah, menyimpan pengetahuan dari solusi yang diperoleh, dan melakukan prioritas pengerjaan.” (teks jurnal dari : (Sipayung, Fiarni, & Aditya, 2017)

“Aplikasi *helpdesk* merupakan sebuah aplikasi yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terhadap laporan keluhan kerusakan dan penanganan kerusakan. untuk menyelesaikan permasalahan kerusakan dengan mencari dalam basis pengetahuan yang direkam untuk menentukan solusi apa yang tepat, berdasarkan pengetahuan yang dimiliki oleh tiap-tiap teknisi untuk dibagikan kepada teknisi lain yang memiliki permasalahan yang sama dalam menyelesaikan kerusakan.” (teks jurnal dari : (Irawan & Setiyorini, 2017)

“Sistem *IT-Helpdesk* yang dapat memberikan prioritas permasalahan, memberikan saran dan mempermudah proses penugasan, memberikan informasi mengenai nilai *Mean Time To Repair* (MTTR), *Mean Time Between Failure* (MTBF), *availability*, dan *reliability*. *Mean Time To Repair* (MTTR) adalah waktu yang diperlukan untuk memulihkan suatu sistem dari sebuah kegagalan, sedangkan *Mean Time Between Failure* (MTBF) adalah ukuran dasar dari keandalan sistem.” (teks jurnal dari : (Rico, 2016)

Dari latar belakang jurnal diatas penulis tertarik untuk mengembangkan aplikasi untuk sistem informasi *helpdesk* sebagai bentuk pembaharuan sistem informasi sebagai bentuk pembaharuan sistem informasi sebagai tugas akhir yang berjudul “Sistem Informasi *Helpdesk* Pelayanan Perbaikan Barang pada Bisnis Furnitur di PT. Setia Lestari”. Harapan penulis dari penelitian ini dapat membantu PT. Setia Lestari dalam mencari solusi tentang masalah pelayanan perbaikan barang furnitur, yang memudahkan penggunaan teknologi informasi dalam mengirimkan keluhan masalah dan mendapatkan solusi perbaikan masalah guna

mempercepat proses kerja dan data tersebut dapat digunakan perusahaan dalam pengambilan keputusan.

Mengenai perbaikan yang dilakukan ketika ada masalah yang masuk belum disesuaikan dengan keahlian masing-masing petugas. Masih sering terjadi tercecernya bukti pengerjaan yang telah dilakukan oleh petugas mengakibatkan sering terjadi kesalahan pencocokan data perbaikan barang, dan penginputan data yang masih belum tersistem mengakibatkan sering terjadi kehilangan *form* data keluhan perbaikan dari pelanggan dan data perbaikan barang yang dilakukan oleh petugas masih sering hilang berakibat *admin* pihak *marketing* yang masih kurang disiplin dalam menyimpan berkas *form* tersebut. Serta pelayanan perbaikan oleh petugas yang masih kurang efektif untuk pelanggan, yang menyebabkan pihak PT. Setia lestari khususnya pihak marketing yang bertanggung jawab kepada pelanggan untuk jasa pelayanan perbaikan barang yang telah berjalan masih kurang efisien, dalam segi sistem pelayanannya perbaikan, penugasan petugas dan data yang diarsipkan untuk jadi bahan pelajaran untuk perusahaan guna tercapainya suatu produk yang baik dan mendapatkan kepuasan tersendiri untuk pelanggan. Karena sistem yang berjalan masih dilakukan dengan cara via *handphone*, yaitu dengan menggunakan aplikasi *whatsup* dan *email*. Yang sering sekali terjadi masalah yaitu sering terjadi kesalahan pencocokan nomer surat jalan pengiriman dengan barang yang ingin diperbaiki, kesalahan petugas dalam membawa alat dan bahan untuk melakukan perbaikan barang, belum terdapatnya monitoring dari pelanggan atas keluhan yang telah diajukan kepada pihak PT. Setia Lestari.

**Tabel 1.1** Pengaduan Keluhan Kerusakan Barang

No	Nomer Surat Jalan	Nama Toko	Pengaduan Kerusakan
1	1015022017	Toko Lestari	Salah Pemasangan Kaca
2	2027022017	Toko Abadi Indah	Salah Pemasangan Hanger
3	1512032017	Toko Roxy	Salah Pemasangan Posisi Laci
4	2216042017	Toko Cibubur	Salah Letak Engsel dan Laci
5	1108052017	Proyek Apartemen	Salah Warna Hpl Tempat Tidur

