

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya sistem informasi saat ini, banyak sistem informasi pada organisasi yang ingin mencapai tahap sistem informasi secara cepat, relevan dan akurat. Pesatnya pertumbuhan ilmu pengetahuan teknologi khususnya di bidang komputer disetiap aspek kehidupan dan penggunaan teknologi komputer dan teknologi komunikasi yang menghasilkan sebuah penggabungan sistem informasi yang saat ini mudah untuk di akses tanpa adanya batasan waktu dan jarak dengan menggunakan jaringan internet. Model penjualan atau bisnis ikut terpengaruh dari perkembangan ilmu pengetahuan teknologi tersebut, terlebihnya dengan pesatnya pertumbuhan pengguna internet di berbagai belahan dunia khususnya negara berkembang. Salah satu bisnis yang menjadi trend terbaru di masyarakat ini adalah dalam bidang bantuan online.

Website adalah salah satu bentuk media masa yang publikasinya melalui jaringan internet, website ini dapat diakses 24 jam dan dari belahan bumi manapun. Kelebihan lain dari publikasi melalui website adalah kemampuan interaktif dan penyebarannya yang sangat cepat sebagai salah satu alat komunikasi yang mendukung sarana komunikasi yang banyak digunakan untuk melakukan kegiatan jual beli produk, pusat bantuan online. Bantuan online merupakan sistem yang dirancang untuk mempermudah klien untuk menghubungi perusahaan agar dapat pelayanan maksimal dan semua team support dapat membantu untuk mengatasi masalah yang ada pada klien.

Salah satu yang menjadi bantuan utama melalui website adalah sistem bantuan online yang dapat diakses dari mana saja mulai dari komputer, laptop, handphone tanpa mengeluarkan biaya per sms, hanya membutuhkan koneksi internet. Kelebihan dari sistem ini adalah setiap team support dapat membalas pesan yang ada pada sistem informasi tanpa harus menunggu konfirmasi dari bagian masing-masing. Terutama pada bagian manajer agar dapat terus melihat perkembangan support kepada klien.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk mengangkat menjadi bahan untuk penulisan Tugas Akhir. Penulis mencoba membuat sebuah website untuk sistem bantuan online yang nantinya dapat membantu team support dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Penulis mengangkat didalam Tugas Akhir dengan judul “ Rancangan Bangun Help Desk Berbasis Web untuk ACCOMPTEC Technology”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan indikator adanya permasalahan yang dijabarkan dalam latar belakang tersebut diatas, maka dalam penelitian ini masalah yang dipilih untuk diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat rancangan model Sistem Help Desk untuk perusahaan ACCOMPTEC TECHNOLOGY ?
2. Bagaimana membangun software sistem Help Desk berbasis web ?
3. Bagaimana melakukan uji coba dan evaluasi sistem Help Desk ?

Untuk menjawab permasalahan penelitian tersebut, maka dalam penelitian ini akan dibatasi dalam ruang lingkup sebagai berikut :

1. Rancangan sistem Help Desk tidak untuk perusahaan lain karena disesuaikan dengan perusahaan ACCOMPTEC TECHNOLOGY.
2. Proses sistem Help Desk yang memuat data melebihi kapasitas akan diberikan link Download.
3. Sistem Help Desk dibangun dengan software PHP dan MySQL.
4. Uji coba sistem Help Desk akan dilakukan di ACCOMPTEC TECHNOLOGY.
5. Pengguna sistem ini nantinya adalah bagian team support, admin, teknisi dan pemilik.

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Membuat rancangan model sistem help desk untuk perusahaan ACCOMPTEC TECHNOLOGY sesuai dengan kebutuhan perusahaan tersebut.
2. Membangun software Help Desk yang fleksibel terhadap perubahan dengan berbasiskan teknologi open Source (PHP & MySQL).
3. Melakukan uji coba pemakaian software Help Desk untuk mengevaluasi tingkat kesesuaian dengan kebutuhan proses perusahaan.
4. Menyediakan solusi untuk bantuan secara online kepada customer yang ada di ACCOMPTEC TECHNOLOGY, dan dapat diakses 24 jam.

