

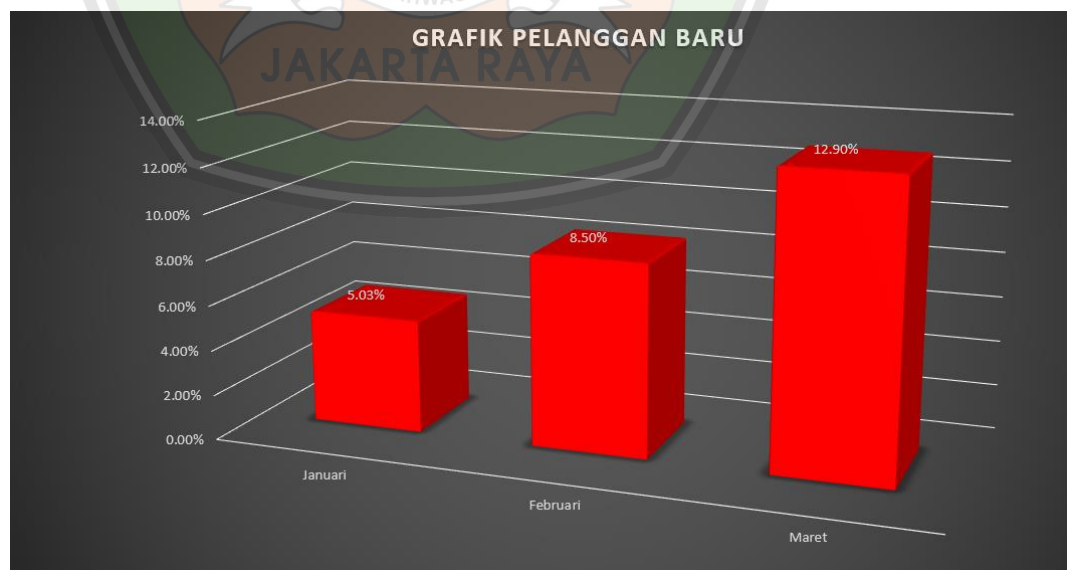
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Melakukan pengolahan data menjadi informasi yang berguna merupakan kelebihan komputer. Sistem pengolahan data yang baik senantiasa dapat menghasilkan informasi secara cepat, tepat, dan akurat. Dengan informasi yang dihasilkan, dapat segera melakukan pengambilan keputusan yang tepat serta cepat tentunya informasi ini akan sangat berguna bagi mereka yang membutuhkan.

Internet sangat berkembang pesat saat ini, banyak bermunculan perusahaan penyedia jaringan internet atau biasa disebut perusahaan Internet Service Provider (ISP). PT iForte Solusi Infotek merupakan perusahaan penyedia jasa internet. Kegiatan usahanya dimulai pada tahun 2002 sebagai penyedia layanan internet menggunakan teknologi Fiber-Optic, Akses Broadband Nirkabel (Wireless), VSAT dan Micro BTS (Base Transceiver Station). Salah satu kriteria perusahaan ISP (Internet Service Provider) yang baik yaitu dapat dengan cepat merespons keluhan pelanggan terhadap layanan yang sedang digunakan. Untuk menunjang pelayanan yang baik terhadap keluhan pelanggan pada dasarnya sebuah perusahaan ISP (Internet Service Provider) mempunyai *service desk*.



Gambar 1.1 Grafik Pelanggan Baru

Berdasarkan dari grafik pada gambar diatas menunjukkan bahwa dalam setiap bulan PT. iForte Solusi Infotek memiliki pelanggan baru dengan jumlah persentase yang semakin meningkat.



Tue 4/28/2020 9:20 AM

Chandra Sahputra <chandra.sahputra@iforte.co.id>

(Aktivasi)E0016749 PT CATALYST SOLUSI INTEGRASI

To Helpdesk iForte; IP NOM; Presales iForte; provisioning@iforte.co.id; Team Logistics; Team regular project Fajarwo; system administrator; NOC iForte; FO Operational Jawa Timur

Cc Delfani Saputra; Aries Kurniawan; Layung Violeta



Berita Acara.jpeg

87 KB



catalyst IIX.JPG

31 KB



Bandwidth.JPG

43 KB



Foto Perangkat.jpeg

111 KB



catalyst IIX.JPG

32 KB

Pada hari Senin tanggal 27 April 2020, telah dilakukan aktivasi PT CATALYST SOLUSI INTEGRASI,