6	1217062018	Toko poris	Salah posisi pintu
7	2324072017	Proyek Rumah Grand wisata	Salah Warna Hpl untuk mini bar
8	0905082017	Proyek Perum Alinda	Salah Posisi Rak Drawer
9	0411092017	Proyek Apartemen Grand Dika	Penahan sekat lemari copot
10	2129102017	Proyek Oasis Apartemen	Salah Ukuran Tempat Tidur
11	1510112017	Toko Mas Jaya	Salah pemakaian engsel pintu

Adanya pelayanan perbaikan barang yang kurang terpadu maka saya buat penyelesaian dari kasus tabel diatas. Faktor yang mempengaruhi hasil pelayanan perbaikan digolongkan menjadi dua golongan saja, yaitu faktor *intern* dan faktor *ekstern*. Faktor *intern* yaitu faktor yang berasal dari dalam diri individu karyawan yang bekerja diantaranya kemampuan, bakat, minat, kreativitas, persepsi, motivasi. Dari sekian banyak faktor tersebut diduga faktor motivasi berprestasi dan lingkungan kerja yang lebih berpengaruh terhadap hasil perbaikan barang. Seiring berjalannya waktu kebutuhan akan Sistem informasi yang dapat mendukung kinerja dari pada para pekerja lapangan dan staff kantor semakin tinggi. Untuk memperoleh pengalaman dan perbandingan antara teori dan pembuatan Skripsi ini, maka “**Sistem Informasi Helpdesk Pelayanan Perbaikan Barang Pada Bisnis Furnitur Di PT. Setia Lestari**”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan penulis pada PT. Setia Lestari, Maka dari itu penulis mencoba mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Penumpukan berkas yang belum *diinput* sering terjadi kesalahan yang menyebabkan hilangnya arsip data keluhan perbaikan barang furnitur yang dilakukan oleh pelanggan.
2. Pencocokan data yang diterima *marketing* untuk perbaikan barang furnitur sering mengalami masalah karena tidak sesuai nomer pengiriman dan barang yang akan di perbaiki.

3. Masih sering terjadi kehilangan data form pelaporan petugas yang telah selesai melakukan pengerjaan perbaikan barang furnitur.
4. Pelanggan sering kesulitan untuk mengetahui kapan jadwal petugas yang akan melakukan penanganan perbaikan barang furnitur untuk keluhan masalah yang telah dilakukan.
5. Pihak PT. Setia Lestari masih kesulitan untuk mencari data tiket, serta menyimpan data tiket keluhan perbaikan barang furnitur dari pelanggan. Untuk kategori baru masuk, telah diterima, sedang pengerjaan dan telah terselesaikan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Bagaimana merancang sistem informasi *helpdesk* pelayanan perbaikan barang furnitur untuk keluhan pelanggan yang selama ini digunakan oleh PT. Setia Lestari dan bagaimana sistem informasi *helpdesk* dapat dirancang berdasarkan kebutuhan yang diterapkan PT. Setia Lestari

### **1.4 Batasan Masalah**

Adapun Batasan Masalah pada proposal Skripsi ini adalah :

1. Lingkup pembuatan aplikasi ini hanya sebatas untuk keperluan pelanggan, petugas dan *admin marketing* PT. Setia Lestari.
2. Hanya terbatas pada manajemen data mengenai pelayanan perbaikan barang seperti data pelanggan, data petugas, data tiket pelayanan perbaikan barang kepada pelanggan, data *user*, dapat diakses menggunakan *web*.
3. Memberikan pelayanan perbaikan barang furnitur kepada pelanggan dan penanganan pelayanan servis keluhan perbaikan oleh petugas dengan aplikasi *android*.
4. Mengembangkan pengolahan laporan menjadi lebih terintegrasi dan tersimpan ke dalam *storage* dengan keamanan yang lebih baik.
5. Pembuatan sistem ini hanya memberikan laporan kepada *manager marketing* dari tiket keluhan perbaikan barang.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam pengerjaan skripsi pada PT Setia Lestari ini adalah :

1. Untuk syarat yang dikeluarkan dari Universitas sebagai ujian akhir kelulusan yang bertujuan sebagai penilaian perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian proses pembelajaran dalam bentuk penyusunan karya ilmiah dengan mentaati proses penyusunan karya ilmiah sesuai norma, prosedur, dan etika akademik. Skripsi merupakan kinerja dari mahasiswa dengan melalui proses pembimbingan dan pemanfaatan unsur-unsur penyelesaian karya ilmiah.
2. Untuk menghasilkan sebuah sistem informasi yang dapat dijadikan sebagai media pelayanan perbaikan barang berupa antrian tiket online dengan *mobile* menggunakan sistem *android* sehingga pelanggan tidak harus menelepon ke *marketing* untuk melakukan pengaduan perbaikan barang furnitur.
3. Untuk membantu pihak manajemen mengambil keputusan dengan melihat banyaknya masalah perbaikan barang berdasarkan perbaikan yang dilakukan petugas.
4. Untuk mempermudah kerja admin karena dengan aplikasi ini operator tidak perlu lagi melakukan banyak proses dalam memasukan data.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Menghasilkan sistem yang baik dengan berbasis *android* sehingga memudahkan proses pendaftaran tiket secara *online* kepada pihak *marketing* perusahaan furnitur, serta dapat memudahkan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan perbaikan. Manfaat yang dapat di peroleh dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut.

