

Universitas Esa Unggul

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini penerapan teknologi informasi dan komunikasi diperlukan dalam dunia bisnis sebagai alat bantu dalam upaya memenangkan persaingan. Pembangunan Teknologi Informasi Perusahaan dilakukan secara bertahap sebelum sebuah sistem holistik atau menyeluruh selesai dibangun, hal tersebut disesuaikan dengan kekuatan sumber daya yang dimiliki. Dalam penerapannya rencana strategis Teknologi Informasi senantiasa diselaraskan dengan Rencana Perusahaan, agar setiap penerapan Teknologi Informasi dapat memberikan nilai bagi Perusahaan.

Krusialnya peranan departemen IT pada sebuah perusahaan membuat IT menjadi tumpuan departemen lain di hampir seluruh perusahaan. Terbukti apabila IT mengalami kelumpuhan maka dapat dipastikan hampir semua proses bisnis perusahaan tidak dapat berjalan sebagaimana seharusnya. Karena hal tersebut IT dituntut untuk selalu siap dan cekatan dalam menyelesaikan permintaan / masalah yang dialami oleh user. Dengan terbatasnya kemampuan staf IT sebagai tim terkadang ada saja permintaan / masalah yang tidak terselesaikan dikarenakan banyaknya permintaan yang datang dari seluruh user yang ada pada perusahaan. Untuk itu maka diperlukan sebuah sistem aplikasi yang dapat menunjang dan

membantu tim IT agar dapat lebih kooperatif dan responsif menanggapi permintaan / masalah yang ada. Sebuah system yang diharapkan mampu mengkoordinir semua bentuk kebutuhan / harapan user terhadap tim IT Support sehingga semua masalah yang muncul bisa segera terkoordinir dan terselesaikan dengan baik.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti membuat alat untuk dapat menunjang kinerja departemen IT pada sebuah perusahaan sehingga penelitian ini diberi judul **"Membuat Aplikasi IT HelpDesk Untuk IT Support Menggunakan PHP dan My SQL"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah setiap masalah kerusakan hardware, software, database, security dan network seringkali tidak mendapat penanganan yang cepat dan tanggap dari team IT Support.

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini maka diharapkan akan menghasilkan suatu aplikasi yang dapat digunakan sebagai program yang dapat membantu dan memudahkan IT berkoordinasi baik antar IT staf maupun dengan setiap unit yang di support oleh IT, karena IT merupakan tumpuan untuk aktivitas pada seluruh unit yang terdapat pada perusahaan.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya aplikasi ini IT akan lebih mudah untuk menjadi satuan kerja yang kooperatif dan responsif dalam menanggapi setiap permasalahan yang datang dari user dan selain itu juga user juga akan lebih mudah menyampaikan setiap masalah dan permintaan yang ditujukan kepada IT.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang meluas dalam tugas akhir ini, maka masalah yang akan penulis bahas antara lain :

1. User bisa mengajukan permintaan terkait dengan masalah komputer yang dialaminya.
2. User bisa memonitor permintaannya.
3. Admin bisa mengubah status permintaan user menjadi selesai apabila team sudah selesai menangani masalah tersebut.

1.6 Ruang Lingkup

Guna memusatkan pembahasan masalah tugas akhir dan dikarenakan waktu yang diperoleh untuk menyelesaikan masalah tugas akhir, maka dibutuhkan ruang lingkup pada suatu bidang tertentu.

Tugas akhir ini membahas tentang rancangan aplikasi IT Helpdesk. Adapun ruang lingkup dalam masalah ini adalah setiap masalah kerusakan hardware, software, database, security dan network membutuhkan penanganan yang tanggap dalam setiap perusahaan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari skripsi ini adalah sebagai berikut :

Bab I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini akan diuraikan mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Ruang Lingkup dan Sistematika Penulisan

Bab II : LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas mengenai konsep dasar yang mendasari penelitian.

Bab III : METODOLOGI PENELITIAN

Sistem yang berisi tahap perancangan lengkap dari program yang akan dibuat.

Bab IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan informasi tentang implementasi sistem dari perancangan sistem yang telah dibuat pada bab 3, meliputi cara kerja program, input dan output, dan realisasi sistem.

Bab IV : KESIMPULAN

Bab ini berisikan kesimpulan akhir dan saran-saran untuk pengembangan sistem.