Berikut data teknis nya :

Data Pelanggan

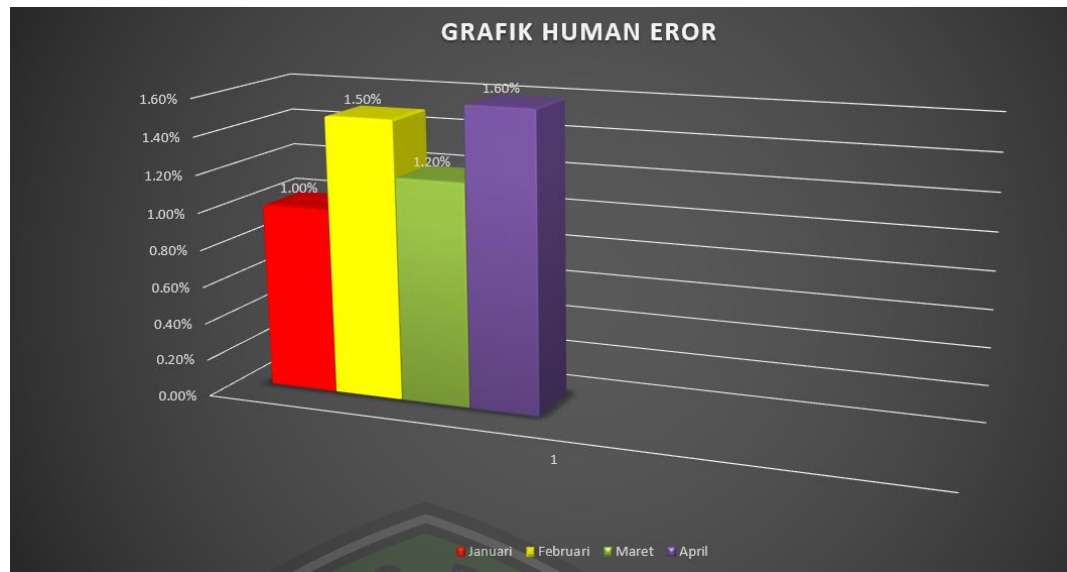
Client	PT CATALYST SOLUSI INTEGRASI
Site ID	E0016749
Alamat	Jl. Saronojiwo II No.19, Panjang Jiwo, Kec. Tenggilis Mejoyo, Kota SBY, Jawa Timur 60299
PIC	Bp.Adrian Purnama(0811317951)
Sales	Layung Violeta

Data Teknis

IP WAN	100.70.12.160/30 (eth 1)
IP LAN Public	182.16.172.104/29 (eth 2)
IP LAN Private	192.168.1.1/24 (eth 3 dhcp)
DNS	202.51.96.7; 202.51.102.118
Vlan	2226
Media	FO
Bandwidth	Mix 15 Mbps
Service	MWIFD - FO - Internet Service - Dedicated
Topologi	TOPOLOGI CPE - POP GAYUNG SARI - OTB A.Yani T6C9 - SW ISBY-GSRH02 (10.255.16.33) Port GE 0/0/12 - MPLS SBY - MPLS PE SERVICE D3 - MPLS INET D3
Device	Mikrotik RB450Gx4 , Converter 111