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini di harapkan mampu memberikan kontribusi *literature* tentang penerapan sistem informasi pelayanan perbaikan untuk mendukung kegiatan operasi perusahaan dengan mengambil studi pada PT. Setia Lestari.

## 2. Manfaat praktis

- a. Bagi penulis dengan penelitian ini di harapkan penulis dapat menerapkan ilmu yang telah di dapat dan agar penulis dapat memahami aplikasi dan teori yang didapatkan dan agar penulis dapat memahami aplikasi teori yang di dapat dari dunia bisnis yang sesungguhnya .
- b. Bagi perusahaan dengan hasil penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan mengenai sistem informasi *helpdesk* yang belum ada dalam perusahaan.
- c. Bagi pihak lain , hasil penelitian ini penulis berharap agar dapat digunakan sebagai refensi dan juga mendorong penelitian berikutnya.

### 1.7 Tempat Dan Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian yang dilakukan di kantor PT. Setia Lestari Jalan Lumbu Tengah Kelurahan Rawa Lumbu. Kecamatan. Bekasi Timur . Kota Bekasi 17111. Durasi penelitian adalah 35 hari kerja ( 7 minggu ) terhitung sejak tanggal 23 Oktober 2017 sampai dengan 18 November 2017, mengenai jam kerja yang berlaku di PT. Setia Lestari.

### 1.8 Metode Penelitian

Untuk mendapatkan data-data yang dapat menunjang penelitian, penulis menggunakan beberapa metode penelitian sebagai berikut:

#### 1.8.1 Metode Pengumpulan Data

Dalam hal ini data-data yang didapat oleh penulis diperoleh secara langsung karena penulis terlibat langsung dengan obyek penelitian yang dibahas yang terdiri dari:

- a. Analisa Data

Penulis melakukan pengamatan-pengamatan langsung terhadap kegiatan yang berhubungan dengan masalah yang diambil. Hasil dari pengamatan tersebut langsung dicatat oleh penulis dan dari kegiatan

analisa data ini dapat diketahui kesalahannya atau proses dan kegiatan tersebut.

b. Wawancara (*Interview*)

Dalam penulisan laporan penelitian ini untuk mendapatkan informasi secara lengkap maka penulis melakukan suatu metode tanya jawab mengenai semua kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan keuangan yang berjalan.

c. Angket

Penulis melakukan pengumpulan data dengan membagikan lembaran pertanyaan – pertanyaan kepada responden yang berhubungan dengan Perancangan Sistem Informasi *Helpdesk* Pelayanan Perbaikan Barang Pada Bisnis Furnitur Di PT.Setia Lestari.

d. Studi Pustaka

Penulis mengutip beberapa data yang mendukung dari pakar, referensi pada buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

### **1.8.2 Metode Pengembangan Sistem**

Selain menggunakan metode pengumpulan data, dalam penelitian ini digunakan juga metode pengembangan sistem. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode *prototyping*.

## **1.9 Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan merupakan uraian tentang susunan dari penulisan itu sendiri yang dibuat secara teratur dan terperinci sehingga dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Adapun sistematika penulisan ini terdiri dari lima bab, yaitu sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Merupakan bab pendahuluan yang menguraikan tentang tujuan dan manfaat penelitian, latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metodologi



penelitian, tempat dan waktu penelitian , metode pengembangan sistem serta sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan menjelaskan tentang teori-teori yang berhubungan dengan judul penelitian.

## **BAB III METODELOGI PENULISAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai profil organisasi perusahaan sistem yang sedang berjalan, permasalahan yang dihadapi dan usulan pemecahannya dalam perusahaan tersebut yang digunakan untuk bahan pembuatan laporan penelitian.

## **BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI**

Pada bab ini menjelaskan mengenai spesifikasi sistem komputer yang menjabarkan tentang penggunaan *hardware*, *software* beserta dengan aplikasi yang digunakan dan hasil yang diharapkan tentang Penelitian yang dilaksanakan.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dari penulis selama menjalankan penelitian dan saran agar dapat memperbaiki hasil dari laporan penelitian tersebut.