

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada BAB ini akan menjelaskan tentang suatu hal yang telah diamati dari proses penelitian. Oleh karena itu, akan dijelaskan melalui latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat, metodologi penelitian dan sistematika penulisan sebagai pedoman penulisan Tugas Akhir.

1.1 Latar Belakang

PT Multirasa Nusantara (Yoshinoya Japanese Restaurant) adalah salah satu perusahaan restoran jepang yang sedang berkembang di indonesia. Yoshinoya pernah membuka satu restorannya di Jakarta pada tahun 1994, akan tetapi tutup pada 1998 akibat krisis finansial 1997. PT Multirasa Nusantara hadir kembali di Jakarta pada Juli 2010 dengan membuka rumah makan pertamanya (Yoshinoya) di Grand Indonesia. Hingga kini 2019 Yoshinoya tercatat memiliki 100 Store di Indonesia, khususnya tersebar di wilayah Jakarta, Surabaya dan sekitarnya. Yoshinoya di Indonesia berada dibawah naungan perusahaan PT Multirasa Nusantara yang adalah salah satu mitra perusahaan Wings Group.

Perkembangan PT Multirasa Nusantara yang merupakan salah satu perkembangan cepat bagi perusahaan makanan cepat saji karena sebagaimana kita ketahui bahwa Wings Group di Indonesia merupakan salah satu dari beberapa perusahaan besar mulai dari produk pangan yang di produksi hingga merek-merek produk lainnya membantu PT Multirasa Nusantara dalam mempromosikan merek dagang waralaba Yoshinoya di Indonesia hingga kini berkerja sama memasukan beberapa produk dari Wings Group ke dalam paket-paket produk yang dijual di gerai-gerai Yoshinoya.

Seiring dengan bertambahnya jumlah store setiap tahun, masalah yang dihadapi semakin banyak terutama dari sisi IT. Di dalam PT Multirasa Nusantara terdapat Seksi Teknisi yang bernaung pada divisi IT dan memiliki tanggung jawab dalam tugas perbaikan kerusakan baik sistem, hardware atau jaringan yang ada di Store Yohsinoya. Kendala dan kesulitan sering dialami oleh teknisi adalah dalam mengelola laporan kerusakan serta prioritas dalam memberikan penanganannya karena MOD (Manager On Duty) memberikan laporan masalah atau kerusakan

menggunakan cara yang memberikan laporan dengan menggunakan aplikasi group chat online, setelah teknisi menyelesaikan masalah di store tersebut MOD (Manager On Duty) menginput masalah yang sudah dilaporkan ke group chat ke Helpdesk Ticketing System berbasis Web sebagai laporan kinerja teknisi dan history masalah yang sudah diselesaikan.

Dengan menggunakan aplikasi group chat, akibatnya teknisi mengalami kesulitan dalam berkoordinasi antara satu dengan yang lain dan dalam menangani laporan. Semua masalah yang dilaporkan harus disesuaikan dengan teknisi yang tersedia karena setiap teknisi memegang tanggung jawab yang berbeda-beda dan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh beberapa teknisi baru. Apabila laporan masalah atau kerusakan sistem di Store Yoshinoya tidak segera diselesaikan, maka hal tersebut akan menghambat operasional dan beresiko mengurangi penjualan. Hal itu dilihat dari tingkat kerusakan atau masalah yang dialami oleh store tersebut, tingkatan masalah yang terjadi di store menurut peneliti terdiri dari 3 kategori, yaitu :

1. High Category

Masalah dapat menghentikan operasional store dan harus dikerjakan secepat mungkin agar store dapat beroperasi dengan lancar dengan jangka waktu maksimal 1 Hari. Contoh dari masalah yang dihadapi seperti mesin POS (*Point Of Sales*) utama tidak berfungsi, selisih bill, update promo, computer office mati.

2. Medium Category

Masalah tidak mengganggu operasional namun harus tetap dikerjakan sebelum jangka waktu 3 Hari.

Contoh dari masalah yang dihadapi seperti request pergantian hardware PC office, baterai UPS mati, printer office error, internet tidak stabil.

3. Low Category

Masalah dapat dikerjakan kapan saja namun harus tetap dikerjakan sebelum jangka waktu sebelum audit closing atau 30 Hari.

Contoh dari masalah yang dihadapi seperti salah satu unit CCTV tidak menyala.

Dengan adanya tingkatan kategori dalam masalah tersebut maka teknisi dapat mengambil keputusan untuk mendahulukan yang harus dikerjakan dengan segera dan yang dapat ditunda. Dalam kondisi ini konsep knowledge (pengetahuan) dirasa sangat diperlukan untuk membantu dalam mengidentifikasi masalah berdasarkan pengalaman dan informasi dari para ahli yang telah ada sebelumnya dan kemudian direspons dengan informasi yang baru, serta management (pengaturan) yaitu untuk mengorganisir memimpin dan mengandalkan sumber daya manusia untuk menyelesaikan masalah. Selain itu knowledge management juga dibutuhkan untuk membantu dalam mengatasi masalah karyawan baru yang belum dapat beradaptasi dengan rutinitas maupun dalam mengatasi perubahan yang bisa saja terjadi, serta untuk membantu dalam memberikan pengetahuan berdasarkan pengalaman dari karyawan lama tentang tugas yang sering dilakukan kepada karyawan baru.