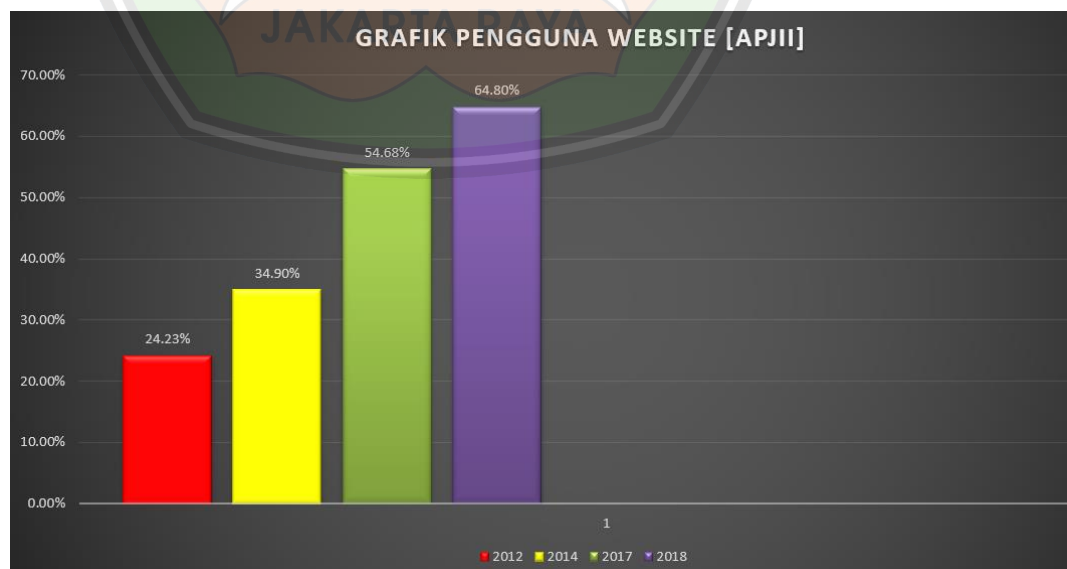
Gambar 1.2 Data Teknis Pelanggan

Dalam menerima keluhan pelanggan *corporate* berupa koneksi jaringan internet mati, koneksi jaringan internet lambat *service desk* membutuhkan data teknis pelanggan. Proses pencarian informasi data teknis pelanggan masih bersifat manual, sehingga memakan waktu dalam melakukan *input* data teknis pelanggan kedalam sistem penanganan keluhan sebagai mediator antara *service desk* dengan teknisi yaitu *trouble ticket*. Data teknis pelanggan tersebut berguna bagi tim teknisi sebagai bahan analisa dan penanganan perbaikan lebih lanjut. Saat ini data tersebut didapat dari report email yang dikirimkan oleh team yang melakukan instalasi atau aktivasi layanan, yaitu teknisi.



Gambar 1.3 Grafik *Human Error*

Berdasarkan dari grafik pada gambar diatas menunjukkan bahwa dalam setiap bulan terdapat persentase *human error* dalam melakukan pengolahan data pelanggan baru. Proses pengolahan data teknis pelanggan melalui *email* dapat dikatakan masih belum efektif, hal tersebut dapat menyebabkan kesalahan dalam melakukan penyebaran informasi. Selain itu data teknis pelanggan pada email sulit ditemukan karena belum terstruktur sehingga *service desk* kesulitan mencari data tersebut yang membuat terhambatnya dalam melakukan input data teknis pelanggan kedalam sistem penanganan keluhan sebagai mediator antara service desk dengan teknisi.



Gambar 1.4 Grafik Pengguna *Website* (APJII)

Berdasarkan dari grafik pada gambar diatas hasil persentase data dari APJII menunjukkan bahwa pengguna website semakin meningkat setiap tahunnya.

Salah satu sistem pengolahan data yaitu dengan aplikasi berbasis *web*. aplikasi berbasis *web* dipilih karena ada banyak keunggulan dan keuntungan untuk perusahaan, yaitu sebagai berikut:

- a. Mudah dikembangkan.
- b. Mudah untuk diakses.
- c. Setup *server* yang mudah
- d. Informasi mudah didistribusikan.
- e. Antarmuka yang fleksibel.

Dari permasalahan di atas, pelayanan harus ditingkatkan dengan dibuat sistem informasi data teknis pelanggan, sistem ini dibuat untuk memudahkan dan mempercepat kinerja team *service desk* dalam mencari data teknis pelanggan kemudian di *input* kedalam sistem penanganan keluhan sebagai mediator antara *service desk* dengan teknisi yaitu *trouble ticket*. Berdasarkan penjabaran latar belakang ini, maka penulis tertarik untuk membangun sistem informasi data teknis pelanggan pada PT iForte Solusi Infotek dengan judul penelitian “Sistem Informasi Data Teknis Pelanggan Berbasis Web pada PT iForte Solusi Infotek.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diidentifikasi masalah ke dalam *point – point* di bawah :

1. Pencatatan data teknis pelanggan hanya dengan *email*, sehingga data teknis pelanggan tidak tersimpan dengan baik dan tidak terstruktur, berisiko terhapus dan keamanan datanya tidak terjamin.
2. *Service desk* kesulitan mencari data teknis pelanggan yang telah dikirimkan oleh team teknisi.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana merancang aplikasi sistem informasi yang dapat menyimpan data dengan baik untuk menghindari terjadinya kehilangan data?
2. Bagaimana cara mempermudah *service desk* dalam mencari data teknis pelanggan?

