BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya zaman, semakin berkembang pula kemampuan yang dimiliki manusia. Demikian juga dengan dunia teknologi. Pada umumnya dunia teknologi merupakan suatu sarana bagi manusia untuk meningkatkan kualitas hidupnya. Teknologi informasi telah menjadi suatu kebutuhan bagi perusahaan karena dapat memberikan optimalisasi kinerja perusahaan. Dengan terus berkembangnya teknologi, kita dapat memanfaatkan teknologi untulk menjadi media informasi yang dinamis.

Saat ini Teknologi Informasi yang merupakan bagian dari IPTEK "Ilmu Pengetahuan dan Teknologi" telah mengalami perkembangan yang signifikan, dimana hal itu telah menjadi *trend* di kalangan perusahaan-perusahaan mulai mencoba memanfaatkan atau memadukan teknologi informasi kedalam sistem informasi diperusahaannya dengan tujan membuat sebuah sistem informasi perusahaan yang lebih baik dan efektif. Pembangunan sistem informasi yang modern dari sebuah perusahaan akan sangat menunjang dari proses pencitraan terhadap *public eksternal* dari perusahaan tersebut, karena dengan sistem informasi yang canggih maka *public* akan dengan mudah mengakses informasi dari perusahaan tersebut.

Melihat semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini, PT. Sumber Alfaria Trijaya adalah salah satu perusahaan yang telah menggunakan aplikasi dalam mengolah data hampir di seluruh divisi yang ada di

perusahaan dan mampu mengakomodasi perkembangan yang ada. Salah satunya media informasi berupa aplikasi *helpdesk*, yaitu aplikasi yang membantu *user* atau *store* dalam menyelesaikan masalah yang terjadi. *Helpdesk* adalah bantuan berupa informasi dan pengganti penyedia informasi yang menangani masalah. Peran *helpdesk* menjadi hal yang penting karena masih terdapat *user* yang belum mengerti dalam menyelesaikan masalah yang ada.

PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang retail. Sebagai perusahaan yang sudah dapat dikatakan besar karena sudah tersebar *store* di seluruh indonesia perusahaan ini merupakan salah satu yang memanfaatkan teknologi informasi untuk kegiatan operasionalnya. Maka dari itu perusahaan ini membuat aplikasi untuk melayani semua masalah yang ada di setiap *store*, aplikasi tersebut yang dinamakan Alfamart *helpdesk online*. Aplikasi ini dibuat untuk memberikan kemudahan kepada setiap *user* dalam hal ini karyawan yang ada di *store* untuk *complain* jika terjadi sesuatu masalah di sebuah *store*.Aplikasi ini pun sekarang menjadi acuan pekerjaan yang dilakukan oleh seluruh karyawan yang ada di *office* sebagai bentuk pelayanan kepada karyawan yang ada di *store*.

Kendala yang dialami di *departement maintenance* terhadap sistem ini adalah tidak adanya informasi secara langsung dari sistem ke setiap *maintenance* dilapangan, karena setiap *complain* yang masuk hanya dapat dilihat dari sistem yang ada di *office* atau dalam kata lain aplikasi ini hanya dapat diakses melalui jaringan local di area *office*.

Hal inilah yang mendasari kami untuk memberikan solusi dalam pendistribusian informasi dari sistem Alfamart *helpdesk online* ke *maintenance* secara langsung melalui pengembangan sistem yang dilengkapi dengan sistem *autoemail* kepada setiap *maintenance* di lapangan.

Oleh karena itu dalam rangka melaksanakan tugas untuk memenuhi salah satu nilai mata kuliah Kerja Praktek penulis akan menuangkan suatu deskripsi dalam Kerja Praktek dengan judul "**ANALISIS SISTEM INFORMASI HELPDESK ONLINE MAINTENANCE**", Penulis berharap mendapat manfaat pembelajaran secara langsung mengenai dunia kerja dan memperoleh pengalaman yang berguna untuk kesiapan pada saat masuk dunia kerja yang sesuai dengan bidang atau jurusan yang penulis pilih.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan analisis yang telah dilaksanakan pada saat kerja praktek, maka diidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1) Pendistribuasian informasi data Alfamart *Helpdesk Online* masih dilakukan secara manual, meskipun sudah ada sistem yang menampung seluruh *complain*.
2) Belum ada sistem yang menfasilitasi pendistribusian *complain* dari sistem ke *maintenance* di lapangan.
3) Menghambatnya kinerja *maintenance* karena harus menunggu informasi dari admin.

1.2.2. Rumusan Masalah

Pada tulisan ini, ada beberapa permasalahan yang menjadi fokus perhatian adalah ;

1) Bagaimana sistem yang berjalan saat ini di *departement maintenance* dari mulai *complain* sampai penyelesaian *complain* tersebut.
2) Bagaimana proses kerja yang dilakukan antara *maintenance* dan rekanan *maintenance* terhadap sistem.
3) Bagaimana perancangan sistem untuk pendistribusian *complain* dari sistem ke *maintenance* lapangan.

1.3. Maksud Dan Tujuan

1.3.1. Maksud

Maksud dari penelitian yang dilakukan selama 1(Satu) Bulan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya (Bandung 2) adalah untuk memenuhi tugas mata kuliah Kerja Praktek, dengan adanya tugas kerja praktek ini penulis memahami dan mengetahui sistem informasi dan pengalaman di dalam dunia kerja serta memberikan banyak wawasan bagi penulis.

1.3.2. Tujuan

Tujuan dari Kerja Praktek yang dilakukan oleh penulis adalah :

1. Sebagai salah satu syarat memenuhi tugas dalam mata kuliah Kerja Praktek.

2. Meningaktakn disiplin dan dapat bertanggung jawab di dalam melaksanakan tugas kerja.
3. Memperluas wawasan kami terhadap jenis-jenis pekerjaan yang ada dibidang *retail*.
4. Mengenal dunia kerja sebagai masa persiapan untuk memasuki dunia kerja sesungguhnya.
5. Melakukan pelatihan praktis dan praktek langsung dalam perusahaan.
6. Untuk membantu merancang Sistem Informasi *Monitoring Maintenance* di PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk (Bandung 2).

1.4. Batasan Masalah

Agar pembahasan ini tidak terlalu luas, namun dapat mencapai hasil yang optimal, maka penulis akan membatasi ruang lingkup pembahasan sebagai berikut :

1) Objek penelitian hanya di *departement maintenance.*
2) Sistem yang di teliti hanya Alfamart *helpdesk online complain store.*
3) Sistem ini bersifat intranet, jadi hanya pihak internal yang dapat mengakses sistem ini.

1.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Dalam rangka menjalankan mata kuliah kerja praktek ini penulis ditempatkan disuatu perusahaan yaitu ;

Nama Perusahaan	: PT.Sumber Alfaria Trijaya, Tbk
Alamat	: Jl. Nanjung No 153. Cimahi
Waktu Pelaksanaan	: 24 Juli – 25 Agustus 2017