

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dalam kurun waktu 20 tahun terakhir mengalami kemajuan yang sangat pesat. Penerapannya sudah mencakup berbagai aspek kehidupan, karena sebagai dasarnya teknologi informasi diciptakan untuk mempermudah atau membantu manusia dalam melakukan aktivitas atau pekerjaan. Karena Teknologi Informasi menawarkan kemudahan,kepraktisan, dan keakuratan. Peranan Teknologi Informasi saat ini tidak bisa dipandang sebelah mata,apalagi jika di tinjau dari segi bisnis suatu perusahaan. Teknologi Informasi yang baik merupakan salah satu syarat bagi perusahaan untuk dapat bersaing menjaga dan memperluas eksistensi bisnis. Sehingga kehadirannya sangat diperlukan untuk menjalankan roda bisnis agar sesuai dengan target yang dicanangkan perusahaan.

Perusahaan besar atau dalam tahap berkembang, hampir dipastikan memiliki *backbone IT* yg kokoh, setiap proses pada perusahaan telah terorganisir dengan baik dan telah terkomputerisasi. Seperti proses pada HR, produksi, keuangan, pembelian, logistik, pengiriman, dan lain lain. telah menggunakan sistem informasi yg terintegrasi sehingga memudahkan dalam hal *monitoring* dan menekan biaya operasional.

Namun penerapan sistem informasi terutama bagi perusahaan yang baru mengimplementasikan memunculkan beberapa persoalan, seperti belum stabilnya sistem, *user* yang belum terbiasa,infrastruktur jaringan dan komputer yang belum matang, dari sisi keamanan maupun kestabilan karena mungkin

masih ada beberapa komputer lawas yang masih digunakan dan kadang bermasalah dari sisi *performance*. Pada perusahaan yang mengimplementasikan sistem informasi sambil berjalan, atau dengan kata lain perbaikan-perbaikan atas sistem dilakukan jika ada laporan mengenai kelemahan atau kekeurangan pada sistem, hal ini memerlukan kecepatan dan keakuratan data laporan agar para *developer* pengembang cepat mengetahui kelemahan apa saja yang muncul dari aplikasi yang mereka buat, dan ketika mereka melakukan *update* atas kelemahan sistem, mereka juga memerlukan data laporan apakah *update* yang di berikan telah sesuai dengan yang di inginkan user atau tidak. Untuk infrastruktur pun demikian, *Network engineer* memerlukan data apakah sistem yang dibangun bermasalah atau tidak, dari sisi kewanaman maupun *performance*. Masalah akan bertambah jika tenaga *IT* yang ada kurang dari sisi kuantitas, banyaknya permintaan perbaikan terutama dalam waktu berdekatan membuat masalah atau *trouble* yang telah diselesaikan tidak tercatat, padahal *developer* sistem membutuhkan data masalah-masalah yang muncul dalam implementasi.

Salah satu perusahaan yang baru menerapkan implementasi sistem informasi adalah PT Pantja Simpati, perusahaan ini bergerak di bidang percetakan, dan merupakan anak perusahaan dari Tiga Serangkai Group, sebelum ada sistem informasi, semua proses dilakukan manual. Dari proses order sampai barang dikirim, ada beberapa kelemahan yang muncul jika dilakukan manual, seperti dokumen tercecer, *tracking order* sulit dilakukan, sampai kesulitan departemen keuangan dalam menyusun laporan, karena harus melakukan rekap ulang dari divisi-divisi yang terkait. Setelah implementasi sistem informasi, beberapa kelemahan tersebut dapat diatasi, semua transaksi tersimpan di *database*, *tracking order* mudah dilakukan, dan pihak

keuangan dengan mudah memperoleh data, sehingga menghasilkan laporan keuangan yang dapat di pertanggung jawabkan nilainya.