1.4 Batasan Masalah

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis membatasi pembahasannya hanya pada:

1. Aplikasi yang dibuat berbasis *web*.
2. Aplikasi yang dibuat adalah sistem informasi yang menampilkan informasi mengenai data teknis pelanggan untuk digunakan oleh internal perusahaan.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin didapat oleh penulis dari hasil penelitian ini adalah:

1. Merancang aplikasi yang mampu menjaga dan menyimpan data dengan baik.
2. Merancang aplikasi sistem informasi data teknis pelanggan yang memudahkan user dalam melakukan pengolahan data.
3. Membantu *service desk* dalam proses pencarian data pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis :
 1. Menambah pengetahuan bagi penulis khususnya di aplikasi sistem informasi data teknis pelanggan berbasis *web*.

2. Meningkatkan kemampuan dalam penguasaan bahasa pemrograman dengan membuat aplikasi sistem informasi data teknis pelanggan berbasis *web*.
 3. Menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari studi dan melengkapi salah satu syarat kelulusan penulis
- b. Bagi Instansi :

Aplikasi yang akan dibuat diharapkan dapat membantu memperbaiki sistem pengolahan data teknis pelanggan agar lebih cepat, tepat dan akurat dalam menangani keluhan pelanggan sehingga pelayanan perusahaan akan menjadi lebih baik lagi guna mendukung berkembangnya perusahaan.

- c. Bagi Universitas :

Dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan untuk ke depannya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi para peneliti-peneliti selanjutnya, serta menunjukan pada pihak luar bahwa lulusan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dapat bersaing dengan lulusan-lulusan universitas lain.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis melakukan Penelitian pada :

Tempat : PT. Iforte Solusi Infotek

Waktu : 02 Februari 2020 – 02 Juni 2020

1.8 Metode Penelitian dan Metode Konsep Pengembangan Website

Metode yang digunakan untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan ialah sebagai berikut :

1.8.1 Metode Penelitian

1. Studi Pustaka

Pada metode kepustakaan dilakukan pengumpulan data dan informasi yang diperoleh, dengan membaca dan mempelajari beberapa buku-buku, jurnal, teori-teori, temuan dan bahan beberapa hasil

penelitian sebagai acuan untuk dijadikan landasan teori dalam kegiatan penelitian yaitu dengan melakukan studi terhadap literatur-literatur berupa buku, jurnal dan informasi dari internet dan lain-lain.

2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan oleh penulis adalah meyakinkan data yang di peroleh akurat. Dalam pengumpulan data tersebut penulis mewawancarai bagian umum dan yang terkait didalamnya. Untuk mengetahui apa dan bagaimana dari kegiatan pengolahan data tersebut serta kemampuan memberi informasi yang tepat dan jelas.

3. Observasi

Observasi yang dilakukan penulis adalah untuk mengamati dan mengetahui secara langsung jalannya sistem yang sedang berjalan saat itu dan proses kerja dari tugas masing-masing serta melihat format-format laporan dalam perusahaan tersebut yang di gunakan saat itu.

1.8.2 Metode Konsep Pengembangan Software

Merancang dan mengembangkan sistem informasi ini menggunakan metode *Extreme Programming* dan untuk mengembangkan sistem menggunakan beberapa tahap yaitu analisis sistem yang berjalan, perancangan basis data, perancangan tampilan antarmuka dan pengujian program.

1.9 Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang penulisan skripsi, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metode

penelitian, metode pengembangan software dan sistematika penulisan yang merupakan gambaran menyeluruh dari skripsi ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dibahas mengenai berbagai teori mengenai sistem informasi organisasi serta hal-hal yang mendukung sistem informasi ini yang dapat digunakan pada tempat penelitian skripsi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai obyek penelitian, kerangka penelitian, analisis sistem berjalan, permasalahan, analisis sistem usulan, analisis kebutuhan sistem.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Pada bab ini membahas mengenai perancangan, pengujian dan implementasi hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang didapat dan juga saran yang dapat digunakan untuk pengembangan sistem ke arah yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

