

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan Teknologi informasi yang sedemikian cepatnya telah membawa dunia memasuki era baru yang lebih cepat dari yang pernah dibayangkan sebelumnya. Setidak-tidaknya ada empat era penting sejak ditemukannya komputer sebagai alat pengolah data sampai dengan era internet saat komputer menjadi senjata utama dalam berkompetensi.

Perkembangan *Helpdesk* diharapkan dapat mengatasi permasalahan dan memberikan layanan terhadap seluruh permasalahan baik yang bersifat internal maupun seluruh permasalahan operasional aplikasi ataupun hal-hal yang berhubungan dengan sistem dan teknologi informasi.

Sistem *Helpdesk Informasi Teknologi* pada PT. Dom Pizza Indonesia saat ini yang digunakan hanya menggunakan telepon dan aplikasi android yaitu what'sapp.

User bila ada suatu masalah yang berkaitan dengan perangkat *IT*, pihak *user* langsung menghubungi *IT* melalui telepon atau what'sapp. Tetapi ada keluhan dari *user* apa permasalahan nya sudah di kerjakan atau belum dikerjakan. Dengan adanya keluhan dari *user*, *IT* mencoba menerima semua keluhan itu.

Dengan adanya sistem informasi IT *Helpdesk* pada PT. Dom Pizza Indonesia, penulis mencoba merancang *sistem IT Helpdesk Informasi Teknologi berbasis web*. Untuk kelebihan *web* ini, dapat membantu *user* membuat formulir suatu permasalahan langsung terkirim ke *IT Helpdesk* PT. Dom Pizza Indonesia, dapat mengontrol semua pekerjaan IT dalam suatu permasalahan yang berkaitan dengan perangkat *Informasi Teknologi*, dapat membantu menyusun laporan pekerjaan IT, dapat membantu pihak manajemen mengambil keputusan dengan melihat suatu masalah yang berkaitan dengan *Informasi Teknologi*. *Helpdesk* merupakan bantuan informasi yang menangani permasalahan atau *troubleshooting*.

Menurut Cassandra (2015-174) *Helpdesk* merupakan bantuan informasi yang menangani permasalahan atau *troubleshooting*. Fasilitas *Helpdesk* banyak digunakan oleh perusahaan atau instansi untuk memberikan solusi secara cepat dan memberikan kemudahan bagi pengguna atau internal perusahaan.

Berdasarkan masalah tersebut penulis mengambil judul skripsi yang berjudul **PERANCANGAN SISTEM INFORMASI *IT HELPDESK* BERBASIS *WEB* PADA PT. DOM PIZZA INDONESIA.**

1.2 Identifikasi Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. PT. Dom Pizza Indonesia masih menggunakan telepon dan aplikasi android yaitu what'sapp.
2. *User* menghubungi *IT* melalui telepon nadanya sibuk.
3. *User* menghubungi *IT* melalui aplikasi *Android what'sapp* lama terkirimnya.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas, maka perumusan masalahnya adalah bagaimana membangun sebuah *website IT Helpdesk* dengan menggunakan *PHP, MYSQL, Dreamweaver, CSS, HTML*, yang dinamis dan terstruktur.

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud penulisan skripsi ini adalah:

1. Mengontrol semua pekerjaan IT dalam suatu permasalahan yang berkaitan dengan perangkat Informasi Teknologi.
2. Untuk membantu menyusun laporan pekerjaan IT.
3. Untuk membantu pihak manajemen mengambil keputusan dengan melihat suatu masalah yang berkaitan dengan Informasi Teknologi.
4. Untuk membantu *User* mudah menghubungi *IT*.

5. Menerapkan ilmu yang sudah didapat selama mengikuti perkuliahan di STMIK Nusa Mandiri.

Sedangkan tujuan bagi penulis adalah sebagai salah satu syarat kelulusan program Strata Satu (S1) untuk program studi Sistem Informasi di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Nusa Mandiri Jakarta.

1.5. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1.5.1. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang akan digunakan dalam pengumpulan data dan informasi untuk mendukung perancangan *website* ini adalah:

A. Observasi

Penulis meninjau langsung ke objek yang sedang di teliti, objek tersebut adalah PT. Dom Pizza Indonesia. Peninjau tersebut meliputi pengamatan dan pencatatan langsung terhadap semua data yang didapat dan data tersebut akan di jadikan dasar pembahasan dalam penelitian ini.

