

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat tugas akhir, lingkup tugas akhir, kerangka berpikir dan sistematika penulisan tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi adalah teknologi yang dibangun dengan basis utama teknologi komputer. Perkembangan yang terus berlanjut dari teknologi membawa aplikasi utama teknologi ini pada proses pengolahan data yang berujung pada informasi. Teknologi informasi menjadi sebuah teknologi yang lebih luas pengaruh dan implikasinya dibandingkan teknologi komputer, yang awalnya hanya berkembang dalam dunia komputasi, hitung menghitung. Prinsipnya aplikasi teknologi informasi adalah alat bantu bagi Manusia untuk mengolah data menjadi informasi. Informasi ini kemudian dimanfaatkan oleh manusia, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk menjalankan pekerjaannya. Penerapan teknologi informasi di dalam kehidupan akan selalu berkembang mengikuti kebutuhan manusia yang semakin kompleks dan bervariasi. Komponen dasar pembentuk teknologi selain teknologi komputer disebabkan karena berkembangnya bidang Telekomunikasi. Perkembangan telekomunikasi dianggap sebagai salah satu sebab utama munculnya revolusi informasi yang terjadi saat ini. Kebutuhan akan teknologi informasi semakin meningkat, informasi yang cepat, lengkap, akurat dan berkualitas sangatlah dibutuhkan. Untuk memenuhi kebutuhan informasi tersebut, dibutuhkan suatu system informasi yang dapat menunjang dihasilkannya informasi yang diinginkan, yang relevan dan sesuai yang diharapkan.

Saat ini, Sistem Informasi Konsultasi permasalahan sistem di suku DINAS KOMINFOTIK WALIKOTA JAKARTA BARAT masih belum terkomputerisasi yang dapat menyebabkan hilangnya data penting dalam melayani para pegawai untuk memperoleh informasi mengenai permasalahan sistem. Pegawai di walikota Jakarta Barat sebelumnya perlu datang ke lantai divisi kominfotik untuk memberitahu permasalahan dengan mengisi form sehingga memerlukan waktu yang lama. Konsultasi dari setiap divisi di walikota Jakarta Barat sangat banyak dan

beragam setiap harinya, seperti permasalahan infrastruktur teknologi seperti jaringan, hardware, software di setiap divisinya, sehingga membutuhkan *helpdesk* bagi admin divisi kominfotik untuk mendata setiap permasalahan konsultasi. Tujuan tugas akhir ini adalah untuk perancangan sistem informasi konsultasi permasalahan yang dibutuhkan oleh suku dinas kominfotik walikota jakarta barat agar terdapat platform dalam komunikasi dan penyimpanan data yang valid dan dapat berjalan dengan lebih efisien dari segi waktu dan pelayanan yang diberikan oleh dinas kominfotik tersebut kepada para pegawai di walikota jakarta barat .

Pada penelitian (Muhtadibillah, 2019) perancangan sistem informasi helpdesk dengan konsep gamification berbasis web Helpdesk merupakan bagian TI (Teknologi Informasi) yang pertama kali dihubungi user mempunyai pertanyaan atau masalah yang berhubungan dengan layanan TI. Metode evaluasi sistem helpdesk dilakukan dengan cara uji blackbox testing yang akan digunakan sebagai metode pengujian sistem helpdesk dengan gamification. Lalu pada penelitian (Fitrianti, 2018) tentang Perancangan Aplikasi Sistem Helpdesk Berbasis Website Pada Direktorat Teknologi Informasi Universitas Hasanuddin Makassar bahwa Dalam lingkup kerja Unhas, penggunaan teknologi informasi kepada semua staf sangat banyak manfaatnya. Dan sering kali ditemukan berbagai masalah dalam penggunaan peralatan tersebut, gangguan-gangguan yang dialami oleh staf Unhas apabila tidak ditangani akan menyebabkan kemunduran kerja. Oleh karena itu dibutuhkan divisi helpdesk yang berfungsi sebagai lapisan pertama yang harus dihubungi oleh end user bila mereka mendapatkan masalah/gangguan jaringan. Pelaporan tersebut dapat di tangani dengan cepat dengan aplikasi website helpdesk. Untuk mendukung proses tersebut penulis merancang aplikasi helpdesk yang memiliki fungsi penginputan keluhan staf, pencatatan proses penanganan pertanyaan dan keluhan dari staf, menyimpan dan mengolah informasi dari staf dalam database yang nanti nya bisa menjadi data untuk pengembangan dan perbaikan untuk mencegah gangguan terulang. Sehingga dengan adanya 2 penelitian terkait tersebut, peneliti memiliki ide untuk melakukan Perancangan Aplikasi E-Helpdesk Permasalahan Infrastruktur Teknologi dan Sistem Informasi dengan sistem helpdesk yang terintegrasi dengan baik dan dapat digunakan dengan

