

# BAB I

## PENDAHULUAN

Berisi tentang gambaran umum latar belakang penulis tugas akhir, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi merupakan sesuatu yang harus kita terima, teknologi berjalan sesuai kemajuan ilmu pengetahuan. Adanya Teknologi untuk memberikan manfaat yang baik bagi kehidupan manusia. Dengan adanya teknologi memudahkan dan cara baru dalam berbagai aktifitas manusia. Perkembangan teknologi dapat kita rasakan pada kehidupan sehari-hari, misalnya teknologi printer dan komputer yang menggantikan fungsi mesin ketik. Peranan teknologi informasi sangat berdampak positif dalam meningkatkan kualitas hidup manusia serta dalam menunjang kegiatan sehari-hari.

Pada era informasi ini, *helpdesk* memiliki peranan yang sangat penting dalam menjamin ketersediaan dan kualitas pelayanan teknologi informasi (TI) untuk suatu organisasi. *Helpdesk* adalah bagian TI yang pertama kali dihubungi user saat mempunyai pertanyaan atau masalah yang berhubungan dengan TI. *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 untuk memudahkan penelusuran terhadap tindakan penyelesaian yang dikoordinasi oleh suatu tim (Knapp & Donna, 2010)

Sebuah perusahaan atau instansi dibangun untuk bisa melayani masyarakat dengan baik, dari segi pelayanan ataupun produktifitas dll.

SMK Karya Guna Bhakti 1 merupakan salah satu instansi yang bergerak dibidang pendidikan, yang mempunyai jumlah peserta didik 1.193 dengan mempunyai 3 kompetensi keahlian diantaranya Teknik Otomotif (teknik

kendaraan ringan, teknik sepeda motor), teknik elektronika industri, multimedia, selain itu mempunyai 36 ruangan kelas, 4 ruangan bengkel praktek dan 1 perpustakaan serta fasilitas lainnya.

REKAPITULASI KELAS										
JUMLAH SISWA DAN ROMBONGAN BELAJAR										
TAHUN PELAJARAN 2018/2019										
NAMA SEKOLAH		: SMK Karya Guna Bhakti 1 Bekasi								
ALAMAT		: Jl. Anggrek 1 Duren Jaya Kota Bekasi								
NO	Kompetensi Keahlian	Jumlah Rombongan Belajar				Jumlah Siswa 2018/2019				
		Tingkat	Tingkat	Tingkat	Jumlah	L/P	Tingkat	Tingkat	Tingkat	Jumlah
		X	XI	XII	X, XI, XII		X	XI	XII	X, XI, XII
1	Teknik Elektronika Industri	1	1	1	3	L	29	29	39	97
						P	6	4	2	12
2	Teknik Kendaraan Ringan	5	5	4	14	L	170	147	159	476
						P	1	0	0	1
3	Teknik Sepeda Motor	3	4	3	10	L	99	104	93	296
						P	2	1	0	3
4	Multimedia	3	3	3	9	L	50	57	65	172
						P	55	40	41	136
<b>Jumlah</b>		<b>12</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>36</b>		<b>412</b>	<b>382</b>	<b>399</b>	<b>1193</b>

*Gambar 1.1 Rekapitulasi Kelas*

*Sumber: Tata Usaha SMK Karya Guna Bhakti 1*

Daftar Nama Barang Sarana Prasarana Bidang TI			
SMK Karya Guna Bhakti 1 Bekasi			
No.	Nama	Banyaknya	Ket.
1	Komputer	100	Buah
2	Laptop	250	Buah
3	Finger Print	6	Buah
4	Infokus/Proyektor	20	Buah
5	Headset UNBK	400	Buah
6	Komputer Server	10	Buah
7	Telepon	2	Buah
8	Wifi	10	Titik
9	Printer	20	Buah
10	CCTV	45	Buah
11	CPU	110	Buah
12	TV LED	2	Buah
13	AC	10	Buah
14	Mouse	370	Buah
15	Keyboard	150	Buah
16	Monitor CCTV	2	Buah
17	Speaker	15	Buah
18	Router	9	Buah
19	Microphone	5	Buah
20	Website Sekolah	1	Buah

*Gambar 1.2. Sarana Prasarana Bidang TI*

*Sumber: Tata Usaha SMK Karya Guna Bhakti 1*

SMK Karya Guna Bhakti 1 ini di bawah naungan Yayasan Tri Daya Bhakti yang ingin memberikan yang terbaik bagi peserta didik dan menjadi sekolah berkualitas dipandangan masyarakat luas. Di dalam SMK Karya Guna Bhakti 1 terdapat teknisi ataupun maintenance yang memiliki tanggung jawab dalam tugas perbaikan sarana prasarana sekolah. Kepala sekolah, guru ataupun karyawan dalam memberikan laporan permasalahan menggunakan cara telepon, sms dan datang langsung ke bagian sarana prasarana untuk menyampaikan hal tersebut tanpa adanya pencatatan apapun, sehingga tidak ada penyimpanan laporan yang tercatat dan mengakibatkan penumpukan permasalahan yang tidak ada data laporannya yang tersusun dan terorganisir. Laporan kerusakan pada waktu yang

sama mengakibatkan teknisi merasa kesulitan bagian kerusakan mana yang harus segera diperbaiki terlebih dahulu. Untuk itu perlu adanya aplikasi bantuan yang menangani kebutuhan sarana prasarana terutama dilingkungan sekolah seperti kepala sekolah, guru dan karyawan.