B. Wawancara

Penulis melakukan Tanya jawab dengan Bapak Yusuf Sahat selaku Manager IT di PT. Dom Pizza Indonesia dan beberapa orang karyawan sebagai bahan untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan.

C. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data ini membantu penulis dalam hal laporan yang ditunjang dengan buku-buku dan jurnal referensi yang berhubungan dengan masalah yang dimuat dalam penyusunan skripsi ini.

1.5.2 Model Pengembangan Sistem

Menurut Rosa dan Shalahuddin (2013:28) “Model SDLC air terjun (*waterfall*) sering juga disebut model sekuensial linier (*sequential linear*) atau alur hidup klasik (*classic life cycle*)”. Model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, desain, pengodean, pengujian, dan tahap pendukung (*support*). Dengan ini penulis menggunakan model air terjun (*waterfall*).

A. Analisa Kebutuhan Sistem

Pada tahapan ini dilakukan analisis terhadap sistem dan prosedur yang bisa dilakukan dan penentuan fungsi-fungsi pelayanan. Pada tahap ini dicari secara selektif kebutuhan masing-masing pelaku potensial yang secara langsung terlibat dalam sistem informasi berbasis web di PT. Dom Pizza Indonesia. Pelaku yang

terlibat dalam sistem tersebut diantaranya adalah IT dan karyawan. Untuk IT dibutuhkan sistem untuk membantu menyusun laporan pekerjaan IT, Mengontrol semua pekerjaan IT, Untuk membantu pihak manajemen mengambil keputusan dengan melihat suatu masalah yang berkaitan dengan Informasi Teknologi. Untuk karyawan, yaitu untuk menginformasikan permasalahan perangkat yang berkaitan dengan perangkat Informasi Teknologi.

B. Desain

Pada tahap ini akan dibuat rancangan sistem, untuk desain database menggunakan penggambarannya menggunakan ERD (Entity Relationship Diagram), untuk software architecture menggunakan UML (Unified Modeling Language), dan untuk user interface menggunakan Adobe Dreamweaver.

C. Code Generation

Pada tahap ini, *website* sudah dibangun. Dalam sistem ini, desain akan diubah ke dalam bentuk *source code program* dengan bahasa pemrograman yang digunakan adalah bahasa pemrograman PHP, HTML, MYSQL. Untuk aplikasi bahasa pemrograman PHP menggunakan XAMPP, Adobe Dreamweaver.

D. Testing

Pada tahap pengujian dilakukan dengan melakukan serangkaian tes program dan memasukan data-data, apakah *website* tersebut sudah benar dan dapat digunakan

sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *blackbox testing*.

E. Support

Pada tahap ini dilakukan penjelasan mengenai *website* yang telah dibuat kepada calon pengguna. Selain itu, untuk menjalankan sistem usulan diperlukan kebutuhan hardware dan software. Kebutuhan hardware tersebut meliputi: Processor, Memory, Monitor, Hard Disk, keyboard, Mouse, dan printer. Sedangkan software meliputi: Sistem Operasi, Browser, Software Aplikasi, Software Database.

1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penulisan skripsi ini:

1. Untuk *User*:

- a. Menganalisis kebutuhan sistem informasi untuk *User* agar bisa terhubung ke *IT*.
- b. Masalah yang dilaporkan *User* adalah masalah yang berkaitan dengan Teknologi Informasi.
- c. Sistem informasi ini hanya untuk karyawan PT. Dom Pizza Indonesia.

2. Untuk *Admin*:

- a. Menganalisis kebutuhan sistem informasi untuk *Admin (IT)* agar bisa terhubung ke *User*.
- b. Menganalisis semua laporan masalah *User*.

- c. Mencoba membuat laporan bulanan pekerjaan *IT*.
- d. Mencoba menjawab laporan masalah *User*.
- e. Pengelolaan *website* ini akan dikelola oleh seorang admin atau *IT* dari PT.
Dom Pizza Indonesia.