

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini tidak dapat dihindarkan oleh setiap orang. Perkembangannya telah merambah berbagai sektor kehidupan, seperti pendidikan, kesehatan, bisnis dan masih banyak lagi. Teknologi menjadi bagian yang tak dapat dipisahkan dalam berbagai aspek kehidupan manusia modern. Meskipun kemajuan teknologi dianggap sebagai ancaman bagi beberapa jenis pekerjaan yang mulai tergeser, di sisi lain hal tersebut juga menciptakan banyak peluang dan kesempatan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Perubahan ini membawa dampak yang signifikan terhadap dinamika pasar tenaga kerja. Namun, di balik tantangan yang muncul, terdapat banyak kesempatan bagi mereka yang mampu memanfaatkan dan menguasai teknologi, salah satunya adalah sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). UMKM merupakan sektor penting dalam perekonomian Indonesia, memainkan peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan menyerap tenaga kerja. (Sagirani & Diradinata, 2018).

Dalam menjalankan usahanya, UMKM seringkali menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah dalam hal pengelolaan informasi dan layanan pelanggan. Banyak UMKM yang belum memiliki sistem informasi yang terintegrasi dan terstruktur, sehingga mengalami kesulitan dalam mengelola data dan informasi terkait dengan kegiatan operasional, pelayanan pelanggan, serta pengambilan keputusan strategis. Adapun permasalahan yang sering dialami oleh UMKM adalah berhubungan dengan pengelolaan data dan informasi layanan

untuk pelanggan. Banyak UMKM yang masih menggunakan sistem manual, seperti mencatat keluhan, permintaan, dan pertanyaan pelanggan pada kertas atau ke dalam buku. Hal ini menyebabkan data-data tersebut sulit untuk dikelola, dianalisis, dan dilacak, sehingga UMKM kesulitan dalam memberikan tanggapan atau penyelesaian yang cepat dan tepat.

Selain itu, UMKM juga menghadapi kesulitan dalam memantau dan mengevaluasi kinerja layanan pelanggan. Hal ini karena UMKM tidak memiliki data yang terstruktur dan terintegrasi terkait dengan keluhan, permintaan, dan pertanyaan pelanggan. Akibatnya, UMKM tidak dapat mengidentifikasi pola masalah yang sering terjadi, serta tidak dapat mengambil langkah-langkah perbaikan yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan. Permasalahan lain yang sering terjadi adalah ketidakefisienan dalam proses penanganan dan penyelesaian masalah pelanggan. UMKM harus menangani setiap keluhan, permintaan, dan pertanyaan pelanggan melalui pencatatan, sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk mencari data serta informasi yang dibutuhkan. Hal ini dapat berdampak pada kepuasan pelanggan, karena mereka harus menunggu lama untuk mendapatkan tanggapan atau penyelesaian dari UMKM oleh karena itu dibutuhkanlah sistem informasi *helpdesk*.

Helpdesk merupakan bagian utama dari fungsi layanan yang bertanggung jawab mempertemukan sumber informasi untuk menyelesaikan masalah (Liharja dkk., 2022). Dengan adanya sebuah sistem informasi *helpdesk* maka setiap permasalahan yang terjadi dapat dikelola dengan dengan lebih terstruktur dan data mudah untuk ditemukan pada saat akan menyelesaikan atau menjawab permasalahan tersebut. Hal ini tentunya akan sangat membantu UMKM yang

menjadi salah satu sektor penting dalam perekonomian Indonesia pada saat pelanggannya mengalami kendala, sehingga pelanggan dapat menggunakan fitur *helpdesk* ini. Permasalahan yang pernah muncul dan terjawab dengan benar selanjutnya dapat dijadikan sebagai acuan jika ada pelanggan lain yang mengalami permasalahan yang sama agar proses penyelesaian masalah pelanggan dapat terjawab dengan lebih cepat. Oleh karena itu akan dirancang sebuah aplikasi dengan UMKM Si Gokil sebagai perantara antara UMKM dan pelanggan yang memiliki pertanyaan maupun keluhan terhadap produk, pesanan atau yang berhubungan dengan sistem Si Gokil.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti akan membuat tugas akhir dengan judul “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi *Helpdesk* Pada Aplikasi UMKM Si Gokil” .