TI *Helpdesk* merupakan sistem manajemen yang digunakan untuk membantu departemen TI untuk menangani kebutuhan dukungan TI bagi perusahaan (Purwanto, 2011). Customer dari TI *Helpdesk* ini adalah kepala sekolah, guru dan karyawan yang mempunyai permasalahan dalam bidang sarana dan prasarana. Salah satu sistem yang digunakan adalah *Helpdesk* sebagai pelaporan masalah. Aplikasi *Helpdesk* juga sangat berguna dalam rekam jejak kerusakan barang yang digunakan oleh user, sehingga dapat mengidentifikasi kerusakan secara cepat dan akurat. Seluruh permintaan customer dan dukungan yang telah dilakukan, tersimpan dan terstruktur didalam database sistem, sehingga apabila ada permasalahan yang sama pengguna dapat melihat pada history sistem yang sudah pernah di selesaikan, dan dilakukan tindakan terhadap kerusakan tersebut. *Helpdesk* adalah titik pusat pelaporan masalah dan selanjutnya dikelola atau dikoordinasi.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk membuat skripsi ini yang berjudul “ Perancangan Aplikasi *Helpdesk* untuk Menelusuri Permasalahan Sarana Prasarana Bidang TI Menggunakan Metode RAD Berbasis WEB (studi kasus SMK Karya Guna Bhakti 1) ”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

1. Penanganan permasalahan hanya via telepon, sms dan datang langsung lainnya sehingga masih belum tercatat dalam database.
2. Kesulitan pada teknisi untuk menangani permasalahan pada waktu yang sama.
3. Tidak ada laporan yang terurut dan terorganisir dengan baik.

### **1.3. Batasan Masalah**

1. Aplikasi *Helpdesk* hanya menyimpan permasalahan dan penanganan antara user, admin dan teknisi internal mengenai fasilitas sarana prasarana di SMK Karya Guna Bhakti 1.
2. Pengguna masih diarea user, admin dan teknisi SMK Karya Guna Bhakti 1.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari permasalahan diatas dapat dirumuskan bahwa bagaimana membuat Perancangan Aplikasi *Helpdesk* untuk Menelusuri Permasalahan Sarana Prasarana Bidang TI Menggunakan Metode RAD Berbasis WEB di SMK Karya Guna Bhakti 1 Bekasi.

### **1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### 1.5.1. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui masalah-masalah apa saja yang terjadi pada user internal SMK Karya Guna Bhakti 1, sehingga dapat segera dibuat penyelesaian masalahnya agar kepuasan user bisa terjaga.
2. Seluruh permintaan dan dukungan yang telah dilakukan, tersimpan dengan terstruktur di dalam database. Sehingga jika terjadi permasalahan yang sama dapat ditangani dengan cepat.

#### 1.5.2. Manfaat Penelitian

Memudahkan admin internal dan user internal didalam melaporkan atau menerima fitur baru, mengecek dan melacak masalah serta membetulkannya.

## **1.6. Metode Penelitian**

### **1. Metode Observasi**

Teknik pengumpulan data dengan cara menganalisa langsung serta mencatat data-data yang diperlukan untuk riset dan perancangan sistem.

### **2. Metode Wawancara**

Dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan atau tanya jawab secara langsung kepada pihak yang menangani permasalahan tersebut untuk mengetahui cara mengatasinya.

## **1.7. Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan penyusunan skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) bab. Berikut penjelasan tentang masing-masing bab:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang gambaran umum latar belakang penulis tugas akhir, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, metode penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berhubungan dengan topik penelitian, meliputi hal-hal yang berhubungan dengan sistem, data, informasi, sistem informasi, desain sistem informasi, komponen-komponen desain informasi dan berbagai teori penunjang yang berhubungan dengan materi yang akan diangkat.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang penjelasan secara detail tentang perancangan dan analisis program, mulai dari gambaran rancangan secara umum dan analisis kebutuhan perangkat lunak yang digunakan dalam pembuatan aplikasi ini.



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

Berisi tentang spesifikasi hardware dan software yang diperlukan, langkah-langkah pembuatan program, layout input dan output atau petunjuk pelaksanaan program, uji coba atau evaluasi program.

## **BAB V PENUTUP**

Diakhir bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan penulisan saran yang diusulkan untuk pengembangan lebih lanjut agar tercapai hasil yang lebih baik.