Dengan berbagai masalah dan alasan tersebut maka dibangun “**Rancang Bangun Aplikasi Helpdesk Ticketing System Berbasis Android Pada PT Multirasa Nusantara**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem pelaporan masalah yang masih manual dengan menggunakan aplikasi group chat menyulitkan teknisi dan MOD bertukar informasi masalah yang terjadi di Store Yoshinoya.
2. Bagaimana merancang aplikasi agar PT Multirasa Nusantara dapat mengklasifikasi kategori dalam prioritas masalah yang terjadi pada Store Yoshinoya.
3. Bagaimana agar pelayanan teknisi dapat dikelola dengan baik dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang ada berdasarkan pengetahuan yang dimiliki juga dapat belajar dari informasi.

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari penelitian ini yaitu menerapkan dan membuat sistem yang dapat membuat MOD dapat dengan cepat melaporkan masalah yang terjadi di Store Yoshinoya dan segera mendapat penanganan segera dari seksi teknisi. Lalu semua aktivitas anggota teknisi tercatat secara sistimatis dan bisa direview kembali untuk keperluan-keperluan tertentu seperti penilaian tim, masalah yang sering terjadi dan solusi untuk setiap insiden yang terjadi. Hal ini berdasarkan dari permasalahan yang ditemukan dalam mengumpulkan data penelitian, metode yang digunakan yaitu melalui wawancara dan observasi. Sedangkan dalam perancangan sistem, metode yang digunakan yaitu metode waterfall.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat dari penelitian ini yaitu bagi teknisi akan menambah kinerja kerja dan meningkatkan semangat untuk mengatasi semua kendala yang ada karena adanya pembagian kerja yang merata dan penanganan terhadap masalah atau kerusakan di store dapat dikerjakan lebih cepat sehingga tidak mengganggu pekerjaan operasional store.

1.5 Lingkup Tugas Akhir

Ruang lingkup tugas akhir perlu dilakukan untuk memfokuskan penelitian agar lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Adapun lingkup tugas akhir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Proses yang dilakukan yaitu :

- a. Input user MOD store
- b. Input user teknisi
- c. Input kategori ticket
- d. Input ticket
- e. Pencarian user teknisi
- f. Pencarian ticket berdasarkan kategori
- g. Pencarian ticket berdasarkan status (open/closed/overdue)
- h. Pembuatan daftar user MOD
- i. Pembuatan daftar user teknisi
- j. Pembuatan daftar ticket

- k. Pembuatan laporan ticket
 - l. Pembuatan laporan kinerja teknisi
- 1.5.2 Data yang diolah :
- a. Data teknisi
 - b. Data MOD store
 - c. Data kategori
 - d. Data ticket

- 1.5.3 Keluaran (output) yang dihasilkan :
- a. Daftar user MOD store
 - b. Daftar user teknisi
 - c. Daftar ticket
 - d. Daftar kategori
 - e. Laporan ticket open
 - f. Laporan ticket closed
 - g. Laporan ticket overdue
 - m. Laporan kinerja teknisi

1.6 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari Helpdesk Ticketing System adalah sebagai berikut :

- Pemodelan analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini berdasarkan pemodelan berorientasi objek yaitu menggunakan Unified Modeling Language (UML).
- Pengguna aplikasi helpdesk ticketing system yang dibangun terdiri dari admin, MOD store dan teknisi. Admin bertugas untuk menentukan PIC (Person In Charge) yang akan menangani masalah yg terjadi pada Store dan memberikan hak akses kepada user. Bagian MOD store adalah yang membuat ticket sebagai pengaduan masalah yang sedang dihadapi store dengan memberikan deskripsi, kategori, deadline dan foto jika diperlukan. Bagian teknisi adalah yang menerima pengaduan dan menyelesaikan masalah dari pihak MOD dan mengubah status ticket dari open ke closed apabila masalah telah diselesaikan.

- Aplikasi yang dibangun berorientasi kepada karyawan PT Multirasa Nusantara saja.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berikut sistematika penulisan yang disusun dalam laporan ini :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam Bab ini dijelaskan mengenai hal, yang terdiri dari latar belakang PT Multirasa Nusantara, identifikasi masalah yang terjadi di PT Multirasa Nusantara, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, lingkup tugas akhir, sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan Rancang Bangun Aplikasi Helpdesk Ticketing System pada PT Multirasa Nusantara.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam Bab ini berisi tentang kerangka berfikir, rencana penelitian, objek penelitian yang dilakukan di PT Multirasa Nusantara, dan teknik pengumpulan data mulai dari observasi dan wawancara pada Divisi IT PT Multirasa Nusantara.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab ini berisi tentang metode yang digunakan, analisa kebutuhan sistem, analisa kebutuhan fungsional, rancangan usulan, pengkodean dan implementasi aplikasi sistem helpdesk.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam Bab ini berisi kesimpulan dan saran terhadap penelitian pada PT Multirasa Nusantara.