

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan jaman yang pesat, peranan teknologi informasi dan komunikasi sangat berdampak positif dalam meningkatkan kualitas hidup manusia. Teknologi informasi atau dalam istilah asing *information technology* (IT) adalah tata cara atau sistem yang digunakan oleh manusia untuk menyampaikan pesan atau informasi. Perkembangan komputer dan peralatan modern saat ini membuat pengertian teknologi informasi lebih luas yaitu suatu teknologi yang difungsikan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Hal inilah yang menjadi dasar penting bagi dunia industri dan perusahaan dalam memanfaatkan teknologi informasi.

Banyak hal yang diusahakan oleh suatu perusahaan terutama pihak manajemen untuk meningkatkan efisiensi pekerjaan. Mulai dari waktu kerja sampai dengan kinerja perangkat lunak maupun perangkat keras dikontrol untuk tujuan efisiensi pekerjaan karyawan. Untuk itu, pemanfaatan teknologi informasi atau *information technology* (IT) sangat berperan untuk mengontrol kondisi perangkat lunak dan perangkat keras serta *monitoring* yang bisa dimanfaatkan untuk pengecekan jangka panjang dari keseluruhan perangkat komputer di perusahaan terutama bagi pihak IT.

IT Helpdesk System sebagai sebuah sistem *helpdesk ticketing* yang mengumpulkan data dari berbagai sumber yang ada dan dituntut untuk aktif melakukan *monitoring* dan merawat kebutuhan pengguna agar lebih terperinci. Adapun *IT Helpdesk System* bertujuan untuk memudahkan semua penggunaan perangkat IT dalam ruang lingkup perusahaan yang melaporkan setiap permasalahan atau kendala yang dihadapi. Karyawan yang mengalami kendala tidak harus datang ke ruangan IT untuk menyampaikan informasi, akan tetapi melalui *form request task* dari *website IT Helpdesk System*. Setiap permasalahan

atau kendala yang telah selesai ditindaklanjuti akan secara otomatis terdokumentasi dan dapat dijadikan referensi serta dapat menyajikan laporan untuk memenuhi kebutuhan informasi dalam suatu perusahaan maupun lembaga instansi pemerintah yang dapat diakses dengan cepat dan mudah. Sehingga dapat menghasilkan solusi yang tepat dalam mengatur sumber daya yang ada.

Saat ini telah banyak perusahaan-perusahaan besar yang menerapkan aplikasi pelaporan dan *monitoring* untuk mengetahui kinerja perusahaan. Pelaporan tersebut dapat sangat bermanfaat bagi perusahaan dengan cara melaporkan apa saja masalah yang muncul, sehingga perusahaan dapat mencari cara mengantisipasinya suatu waktu. Pelaporan yang dapat membantu pihak manajerial untuk melihat perkembangan perusahaan.

PT. PFI (Prudential Finance Insurance) Megalife Insurance adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan asuransi, yang menyesuaikan seluruh produk asuransi-nya dengan perkembangan kebutuhan konsumen juga turut serta memanfaatkan dan menyesuaikan perkembangan teknologi informasi saat ini. Sistem *helpdesk* yang seperti ini belum digunakan oleh PT. PFI Megalife Insurance untuk memberikan laporan yang menampilkan detail *task* yang jelas.

Dari permasalahan di atas, maka dibutuhkan sebuah sistem yaitu *IT Helpdesk System* sebagai aplikasi pengaksesan data yang dapat dilakukan dengan mudah dan cepat guna pengukuran tingkat masalah serta pengaksesan laporan oleh kepala bidang IT atau manajerial. Permasalahan dapat tertangani dengan baik oleh *helpdesk* IT dalam cakupan batasan masalah yang menghasilkan solusi tepat untuk mengatur sumber daya yang ada. Dengan aplikasi ini akan jelas masalah- masalah apa yang dihadapi oleh *helpdesk* IT. Untuk mempermudah agar dapat di akses oleh pihak-pihak yang memerlukannya, aplikasi ini akan di bangun berbasis *web* dan dipublikasikan secara umum pada *website*. Hal ini dapat membantu pihak manajerial dalam mengakses pelaporan secara *real time* dan *up to date*.

IT Helpdesk System ini nantinya dapat berfungsi sebagai solusi permasalahan dari *user* yang mengalami kendala atau masalah. Kemudian IT akan menganalisa detail masalah sesuai dengan tingkat prioritas dan akan mencari solusinya. Setiap masalah atau *task* baru akan diberi kode “*new*”, masalah yang

sudah dikerjakan dan terselesaikan akan diberi keterangan “*done*”, yang sedang dikerjakan adalah “*on progress*”, sedangkan “*reject*” apabila permohonan masalah ditolak oleh IT karena alasan tertentu. Karena tidak semua masalah dapat dicari solusinya saat itu juga. Masalah- masalah yang di catat oleh *helpdesk* IT di kumpulkan dalam suatu basis data dan secara periodik sistem *IT Helpdesk System* akan dapat melaporkan masalah-masalah ini dalam bentuk laporan kepada pihak manajerial. Diharapkan dengan melihat laporan ini, akan membantu pihak manajerial dalam mengambil keputusan..