mudah dan cepat guna menyelesaikan masalah konsultasi di Suku Dinas Kominfo Walikota Jakarta Barat.

Dengan adanya berbagai masalah diatas maka Perancangan aplikasi konsultasi metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *prototype*. Peneliti menggunakan metode *prototype* karena merupakan salah satu metode pengembangan perangkat lunak yang memungkinkan pengembang dan pengguna untuk saling berinteraksi selama proses pengembangan berlangsung agar pengguna dapat memberikan informasi mengenai kebutuhan sistem secara maksimal ke pengembang. Hasil penelitian ini menghasilkan perancangan aplikasi E-Heldesk dengan menerapkan metode *prototype*, proses pengujian aplikasi menggunakan *user acceptance test* yang memverifikasi apakah fungsi yang ada telah berjalan sesuai dengan kebutuhan/fungsinya. Lalu terdapat juga pengujian menggunakan metode SUS untuk menguji nilai kegunaan sistem dengan sehingga menghasilkan aplikasi yang bermanfaat bagi kebutuhan admin dan user dalam melakukan proses konsultasi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka identifikasi masalah yang dapat dijabarkan menjadi sebagai berikut :

1. Bagaimana cara merancang aplikasi konsultasi permasalahan hingga menjadi aplikasi E-Helpdesk bagi Suku Dinas Kominfo?
2. Bagaimana Membangun Aplikasi E-Helpdesk di Suku Dinas Kominfo Walikota Jakarta Barat dengan metode *prototype*?
3. Bagaimana membangun sebuah Aplikasi E-Helpdesk untuk membantu user dalam menyampaikan permasalahan, mengetahui status dan penyelesaian tahapan permasalahan tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan Penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut : Tujuan dibuatnya “PERANCANGAN APLIKASI KONSULTASI PERMASALAHAN SISTEM DI SUKU DINAS KOMINFOTIK WALIKOTA JAKARTA BARAT” ini adalah guna untuk mempermudah proses konsultasi permasalahan sistem di

Suku Dinas Kominfo Jakarta Barat. Sehingga proses menjadi lebih cepat dan tidak memakan waktu yang lama.

1. Membangun sebuah aplikasi yang mengintegrasikan data konsultasi permasalahan di Suku Dinas Kominfo Jakarta Barat.
2. Membangun sebuah aplikasi help desk untuk mempermudah Suku Dinas Kominfo dalam mendata konsultasi permasalahan dari setiap Suku Dinas.
3. Membangun sebuah aplikasi E-Helpdesk untuk mempermudah user dalam menyampaikan permasalahan, mengetahui status proses dan penyelesaian tahapan permasalahan tersebut.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Adapun manfaat Penelitian ini dapat bermanfaat untuk Membantu pihak Suku Dinas Kominfo Walikota Jakarta Barat dalam merancang aplikasi berbasis web yang baru. Manfaat dari pembuatan Aplikasi Konsultasi Permasalahan Sistem di Suku Dinas Kominfo yaitu:

