

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam suatu aktivitas perusahaan, pengguna perangkat IT yang mengalami masalah dengan perangkat IT dapat meminta bantuan kepada bagian IT melalui sistem. Ada beberapa perusahaan yang menyediakan sistem yang khusus melayani pengguna perangkat IT, agar dapat menghubunginya langsung melalui telepon, tetapi masih kurang terorganisir dengan baik dalam mengatur masalah yang berdatangan. Pada umumnya, *Ticketing troubleshoots* terdiri dari beberapa orang yang ahli akan masalah tersebut dengan menggunakan bantuan aplikasi untuk membantu melacak status masalah (tiket).

*Ticketing troubleshoots* merupakan sistem manajemen yang dapat membantu menangani kebutuhan pengguna komputer pada suatu perusahaan, terkait dengan pertanyaan, pelayanan, dukungan teknis, atau komplain terhadap layanan perangkat teknologi informasi. Oleh karena itu, sistem *ticketing troubleshoots* ini diperlukan sehingga dapat melayani pengguna komputer, di mana setiap masalah yang terjadi dapat dikirimkan secara *online* dan *manager IT* dapat melihat secara *online* siapa saja yang mengalami masalah dan siapa saja yang harus menangani masalah tersebut. Adapun tujuan utama *ticketing troubleshoots* untuk memudahkan semua penggunaan perangkat IT dalam ruang lingkup perusahaan, organisasi, maupun yayasan yang melaporkan setiap permasalahan perangkat IT yang dihadapi.

Sebagai yayasan besar di Indonesia, Yayasan cinta anak bangsa (YCAB Foundation) yang memiliki kantor utama di Jakarta Barat dan memiliki banyak cabang yang tersebar di beberapa kota besar diseluruh Indonesia. Saat ini, sudah menggunakan sistem *ticketing*

*troubleshoots* dalam menangani pelaporan permasalahan perangkat IT. Tidak hanya dalam pengelolaan data saja, namun dalam proses memonitoring kinerja karyawan IT, YCAB Foundation juga menggunakan *ticketing troubleshoots* untuk melihat grafik kinerja karyawan IT. Akan tetapi sistem *ticketing troubleshoots* yang digunakan YCAB Foundation masih memiliki beberapa kekurangan, seperti proses pelaporan masalah yang masih harus melalui prosedur-prosedur yang memakan waktu, laporan penanganan masalah yang belum otomatis tercetak dalam sistem, belum ada nya tingkat prioritas dalam menangani suatu masalah, dan sistem belum terfokus sebagai media pelaporan masalah karena masih tergabung dengan sistem *inventory*.

Berdasarkan uraian di atas, maka dituangkan kedalam sebuah Tugas Akhir dengan mengangkat judul “***Pengembangan Sistem Informasi Ticketing Troubleshoots Infrastructure IT Pada YCAB Foundation Berbasis Web***”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka identifikasi masalah untuk Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana cara untuk membuat tiket pelaporan dan permintaan perangkat IT ?
- b. Bagaimana cara mendapatkan laporan dari hasil tiket permasalahan dan permintaan perangkat IT ?
- c. Bagaimana menetapkan prioritas dari tiket yang akan ditangani ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari Tugas Akhir pada penelitian sebagai berikut :

- a. Membantu pengguna perangkat IT dalam melaporkan masalah pada perangkat yang dialami.

- b. Mengembangkan sistem dalam hal pembuatan laporan otomatis, guna membantu *manager IT* dalam mengolah dan mendokumentasikan masalah yang terjadi pada perangkat IT.
- c. Mengembangkan sistem dalam hal tingkatan prioritas, guna membantu *staff IT* dalam mengutamakan masalah yang akan ditangani.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Batasan/ruang lingkup dari penelitian Tugas Akhir ini mencakup :

- a. Pengguna perangkat IT dapat melaporkan masalah dengan cara lebih mudah.
- b. *Staff IT* dapat melihat masalah yang harus ditangani terlebih dahulu, berdasarkan prioritas penanganan masalah.
- c. *Manager IT* mendapatkan laporan setiap bulan dari hasil penanganan masalah yang dikelola oleh admin.
- d. *Staff IT* dapat mengetahui jenis masalah yang akan di tangani.
- e. Pengembangan Sistem Informasi *Ticketing Troubleshoots Infrastructure IT* menggunakan bahasa pemrograman web HTML, PHP, Java Script dan MySQL.

#### **1.5. Manfaat Penulisan**

Manfaat penelitian dari Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Mempermudah pengguna perangkat IT dalam melaporkan masalah perangkat IT.
- b. *Staff IT* dapat mengetahui tingkatan prioritas masalah.
- c. Pengguna perangkat IT dapat mengetahui standar waktu yang dibutuhkan dalam penanganan masalah.
- d. *Manager IT* mendapatkan laporan otomatis dari hasil penanganan masalah.

## 1.6. Metodologi Penelitian

Pengembangan sistem ini dilakukan dalam beberapa teknik pengumpulan data yaitu studi pustaka, wawancara, dan kuesioner.

### 1. Proses pengumpulan data

#### a. Studi Pustaka

Mengumpulkan data-data teoritis dari buku, jurnal, dan URL yang nantinya akan dibutuhkan untuk mengembangkan Sistem Informasi *Ticketing Troubleshoot Infrastructure IT* berbasis web dengan bahasa pemrograman PHP dan *database MySQL*.

### 2. Survey

#### a. Wawancara

Mengunjungi Yayasan Cinta Anak Bangsa (YCAB Foundation) untuk mengetahui bagaimana Sistem Informasi *Ticketing Troubleshoot Infrastructure IT* beroperasi saat ini, dengan mewawancarai beberapa pengguna sistem.

#### b. Kuesioner

Untuk mengetahui kualitas sistem dari segi penggunaan, maka dilakukan penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner kepada beberapa pengguna Sistem Informasi *Ticketing Troubleshoot Infrastructure IT*. Pertanyaan yang digunakan pada kuesioner bersumber dari *WEBQUAL 4.0*. Kuesioner disebarkan dengan teknik *simple random sampling*. Teknik ini merupakan bagian dari *probability sampling*. Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi itu.

## 1.7. Sistematika Penulisan

Tugas Akhir ini disusun berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bagian Pendahuluan yang menjelaskan tentang Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan Masalah, Manfaat Penelitian, Metodologi penelitian dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini merupakan bagian Landasan Teori yang berisikan teori-teori yang berisi tentang pengembangan Sistem Informasi *Ticketing Troubleshoots*.

### **BAB III : GAMBARAN UMUM YAYASAN CINTA ANAK BANGSA**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum Yayasan Cinta Anak Bangsa (YCAB Foundation).

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan dari sistem yang telah dibangun.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi tentang Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan Saran.