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti dapat merumuskan masalah penelitian yaitu bagaimana rancangan sistem informasi *helpdesk* pada aplikasi UMKM Si Gokil.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada tugas akhir ini agar tidak meluasnya pembahasan adalah penelitian ini hanya membahas tentang bagaimana menganalisis dan merancang sistem informasi *helpdesk* pada aplikasi UMKM Si Gokil.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah membuat sistem informasi *helpdesk* pada aplikasi UMKM Si Gokil. Dengan adanya sebuah sistem informasi *helpdesk*

maka setiap permasalahan yang terjadi dapat dikelola dengan lebih terstruktur dan data mudah untuk ditemukan pada saat akan menyelesaikan atau menjawab permasalahan tersebut.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini adalah

1. Bagi Penulis

- a. Menambah wawasan dan pengalaman penulis dalam merancang sistem informasi *helpdesk* pada aplikasi UMKM SI Gokil
- b. Penulis dapat mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan untuk menyelesaikan masalah nyata di dunia bisnis.
- c. Penulis dapat mengembangkan kemampuan analisis, perancangan, dan pengembangan sistem informasi.

2. Bagi Perusahaan

- a. Membantu UMKM dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi penanganan keluhan, permintaan, dan pertanyaan pelanggan.
- b. Memberikan solusi sistem informasi *helpdesk* yang dapat membantu UMKM dalam mengelola data dan informasi terkait layanan pelanggan secara terstruktur.
- c. Meningkatkan kepuasan pelanggan UMKM melalui layanan *helpdesk* yang cepat, tepat, dan responsif.
- d. Membantu UMKM dalam mengambil keputusan strategis berdasarkan data dan informasi layanan pelanggan yang terekam.

3. Bagi Pembaca

- a. Memberikan wawasan dan pengetahuan baru mengenai sistem informasi *helpdesk* pada aplikasi UMKM SI Gokil
- b. Dapat dijadikan referensi atau studi kasus bagi pembaca yang tertarik untuk melakukan penelitian serupa.
- c. Memberikan inspirasi bagi pembaca untuk mengembangkan sistem informasi *helpdesk* pada aplikasi atau produk lainnya.

1.5 Metode Penelitian

“Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran dan penjelasan yang jelas mengenai kondisi atau gejala yang sedang diteliti. Menurut Sugiyono (2020), metode penelitian kualitatif digunakan untuk menyelidiki objek dalam keadaan alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama.” Teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi (kombinasi), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih fokus pada makna daripada generalisasi.

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono (2020), metode penelitian kualitatif deskriptif melibatkan pengumpulan data dalam bentuk kata-kata atau gambar, tanpa penekanan pada angka. Setelah data terkumpul, analisis dilakukan dan hasilnya dideskripsikan agar mudah dipahami oleh orang lain.

1.6 Sistematika Penulisan

“Sistematika penulisan adalah uraian setiap bab yang disusun secara teratur dan terperinci, sehingga dapat memberikan gambaran umum dari isi setiap

bab yang ada.”Adapun sistematika penulisan pada Tugas Akhir ini terbagi kedalam lima (5) bab, diantaranya adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan membahas secara singkat mengenai teori atau pengertian yang berhubungan dengan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan membahas tentang analisa sistem yang menjabarkan tahapan-tahapan analisis, merancang sebuah sistem dan juga menjelaskan tentang perancangan UML.

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN

Dalam bab ini membahas tentang analisa sistem, perancangan sistem, perancangan database dan perancangan program

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan dan saran terhadap hasil yang di peroleh.