

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) bagaikan roda penggerak ekonomi Indonesia, memainkan peran krusial dalam menciptakan lapangan kerja, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan memberdayakan masyarakat. Di Indonesia sendiri, UMKM mendominasi lanskap usaha, dikelola oleh para pelaku usaha dengan skala kecil. Namun, di era digital ini, UMKM tidak lagi bisa bergantung pada metode tradisional. Adaptasi terhadap model bisnis digital menjadi kunci kelangsungan hidup mereka di tengah persaingan pasar yang semakin ketat.

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan tren positif. Kemajuan TI membawa manfaat besar bagi berbagai sektor, termasuk bidang bisnis dan sosial. Laju kemajuan TI membuka peluang pertumbuhan sektor ekonomi dan meningkatkan interaksi sosial ke arah yang lebih maju. Selain itu, masyarakat semakin mudah berkomunikasi dan melakukan transaksi bisnis dan juga teknologi ini memberikan kesempatan kepada semua pihak untuk berbagi pengetahuan dan informasi.

Digitalisasi UMKM telah menjadi solusi yang tak terelakkan bagi para pelaku usaha kecil dan menengah di Indonesia. *E-commerce* menjadi jawaban atas kebutuhan mereka untuk memasarkan produk secara global, berdampak

signifikan pada peningkatan pendapatan UMKM. Dengan menggunakan sistem e-commerce, UMKM dapat mengakses lebih banyak informasi produk dan pemasaran.

UMKM SIGOKIL (Sistem Informasi Go Digital) adalah platform *e-commerce* yang dirancang khusus untuk UMKM di Indonesia. Platform ini bertujuan untuk membantu para pelaku usaha kecil dan menengah dalam mengembangkan bisnis mereka dengan memanfaatkan teknologi digital. Melalui UMKM SIGOKIL, UMKM diharapkan dapat memasarkan produk mereka secara lebih luas, meningkatkan efisiensi operasional, dan meningkatkan daya saing di pasar yang semakin kompetitif. Platform ini juga dapat membantu UMKM mengatasi berbagai kendala yang sering mereka hadapi, seperti akses ke modal, pemasaran, dan pengembangan produk.

Di dalam pengembangannya, *website e-commerce* UMKM SIGOKIL akan menyediakan berbagai fitur yang dapat membantu UMKM untuk menjalankan bisnis *e-commerce* mereka. Salah satu fitur penting adalah layanan pelanggan dengan sistem informasi *helpdesk*. Sistem informasi *helpdesk* adalah sebuah sistem yang digunakan untuk menangani permintaan bantuan dan keluhan dari pengguna yang langsung terintegrasi ke divisi IT terkait dengan sistem informasi atau layanan yang digunakan. Dalam suatu perusahaan atau organisasi, *helpdesk* memainkan peran penting dalam menangani dan mengelola kebutuhan pelanggan terhadap produk dan jasa melalui penggunaan sistem pertanyaan, pelayanan, teknis dan keluhan. Diharapkan bahwa bagian *helpdesk* IT dapat membantu perusahaan dalam mencatat dan mengklasifikasi

gangguan yang terjadi sehingga mereka dapat memberikan layanan yang baik untuk menyelesaikan masalah.

Dengan demikian, sebuah sistem informasi dirancang dan dituangkan dalam laporan tugas akhir yang berjudul **“PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI *HELPDESK* PADA *WEBSITE* UMKM SIGOKIL”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah “Bagaimana mengembangkan sistem informasi *helpdesk* yang terintegrasi dengan *website* UMKM SIGOKIL ?”.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam membangun Sistem Informasi *Helpdesk* Pada *Website* UMKM SIGOKIL sebagai berikut :

1. Output yang dihasilkan dari sistem adalah sistem informasi *helpdesk* pada *website* UMKM SIGOKIL.
2. Sistem *website* dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP, database *MySQL*, dan teknologi pengembangan aplikasi web seperti HTML, CSS, JavaScript, dan *Framework*.

1.4 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari tugas akhir ini untuk mengembangkan sistem informasi *helpdesk* yang terintegrasi dengan *website* UMKM SIGOKIL.

1.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pengguna *website e-commerce* UMKM SIGOKIL, diharapkan dengan adanya sistem informasi *helpdesk* pengguna UMKM SIGOKIL dapat dengan mudah mendapatkan bantuan dan menyelesaikan masalah yang dihadapi, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap *website* UMKM SIGOKIL.
2. Bagi tim *e-commerce* UMKM SIGOKIL, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional UMKM SIGOKIL, sehingga Tim IT UMKM SIGOKIL dapat menyelesaikan masalah pengguna.
3. Bagi Penulis, dapat menyelesaikan Tugas Akhir, yang telah ditempuh selama pendidikan di Universitas Bina Darma Palembang.
4. Bagi Pembaca, dapat menjadi referensi dan pengetahuan tentang pengembangan sistem informasi *website e-commerce* UMKM SIGOKIL.

1.6 Metode Penelitian

Penelitian tugas akhir ini dilakukan dengan metode kualitatif, yang berfokus pada pengamatan yang mendalam. Karena itu, metode ini memiliki kemampuan untuk menghasilkan penelitian yang lebih mendalam tentang fenomena yang lebih luas.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menjabarkan Sistem Informasi *Helpdesk* pada *e-commerce* UMKM SIGOKIL, dibagi menjadi 5 (lima) bab, diantaranya adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang, rumusan, dan batasan masalah. Juga, tujuan tugas akhir dan manfaat yang diperoleh dari penelitian ini. Serta metode penelitian dan sistematika penulisan dari tugas akhir ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas gambaran umum dari objek yang diteliti, uraian teori yang hanya berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti penulis, alur penelitian, metode pengembangan, dan penelitian yang dilakukan sebelumnya.

BAB III : METODOLOGI PENGEMBANGAN APLIKASI

Bab ini menjelaskan tentang tempat penelitian, teknik pengumpulan data, alat dan bahan yang diperlukan oleh penulis dalam melakukan penelitian, analisis kebutuhan yang digunakan dalam penyusunan studi kasus, serta penggambaran perancangan design.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian bab ini menyajikan hasil dari penelitian penulis serta pembahasan yang berisi pengujian dan *maintanance* dari hasil penelitian penulis.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas kesimpulan yang di peroleh selama proses penulisan serta saran yang penulis berikan untuk memberikan sistem yang lebih baik kedepannya.