Manfaat dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Dapat meminimalisasi terjadinya customer yang tidak diberikan bantuan oleh team support masing-masing bagian atau divisi.
2. Dapat membantu semua karyawan yang ada di ACCOMPTEC TECHNOLOGY untuk berhubungan langsung dengan customer dalam rangka memberikan pelayanan terbaik.
3. Data yang berhubungan dengan sistem informasi tersimpan secara terkomputerisasi pada database yang dapat melakukan penyimpanan, perubahan, penghapusan dan pencaruan data.

1.4 Metodologi Penelitian

Untuk membantu memecahkan permasalahan penelitian tersebut, maka pengambilan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan studi dokumen dari sampling yang dipilih. Adapun detail metode pemecahan masalah dijabarkan sebagai berikut :

1. Wawancara

Sistem penelitian dengan cara melakukan tanya jawab antar pewawancara dengan responden untuk mendapatkan informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan dalam penyusunan proposal.

2. Studi Keputustakaan

Sistem penelitian dengan cara mengumpulkan berbagai data dan informasi dari buku-buku, artikel-artikel dan bahan lainnya yang dapat dijadikan sebagai objek penunjang dalam penyusunan, penulisan dan perancangan sistem.

3. Metode Observasi atau Lapangan

Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang cukup efektif untuk mempelajari sistem. Sedangkan observasi itu sendiri mempunyai pengertian pengamatan langsung terhadap suatu kegiatan yang sedang dilakukan. Pada waktu observasi peneliti mengamati orang-orang yang melakukan kegiatan yang berhubungan dengan sistem yang dipakai.

4. Analisa Sistem

Pada tahapan ini dilakukan analisis terhadap kebutuhan sistem. Analisis kebutuhan dilakukan untuk mengumpulkan informasi tentang kebutuhan user terhadap sistem serta menganalisis elemen-elemen yang dibutuhkan oleh sistem. Pada tahapan ini dilakukan studi terhadap sistem informasi Help Desk yang telah ada pada beberapa perusahaan yang telah memiliki sistem tersebut.

5. Perancangan Sistem

Tahapan perancangan dilakukan berdasarkan hasil analisis sistem diatas. Pada tahap ini dilakukan penentuan entitas dan data yang dibutuhkan oleh sistem, serta dilakukan pemodelan sistem dengan menggambarkan proses dan aliran data yang terjadi. Tahapan ini menghasilkan gambaran konseptual aliran data, rancangan basis data serta rancangan masukan dan keluaran dari sistem.

6. Pembangunan Sistem (Coding)

Tahapan ini dilakukan untuk mengimplementasikan hasil rancangan dan analisis yang disebutkan. Pada tahapan ini dilakukan pembuatan program, pembuatan database, pembuatan interface masukan dan keluaran perangkat lunak.

7. Uji Coba Sistem dan Evaluasi

Tahapan ini merupakan tahap akhir dalam pembangunan sistem informasi Help Desk. Pada tahapan ini dilakukan uji coba terhadap sistem informasi yang telah dibangun serta dilanjutkan dengan melakukan evaluasi terhadap kelebihan dan kekurangan dari program tersebut.

8. Perawatan

Setelah aplikasi berhasil di implementasikan, akan dilakukan pemeliharaan dan pengembangan. Usulan pemeliharaan dan pengembangan bisa didapatkan dari saran ataupun kritik dari pengguna mengenai aplikasi yang telah dibuat. Saran dan kritik ini nantinya akan dijadikan referensi untuk memperbaiki kekurangan yang ada pada aplikasi ataupun melakukan pengembangan aplikasi seperti penambahan fitur aplikasi.