Namun, permasalahan yang terjadi pada PT Pantja Simpati karena masih awal implementasi, masih muncul kekurangan-kekurangan seperti, ketidaksesuaian laporan karena *user* salah dalam *entry data*, fitur-fitur pada aplikasi yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya, dan masalah pada infrastruktur sehingga menghambat kinerja aplikasi. Dengan keterbatasan IT yang dimiliki oleh PT Pantja Simpati terkadang masalah-masalah yang muncul tidak tercatat pada *problem report*, padahal *problem report* itu sangat dibutuhkan oleh pengembang aplikasi yang berpusat di Solo, sehingga penanganan terhadap suatu *bugs* atau kelemahan sistem menjadi tidak terkontrol dengan baik dan memakan waktu lama dan tidak jarang karena tidak tercatat, problem yang sifatnya *urgent* harus dilaporkan segera pun tidak ter-*record*, Karena IT yang bertugas masih mengetik manual di *file excel* setiap kejadian atau pekerjaan yang dilakukan, dan hal tersebut sangat riskan jika dilihat pentingnya laporan-laporan *problem* yang terjadi pada implementasi sistem dalam kelangsungan proses bisnis perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut dalam Tugas Akhir ini akan dibahas Pengembangan Sistem Aplikasi *Trouble Ticket* berbasis *web* pada PT Pantja Simpati, sebelumnya sudah ada sistem trouble ticket hanya masih manual, masih format excel yang harus diketik manual satu persatu setiap masalah yang ada, lalu setiap minggu dilaporkan ke IT pusat. pengembangan sistem *trouble ticket* yang terotomatisasi di tujukan agar setiap *task* tercatat dengan baik, sehingga memudahkan dalam memonitor perkembangan sistem yang berjalan. Aplikasi dirancang untuk *intranet* agar semua user yang terkoneksi jaringan dapat

memanfaatkan jika ada terjadi gangguan pada komputer atau koneksi jaringan, secara khusus aplikasi *trouble ticket* ini di peruntukan sebagai bahan *monitoring* sistem PRIMUS yang menjadi backbone sistem informasi pada PT pantja Simpati.

## 1.2 Perumusan Masalah

### 1.2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat di identifikasikan masalah yang akan di angkat antara lain:

1. Bagaimanakah mengembangkan aplikasi *trouble ticket*?
2. Bagaimanakah menuangkan analisis perancangan sistem kedalam diagram UML?
3. Bagaimanakah merancang *prototype* aplikasi *trouble ticket* berbasis *web*?
4. Bagaimanakah membuat aplikasi *trouble ticket*?

### 1.2.2 Batasan Masalah

Untuk menghindari penyimpangan dalam pembahasan, ruang lingkup yang akan dibahas adalah Analisis kebutuhan dan perancangan sistem, dan tidak membahas mengenai:

1. Perancangan desain halaman web secara detail.
2. Masalah keamanan aplikasi.
3. Masalah biaya operasional dan pengimplementasian aplikasi.

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah :

- Analisis sistem yang sedang berjalan.
- Perancangan sistem usulan.
- Membuat aplikasi *Trouble Ticket* pada PT Pantja Simpati.
- Sebagai salah satu syarat kurikulum kuliah untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer jenjang Strata Satu (S1) pada Jurusan Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonusa Esa Unggul.

Manfaat yang akan di peroleh antara lain:

- Mempermudah *user* dalam menyampaikan suatu masalah seputar sistem informasi.
- Dengan adanya *knowledge base* diharapkan mampu menjadi petunjuk untuk *user* jika mengalami masalah.
- Secara keseluruhan adanya aplikasi ini bertujuan agar implementasi IT pada PT Pantja Simpati berjalan dengan baik.

### 1.4 Metodologi Penyusunan Tugas Akhir

Metode yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah :

1. Tinjauan pustaka, mempelajari buku, artikel, dan situs yang terkait dengan pembahasan.
2. Pengumpulan data, mengumpulkan data-data yang terkait dengan pembahasan.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini dibagi menjadi beberapa bagian, diantaranya sebagai berikut :

**BAB I :           Pendahuluan**

Pada bab ini dijelaskan secara singkat latar belakang, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II :           Landasan Teori**

Pada bab ini dijelaskan teori-teori dasar yang digunakan sebagai landasan pembahasan topik permasalahan.

**BAB III :          Gambaran Umum Perusahaan**

Pada bab dibahas mengenai latar belakang perusahaan dan sistem yang digunakan saat ini.

**BAB IV :          Analisis dan Perancangan**

Pada bab ini akan di jabarkan secara detail proses perancangan aplikasi dengan diagram UML.

**BAB V :          Simpulan dan Saran**

Pada bab ini dikemukakan beberapa simpulan dari bab-bab sebelumnya dan memberikan saran agar dapat menjadi masukan bagi pengembangan berikutnya.