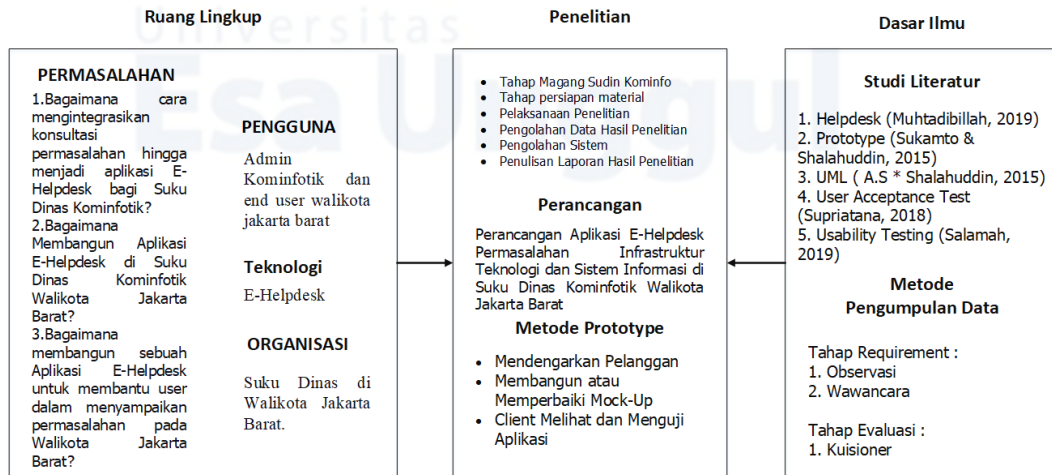
1. Membantu pihak SUDIN KOMINFOTIK dalam mempermudah dalam berkonsultasi permasalahan sistem dan pendataan konsultasi.
2. Membantu pihak SUDIN KOMINFOTIK admin dalam memberikan solusi di sistem yang bermasalah.
3. Membantu pihak User Walikota Jakarta Barat dalam menyampaikan permasalahan-permasalahan.

1.5 Lingkup Tugas Akhir

Ruang lingkup pembahasan pada penelitian ini adalah mengutamakan pada permasalahan dalam lingkup penelitian ini, antara lain :

1. Aplikasi helpdesk penyedia informasi konsultasi permasalahan dari setiap Suku Dinas di Walikota Jakarta Barat.
2. Perencanaan dan pengembangan aplikasi akan membantu Admin Suku Dinas Kominfo dalam proses konsultasi permasalahan.
3. Perencanaan dan pengembangan aplikasi akan membantu Client Suku Dinas dalam melakukan konsultasi melalui aplikasi tersebut.

1.6 Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Keterangan :

Pada ruang lingkup menjelaskan 3 permasalahan yang telah ditemukan pada penelitian ini, lalu terdapat penjelasan pengguna kepada admin kominfotik dan end user walikota Jakarta Barat, teknologi dan ruang lingkup organisasi, lalu pada tahap penelitian terdapat langkah-langkah penelitian yang dilakukan, lalu terdapat dasar ilmu yang akan digunakan pada penelitian ini beserta metode dalam pengumpulan data.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk mempermudah penyusunan dan pembahasan, maka pada tugas akhir ini akan diuraikan secara garis besar dalam beberapa bab penulisan dengan rincian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori – teori yang menjadi landasan untuk memaparkan pokok permasalahan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan berisi penjelasan mengenai kerangka berpikir, teknik yang digunakan dalam pengumpulan data serta metode yang dipakai dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai hasil yang didapat pada penelitian dan rencana hasil yang akan dibuat selanjutnya.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan susunan tulisan di akhir sebuah karya ilmiah yang isinya berupa nama penulis, judul tulisan, penerbit, identitas penerbit, dan tahun terbit.

LAMPIRAN

Dalam bab ini menjelaskan hal-hal pendukung berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian. Bentuk lampiran dalam penelitian berupa gambar atau foto, indeks atau glossarium, bagan, tabel, atau skema.