

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi dan sistem informasi pada saat ini sangat pesat dan berpengaruh sangat signifikan terhadap pribadi maupun komunitas, segala aktivitas, kehidupan, cara kerja, metode belajar, gaya hidup maupun cara berpikir. Penerapan teknologi dan sistem informasi merupakan bagian penting pada perkembangan Universitas Bina Darma. Universitas Bina Darma berdiri atas prakarsa Prof. Ir. H. Bochari Rachman, M.Sc. dan kawan-kawan pada tanggal 28 Desember 1993 [1] dan telah mengalami banyak perubahan-perubahan struktur organisasi sampai saat ini, untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dan sistem informasi maka perlu adanya sistem informasi *IT-Helpdesk*.

Sistem Informasi *IT-Helpdesk* merupakan sistem manajemen yang membantu menangani kebutuhan pengguna terkait dengan komplain pada pelayanan IT[2]. *IT-Helpdesk* juga memberikan dukungan teknis tertentu untuk memudahkan penelusuran terhadap tindakan penyelesaian yang dikoordinasi sesuai dengan permasalahan. Perancangan *IT-Helpdesk* memungkinkan user mengakses data dan informasi lingkungan berdasarkan subsistem fungsional, dan juga dapat mengolah informasi secara efektif serta efisien untuk menunjang keberhasilan dan kelancaran dalam proses pekerjaan.

Melihat dari permasalahan yang terjadi pada divisi operasional pelayanan IT yaitu mengalami masalah dalam melayani komplain yang datang dari direktorat-direktorat baru yang menyebabkan pembagian beban kerja yang tidak optimal dan sulit melakukan evaluasi kinerja oleh pimpinan UPT. Sistem Informasi *IT-Helpdesk* merupakan salah satu solusi untuk mengatasi permasalahan yang ada dalam memaksimalkan layanan IT. Dimana layanan yang diberikan berupa penanganan *hardware, software, network* dan *maintenance* komputer. *IT-Helpdesk* diharapkan mampu memberikan

peningkatan kepuasan pengguna akan pelayanan IT. Sistem *IT-Helpdesk* yang akan dirancang menggunakan bahasa pemrograman *PHP MySQL* dan metode *prototype* sebagai metode pengembangan dimana metode ini sesuai dalam pengembangan sistem sesuai kebutuhan pengguna.

Dari uraian diatas maka penulis dapat menarik judul "**Sistem Informasi IT-Helpdesk pada Universitas Bina Darma Palembang berbasis Web**".

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- A. Bagaimana memudahkan dalam mengelola komplain untuk mendapatkan solusi yang terbaik?
- B. Bagaimana membuat aplikasi sistem informasi IT- Helpdesk berbasis website?

1.3 BATASAN MASALAH

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Luas lingkup hanya meliputi informasi seputar komplain pada bagian divisi operasional pelayanan IT.
2. Perancangan aplikasi ini hanya berbasis *web*.
3. Informasi yang disajikan yaitu : daftar karyawan, daftar komplain, daftar staff IT, dan laporan periode komplain

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan membuat sistem informasi *IT-Helpdesk* pada Universitas Bina Darma Palembang berbasis web adalah:

- a. Meningkatkan kepuasan pengguna terhadap pelayanan IT.
- b. Mempermudah kepala unit pelayanan teknik dalam mengelola sistem dan teknologi informasi untuk melihat beban kerja tiap-tiap anggota divisi.
- c. Mempermudah evaluasi kinerja IT *Support*.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu :

- a. Sistem informasi *IT-Helpdesk* mampu memberi solusi atas pertanyaan atau complain dalam waktu yang lebih singkat.
- b. Sistem Informasi *IT-Helpdesk* dapat mengorganisir status permasalahan yang ada dan mengatur pembagian tugas lebih efektif dan efisien dalam penanganan permasalahan tersebut.
- c. Sistem informasi *IT-Helpdesk* dapat memberikan efisiensi pada unit kerja dalam menangani pertanyaan atau komplain dari *end user*.
- d. Sistem informasi *IT-Helpdesk* dapat mencegah penumpukan beban kerja pada divisi operasional pelayanan IT.

1.5 METODOLOGI PENELITIAN

1.5.1 WAKTU PENELITIAN DAN TEMPAT PENELITIAN

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan januari sampai bulan juni, dan tempat penelitian ini dilakukan di Universitas Bina Darma (UBD) yang beralamat di Jl. Jenderal Ahmad Yani No.3, 9/10 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30111

1.5.2 METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data untuk mendapatkan informasi, maka digunakan teknik sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi dilakukan di divisi operasional layanan it, dari hasil observasi diketahui divisi operasional it berfokus pada pelayanan it pada Universitas Bina Darma.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan wakil direktur layanan operasional it.

3. Studi keperpustakaan

Studi keperpustakaan dengan mengumpulkan informasi dari hasil observasi dan wawancara di analisa permasalahan yang ada pada divisi operasional layanan it.

