

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

IT Helpdesk merupakan sistem manajemen yang digunakan untuk membantu departemen TI untuk menangani kebutuhan dukungan TI bagi perusahaan (Purwanto, 2011). Customer dari IT Helpdesk ini adalah karyawan-karyawan yang mempunyai permasalahan yang berkaitan dengan teknologi informasi dan biasanya penggunaannya adalah divisi atau departemen yang menangani teknologi informasi pada perusahaan atau organisasi. Salah satu sistem yang digunakan untuk melaporkan masalah adalah *helpdesk*. Kecenderungan penggunaan *helpdesk* yang diartikan sebagai pelaporan masalah, sudah banyak bermunculan dan digunakan oleh perusahaan dan instansi. Biasanya *helpdesk* dikelola dengan menggunakan suatu *software*, *software* ini sering kali menjadi alat yang sangat bermanfaat untuk mencari, menganalisa dan meminimalisasi masalah yang sering terjadi.

Beberapa *helpdesk* memiliki tingkatan yang berbeda dalam menangani berbagai jenis permasalahan. Pada tingkat pertama *helpdesk* yang dilakukan yaitu mempersiapkan untuk menjawab pertanyaan yang paling sering dipertanyakan oleh pengguna dan menyediakan solusi berdasarkan dengan dasar pengetahuan. *Helpdesk* dalam skala besar umumnya memiliki sebuah *team* yang bertanggung jawab dalam mengatur permasalahan yang berbeda-beda. Oleh sebab itu diperlukannya IT *helpdesk* yang terintegrasi agar mempermudah pekerjaan secara teknis dan membagi pekerjaan teknisi *developer* secara merata. Sehingga kepuasan teknisi *developer*, *announcer* dan masyarakat yang saling terintegrasi dapat terjamin dengan baik.

Pada dasarnya fungsi utama IT *helpdesk* secara global adalah untuk menyediakan wadah bagi pengguna untuk menampung permasalahan. IT *helpdesk* sendiri telah digunakan oleh banyak perusahaan dan instansi. Guna dalam melacak masalah atau *Bug Tracking System*, sistem ini digunakan untuk merekam jejak

kerusakan sistem dan dapat memudahkan pengguna dalam melaporkan permasalahan yang ada sehingga, dapat mengidentifikasi kerusakan secara cepat dan akurat. Dan dapat mengetahui apakah permintaan sudah dapat di *handle* atau belum. Seluruh *request* dan *support* yang telah dilakukan, tersimpan dan terstruktur didalam database sistem tersebut. Sehingga apabila ada kerusakan yang sama pengguna dapat melihat pada *history* sistem yang sudah pernah ditangani.

Setelah dilakukan pengamatan di PT. Kereta *Commuter* Indonesia dan juga wawancara serta diskusi kepada divisi IT dan *announcer* yang ada pada stasiun. Maka dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi saat ini oleh karyawan PT. Kereta *Commuter* Indonesia adalah belum adanya sistem *helpdesk* yang terintegrasi. Sehingga menyulitkan *announcer* dan teknisi untuk saling berinteraksi secara cepat. Serta berdampak pada masyarakat yang ingin beraktifitas berpergian diluar rumah seperti berangkat bekerja, berbelanja dan lain-lainnya. Menurut riset yang sudah saya amati pada perjalanan saya bekerja menggunakan kereta, keterlambatan sistem sangat berdampak merugikan bagi para pengguna jasa transportasi KRL, khususnya bagi pengguna yang masih awam akan kemajuan teknologi. Khususnya bagi lansia dan orang-orang yang belum paham akan teknologi tidak sedikit yang masih sering salah naik jurusan kereta dikarenakan sistem keberangkatan yang masih sering mengalami kerusakan.

Memang bagi pengguna yang ingin berpergian santai dan tidak terburu-buru sistem keterlambatan tidak berpengaruh akan kerusakan pada sistem yang sudah ada, akan tetapi yang kita ketahui saat ini kereta *commuter* Indonesia tidak hanya digunakan oleh pengguna lama melainkan juga digunakan oleh lansia, ibu-ibu yang ingin berbelanja, dan lain sebagainya. Bahkan dampak buruknya pernah saya alami dengan sebagian orang-orang yang ingin pulang kerja kebekasi. Ketika sistem belum terupdate dan *announcer* tidak memberitahu bahwa yang datang adalah kereta Bogor. Maka saya dan pengguna Bekasi lainnya salah menaiki kereta ke arah Bogor. Dan kejadian ini pun tidak terjadi hanya sekali. Oleh sebab itu dengan media aplikasi

helpdesk yang terintegrasi diharapkan *developer* dan *user* dapat berinteraksi dengan mudah, cepat, dan akurat.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk membuat skripsi ini dengan judul “**Rancang Bangun Aplikasi *Helpdesk* untuk Menangani Keluhan Sistem di Stasiun Kereta**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari judul latar belakang diatas, dapat diidentifikasi permasalahan yang ada diantaranya:

1. Penanganan keluhan hanya via telepon sehingga admin masih belum bisa menangani komplain secara maksimal dikarenakan begitu banyaknya *user* internal yang mengeluhkan *problem* yang sama.
2. Ketidak puasan masyarakat terhadap sistem keberangkatan yang selalu mengalami gangguan menyebabkan masyarakat sering kali merasa tidak puas dengan pelayanan pada PT. Kereta Commuter Indonesia. Mengapa diperlukan penanganan yang cepat dan akurat, dikarenakan ini adalah perusahaan pelayanan transportasi masyarakat yang saat ini lebih sering digunakan untuk bepergian seperti bekerja dan aktivitas lain-lainnya.
3. Admin pusat pun masih sangat susah untuk *menghandle* dan mendeteksi sistem manakah yang lebih *urgent* dan harus ditangani terlebih dahulu.
4. Kepuasan *user* stasiun yang belum maksimal, dikarenakan pelayanan yang belum cepat dilayani, sedangkan perusahaan pelayanan masyarakat harus update dengan cepat dimana kereta sudah diberangkatkan (update monitor keberangkatan pada stasiun yang seringkali mengalami masalah).

1.3 Batasan Masalah

Melihat apa yang sudah dijelaskan diatas, maka batasan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah :

1. Aplikasi *helpdesk* hanya dikhususkan untuk menyimpan keluhan dan penanganan antara *user*, admin dan teknisi internal mengenai keluhan sistem distasiun kereta.
2. Aplikasi dapat di akses di LAN (Lokal Area Networking) PT. Kereta *Commuter* Indonesia.
3. Pengguna masih dibatasi hanya interaksi antara *user*, admin dan teknisi internal.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari permasalahan yang ada, maka rumusan yang akan menjadi pembahasan pada penelitian ini adalah : Bagaimana membuat Rancang Bangun Aplikasi *Helpdesk* untuk Menangani Keluhan Di Stasiun Kereta?

1.5 Maksud Dan Tujuan

Maksud Dan Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui masalah-masalah apa saja yang terjadi pada *user* internal stasiun, sehingga dapat segera dibuat penyelesaian masalahnya agar kepuasan *user* internal dapat terjamin dengan baik.
2. Seluruh *request* dan *support* yang telah dilakukan, tersimpan dengan terstruktur di dalam database. Sehingga jika terjadi masalah yang sama atau yang sering terjadi maka dapat ditemukan solusinya dengan lebih cepat.
3. Memudahkan admin internal dan *user* internal didalam melaporkan bug atau meminta fitur baru, mengecek dan melacak masalah, serta membetulkan sistem tersebut.

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.

3. Kuisioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang akan diberikan kepada responden.

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, 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.

