

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada kemajuan teknologi informasi akan mempengaruhi jalannya, proses bisnis yang modern, sehingga akan mempengaruhi dalam perubahan produktivitas dan kinerja yang meningkat saat melakukan pekerjaan. Untuk menjalankan proses bisnis yang modern, tak luput dari bantuan perangkat elektronik atau digitalisasi mengenai suatu proses bisnis agar bisa melakukan pekerjaan dengan terorganisir serta mencapai tujuannya. Teknologi informasi menjadi sebuah unsur yang kuat untuk penopang alur bisnis demi mencapai tujuan dan target dalam proses bisnis perusahaan tersebut, teknologi informasi juga bisa dijadikan sebagai wadah untuk manajemen informasi. Dan juga percepatan dan keakuratan dari adanya teknologi informasi supaya meningkatkan komunikasi serta interaksi yang terjadi agar tidak menimbulkan kesalahan dalam menerima informasi yang actual (Rachmatullah dkk., 2022.)

PT Pertamina merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak pada bidang usaha energi di Indonesia, bidang energi yang dihasilkan adalah minyak dan gas. PT Pertamina EP Limau Field yang terletak di JL. Jend Sudirman NO.3 Prabumulih merupakan salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak kedalam *Upstream Holding* yang berkegiatan dalam eksplorasi, pengeboran, pengembangan dan produksi minyak gas dan panas bumi. PT Pertamina EP Limau Field memiliki berbagai divisi untuk melaksanakan dan melancarkan proses bisnis yang ada untuk mencapai tujuan serta mobilitas perusahaan, untuk menjalankan hal tersebut telah dilakukan digitalisasi dalam melakukan pekerjaannya. Dalam perusahaan maupun organisasi perlu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan memiliki fleksibilitas untuk terus beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam lingkup organisasi (Vera Maria & Maulana, 2022)

Bahwasannya setiap sumber daya manusia adalah faktor penentu dalam keberhasilan di suatu organisasi perusahaan serta setiap sumber daya manusia memiliki kapasitas yang berbeda dalam memahami ilmu dan juga belum terbiasa atau adaptasi dalam

melakukan pekerjaan dan tanggung jawab terlebih menggunakan teknologi yang modern, melaksanakan pekerjaan menggunakan teknologi modern pasti akan mendapatkan suatu masalah dari teknologi yang dari perangkat teknologi modern dan untuk menyelesaikan permasalahan pada teknologi modern tersebut akan diperbaiki oleh individu yang memiliki keterampilan khusus. Suatu perusahaan harus memiliki aplikasi *helpdesk ticketing* dalam menjalankan proses bisnis untuk mengelola sebuah permasalahan internal perusahaan agar mencapai tujuannya.

Pada PT Pertamina EP Limau Field dalam menangani permasalahan serta mengatasi keluhan yang terjadi masih dilakukan dengan secara manual dan saat melakukan pengajuan keluhan tersebut harus menunggu konfirmasi terlebih dahulu dari pihak yang bertanggung jawab setelah pengajuan telah dikonfirmasi maka akan diberikan tugas kepada teknisi untuk melakukan perbaikan laporan tersebut, dalam melakukan proses peninjauan perbaikan masih kurang dan tidak adanya sistem *monitoring* dan *controlling* terhadap keluhan yang telah dilaporkan untuk mengetahui proses pengerjaan dilakukan oleh teknisi.

Maka diperlukannya Aplikasi *helpdesk ticketing* dalam melakukan pelaporan permasalahan agar memudahkan karyawan melakukan pelaporan keluhan tersebut, serta dapat memantau pelaporan yang dilakukan oleh teknisi dan dapat meningkatkan efektifitas dari proses bisnis yang berjalan. Dalam melakukan pembuatan aplikasi tersebut menggunakan metode *agile software development*, metode tersebut digunakan karena mampu beradaptasi dan fleksibilitas, agile memperhatikan setiap perubahan yang diinginkan, pada aplikasi *helpdesk ticketing* juga menggunakan algoritma FIFO (FIRST-IN-FIRST-OUT) yang dimana algoritma berfungsi mengatur permintaan yang masuk pertama akan keluar atau selesai pertama juga. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, penulis melakukan penelitian berjudul **“APLIKASI HELPDESK TICKETING BERBASIS WEBSITE PADA PT PERTAMINA EP LIMAU FIELD ZONA 4 DENGAN METODE AGILE “**.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Belum adanya *website* dalam melakukan pelaporan dan monitoring dari setiap masalah yang terjadi.

2. Ketika karyawan telah melaporkan dan telah dikerjakan oleh teknisi membutuhkan sistem dalam memantau pekerjaan yang dilakukan teknisi.

Adapun rumusan masalah diatas, dengan demikian penulis dapat disimpulkan bahwa fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana merancang aplikasi *helpdesk ticketing* di PT Pertamina EP Limau Field Zona 4 ?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mendigitalisasi serta mengembangkan setiap proses pengaduan dan pelaporan ketika terjadi suatu kendala teknis yang ada.
2. Merancang suatu solusi agar setiap proses pengerjaan, *monitoring* dan *controlling* berjalan secara baik.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam proses bisnis di suatu perusahaan.

1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

1. Aplikasi ini dapat diakses oleh seluruh karyawan di PT Pertamina EP Limau Field
2. Aplikasi ini akan memungkinkan karyawan dan pihak lainnya untuk dapat melaporkan masalah yang dialami, serta *controlling* dan *monitoring* dari pelaporan.
3. Pada aplikasi ini peneliti menggunakan *agile software development* serta algoritma *first in first out*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini agar memberikan manfaat antara lain

1. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional dalam melakukan pelaporan masalah yang terjadi.
2. Memudahkan pengguna dalam *tracking* dan *monitoring* ketika permasalahan sedang dikerjakan dapat memantau status perbaikan.
3. Produktifitas karyawan dalam mengelola serta penyelesaian pada pengaduan masalah yang dilaporkan serta mempermudah dalam pembagian tugas pada teknisi.

Universitas Bina
Dharma