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa dibutuhkan sebuah pengembangan sistem *helpdesk* yang dapat mengoptimalkan proses kerja maupun *monitoring* bagi pihak *helpdesk* IT maupun manajerial IT perusahaan. Untuk itu, judul yang diambil penulis adalah **PERANCANGAN IT HELPDESK SYSTEM DENGAN MENGGUNAKAN METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING UNTUK MENENTUKAN PRIORITAS PENYELESAIAN MASALAH**, berdasarkan studi kasus di PT. PFI Megalife Insurance, Pasar Minggu, Jakarta Selatan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjabaran tersebut maka dapat dirumuskan bahwa masalah yang saat ini dihadapi adalah:

1. PT. PFI Megalife Insurance belum memiliki aplikasi untuk mengukur tingkat masalah dan menangani permasalahan di bidang IT.
2. Belum adanya pengingat tanggal untuk penyelesaian masalah pada bidang IT.
3. Penyampaian dan pencatatan masalah kepada pihak IT masih harus langung ke ruangan IT, atau melalui *email* dan *messaging service* dengan kata lain belum menggunakan *database*.
4. Penanganan masalah masih lambat disebabkan belum adanya sistem dan pemanfaatan teknologi yang saling terhubung antara *user* dan pihak IT.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, penulis merumuskan masalah utama yaitu : “Bagaimana membuat website IT Helpdesk System yang membantu IT *helpdesk* untuk menentukan prioritas penyelesaian masalah pada PT PFI Megalife Insurance?”

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan masalah di atas maka dalam penulisan skripsi ini, penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Lingkup pembuatan *website* ini hanya sebatas pada *helpdesk* IT dan *user* pada PT. PFI Megalife Insurance saja.
2. Sistem ini memberikan pelaporan kepada kepala bidang IT atau manajerial dari sekumpulan permasalahan yang terjadi.
3. Pengukuran tingkat masalah dilihat dari jenis masalah dari *user*.
4. Metode skripsi yang digunakan adalah metode RAD (*Rapid Application Development*), sedangkan metode yang digunakan dalam pengolahan data di web ini adalah menggunakan metode SAW (*Simple Additive Weighting*).
5. Dalam skripsi ini, penulis menggunakan bahasa pemrograman PHP (*Page Hypertext Preprocessor*) dan *MySQL* sebagai *database*-nya.

1.5 Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan skripsi ini adalah :

1. Untuk membantu pihak IT menganalisa tingkat kepentingan masalah.
2. Untuk membantu karyawan yang mengalami kendala akan mudah dalam penyampaian informasi tanpa harus ke ruangan IT.
3. Untuk membantu pihak IT dalam menggunakan sistem *website* yang terkomputerisasi dan menggunakan *database*..

4. Untuk mempermudah kerja manajerial dalam mengontrol IT, perangkat lunak dan perangkat keras.
5. Untuk mempermudah kinerja IT untuk menganalisa permasalahan terlebih dahulu sebelum mencari solusi dan melakukan *troubleshooting*.

1.6 Manfaat

Manfaat dari pelaksanaan skripsi ini adalah :

1. Membantu manajerial untuk mendapatkan laporan bulanan.
2. Meningkatkan kinerja perusahaan dan mempercepat penanganan masalah dengan adanya sistem yang saling terhubung antara karyawan dan *helpdesk* IT.
3. Mampu mengetahui pengukuran tingkat masalah pada permasalahan yang ditangani oleh *helpdesk* IT.

1.7 Metodologi Skripsi

Adapun metode yang digunakan dalam skripsi ini meliputi dua bagian, yaitu metode pengumpulan data dan metode pengembangan sistem. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah studi pustaka, studi lapangan observasi dan wawancara. Sedangkan metode pengembangan sistem yang digunakan penulis adalah metode RAD (*Rapid Application Development*). Adapun penjelasan dari metode-metode yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

1.7.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan metode yang digunakan peneliti dalam melakukan analisis data dan menjadikannya informasi yang akan digunakan untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi.

1. Studi Pustaka

Dilakukan dengan cara membaca buku-buku, mengumpulkan data dari situs *internet*, serta artikel dan skripsi yang berhubungan dengan topik yang akan dibahas dalam penyusunan skripsi ini.

2. Observasi

Pengamatan yang langsung dilakukan oleh peneliti terhadap obyek-obyek yang ada pada perusahaan atau instansi untuk mendapatkan data-data yang diperlukan.

3. Wawancara

Mengumpulkan data dengan mewawancarai langsung orang perusahaan yang terkait untuk penggunaan sistem *IT Helpdesk System*.

1.7.2 Metode Pengembangan Sistem

Perancangan *website IT Helpdesk System* ini dengan skripsi menggunakan metode RAD (*Rapid Application Development*) dimana terdapat beberapa tahap dalam pengerjaannya. Dimulai dari proses menganalisa tujuan pengembangan *website*, perancangan sampai dengan pelaksanaannya permulaan sistem .

Sedangkan metode untuk pengolahan data didalam web ini adalah menggunakan metode SAW (*Simple Additive Weighting*). Penggunaan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) tepat dalam pengambilan keputusan terhadap penentuan pengambilan keputusan terbaik pada sistem helpdesk. Pembuatan sistem ini menentukan keputusan berdasarkan tingkat masalah dengan menerapkan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) pada pengambilan keputusan dimulai dari penentuan kriteria, pemberian nilai bobot dan pemilihan nilai atau tingkat masalah tertinggi.

1.8 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 pada skripsi ini terdiri dari lima bab yang diantaranya ialah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan skripsi, manfaat skripsi, metodologi skripsi serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai landasan teori yang digunakan dalam pembahasan penulisan skripsi ini dan sumber landasan teori tersebut.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi skripsi yang dilakukan serta langkah-langkah yang digunakan terkait dengan skripsi yang dilakukan.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Dalam bab ini berisi tentang analisis dan perancangan kebutuhan sistem dari hasil skripsi serta pembahasan yang mencakup gambaran umum tentang obyek skripsi serta implementasi sistem.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan akhir penulisan skripsi, di mana berdasarkan uraian telah dibahas akan dituangkan ke dalam suatu bentuk simpulan akhir serta saran-saran.

DAFTAR PUSTAKA