1.5.3 METODE PENGEMBANGAN SISTEM

Menurut Raymond Mcleod, *prototype* didefinisikan sebagai alat yang memberikan ide bagi pembuatan maupun pemakai potensial tentang cara system berfungsi dalam bentuk lengkapnya, dan proses untuk menghasilkan sebuah *prototype* disebut *prototyping*. [3]

Metode pengembangan *proytoyte* untuk sistem yang komputerisasi. Metode pengembangan perangkat lunak sebuah *prototype* adalah versi awal dari sistem perangkat lunak yang digunakan untuk mendemonstrasikan konsep-konsep, percobaan rancangan, dan menemukan lebih banyak masalah dan solusi yang memungkinkan sistem dengan model *prototype* memperbolehkan pengguna untuk mengetahui bagaimana sistem berjalan dengan baik. Metode *prototyping* yang digunakan di dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran aplikasi yang akan dibangun melalui rancangan aplikasi *prototype* terlebih dahulu kemudian akan dievaluasi oleh *user*. Aplikasi *prototype* yang telah dievaluasi oleh *user* selanjutnya akan dijadikan acuan untuk membuat aplikasi yang dijadikan produk akhir sebagai output dari penelitian ini.

Langkah-langkah pada metode *Prototype* sebagai berikut :

1. PENGUMPULAN KEBUTUHAN

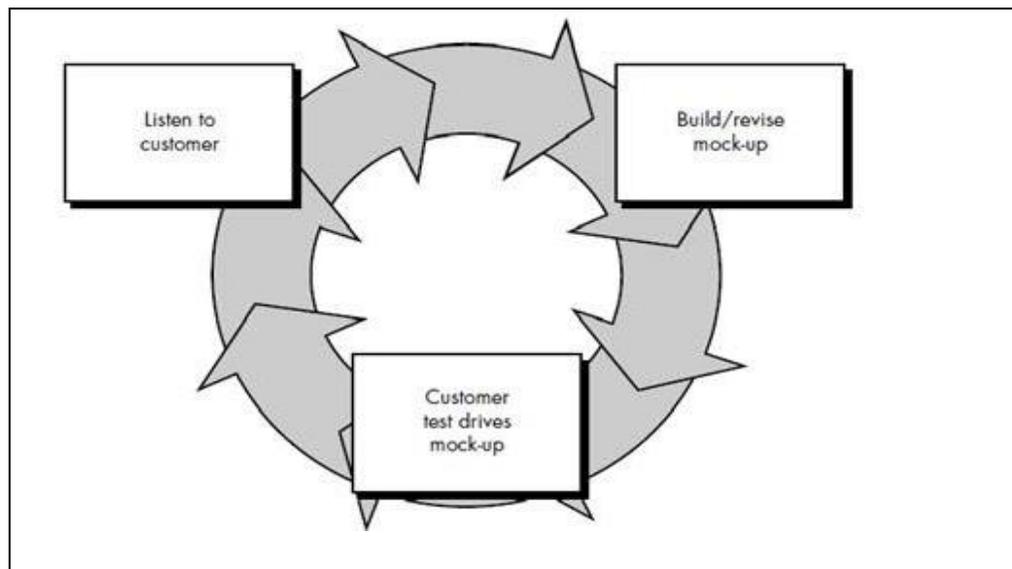
Developer dan klien bertemu dan menentukan tujuan umum, kebutuhan yang diketahui dan gambaran bagian-bagian yang akan dibutuhkan berikutnya.

2. PERANCANGAN

Perancangan dilakukan cepat dan rancangan mewakili semua aspek *software* yang diketahui, dan rancangan ini menjadi dasar pembuatan *prototype*.

3. EVALUASI PROTOTYPE

Klien mengevaluasi *prototype* yang dibuat dan digunakan untuk memperjelas kebutuhan *software*. Perubahan perangkat lunak dapat dilakukan hingga dicapai kesepakatan bentuk dari *software* yang akan dikembangkan. Alur dari metode *prototype* terlihat di gambar 1.1 dibawah ini :



Gambar 1.1 Metode *Prototype* (Sumber : Raymond McLeod Jr. 2001)

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mendapatkan gambaran secara garis besar dalam penulisan skripsi, maka dibagi menjadi 5(lima) bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat. dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis memasukkan tinjauan umum dan landasan teori yang memaparkan tentang objek penelitian yang meliputi sejarah, visi dan misi, struktur organisasi serta tugas dan tanggung jawab teori-teori yang penulis pakai skripsi ini tentu saja yang berkaitan tentang judul dipaparkan meliputi pengertian sistem informasi, helpdesk, php, mysql, UML, xampp sebagai server database dan metode prototype untuk pengembangan dan penelitian sebelumnya.

BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN

Bab ini menjelaskan tentang rancangan website yang akan dibangun tahapan dan metode

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menerangkan tentang hasil dari perancangan membangun sistem informasi penjualan yang digambarkan dalam bentuk tampilan desain program.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan dari pembahasan yang diuraikan dan saran hasil penelitian.