# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

PT. PINDAD adalah Perusahaan Industri Manufaktur Indonesia yang bergerak dalam bidang Produk Militer dan Produk Komersial. PT.PINDAD (Persero) termasuk dalam jajaran sepuluh BUMN industri strategis di bawah koordinasi Badan Pengelola Industri Strategis (BIPS). Di dalam lingkungan PT. PINDAD sudah terintegrasi dengan jaringan. Meskipun dalam lingkungan PINDAD telah memanfaatkan jaringan namun pengetahuan karyawan dalam menangani *troubleshooting* yang terjadi masih kurang. Adapun permasalahan *troubleshooting* yang sering terjadi yaitu mengenai akses email, akses internet maupun jaringan. Dalam penanganan *troubleshooting,* karyawan tidak dapat menangani permasalahan yang terjadi secara sendiri karena kurangnya pengetahuan mengenai penanganan *troubleshooting* sehingga jika terjadi troubleshooting harus menghubungi pihak admin.

Dilain pihak, dalam mendokumentasikan jawaban dari setiap permasalahan yang telah terjadi, admin menuliskannya dalam suatu catatan. Hal ini menyulitkan untuk admin karena data tersebut senantiasa bertambah dan admin menemui kesulitan dalam melakukan pencarian untuk menangani *troubleshooting* yang pernah didokumentasikan jika admin sewaktu-waktu lupa. Serta catatan admin dapat hilang karena pendokumentasian masih manual.

Pada penerapannya, semua permasalahan tersebut ditangani oleh admin, sehingga jika terjadi *troubleshooting* dan admin sedang tidak berada di tempat maka karyawan mengalami kesulitan untuk menyelesaikan sendiri masalah *troubleshooting* yang terjadi, karena hanya admin yang lebih mengerti permasalahan troubleshooting atau dengan kata lain tidak adanya *sharing knowlegde*.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dibuat "Aplikasi FAQ (Frequently Asked Question) Berbasis Web di PT.PINDAD".

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil penelitian, permasalahan yang dapat diuraikan adalah sebagai berikut :

1. Banyaknya troubleshooting yang terjadi dalam hal akses email, akses internet dan jaringan.
2. Catatan troubleshooting admin sewaktu-waktu dapat hilang karena pencatatan masih manual.
3. Tidak adanya sharing knowledge ,sehingga masih pengetahuan masih terbatas kepada admin

Mengacu kepada permasalahan di atas maka maka dapat dirumuskan perumusan masalah adalah bagaimana membangun "**Aplikasi FAQ (Frequently Asked Question) Berbasis Web di PT.PINDAD".**

## 1.3. Maksud dan Tujuan

### 1.3.1 Maksud

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk membangun **Aplikasi FAQ ( Frequently Asked Question ) Berbasis Web Di PT. PINDAD.**

### 1.3.2 Tujuan

Tujuan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Memenuhi salah satu mata kuliah yang ada dikurikulum semester 6 (enam)
2. Membangun aplikasi FAQ (Frequently Asked Question) berbasis web di PT.Pindad

## 1.4. Batasan Masalah

Terdapat beberapa batasan permasalahan yang dapat dirumuskan agar penulisan laporan kerja ini lebih terarah dan mengacu kepada tujuan utama.

Batasan permasalahan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Proses Kerja
   a. Menampung laporan *troubleshooting* yang terjadi
   b. Memperbaiki *troubleshooting* yang terjadi
2. *Software*
   a. Perangkat lunak pada sisi *server* yang dibutuhkan adalah:

      Microsoft Windows XP sebagai sistem operasi, PHP sebagai bahasa pemrograman, MySQL sebagai *Server Database Management System.*
   b. Perangkat lunak pada sisi *client* yang dibutuhkan adalah :

Untuk sistem operasi dapat menggunakan Microsoft Windows, Sedangkan untuk *web browser* dapat menggunakan program Microsoft Internet Explorer, Mozilla, Opera. Untuk admin dibutuhkan ODBC agar dapat mengakses database yang terdapat di server karena aplikasi untuk admin berbasis desktop.

3. *Hardware*
   a. Perangkat keras pada sisi *server* yang dibutuhkan adalah :

      Komputer dengan *processor* berkecepatan minimal 1,2 GHz, RAM 512Mb. *Harddisk* 10 Gb untuk menyimpan data serta sebuah *Ethernet Card*.

   b. Perangkat keras pada sisi *client* yang dibutuhkan adalah :

      Komputer dengan *processor* berkecepatan minimal 500 Mhz, RAM 64 Mb, *Harddisk* 4,3 Gb.

4. *Brainware*
   a. Terbiasa menggunakan sistem operasi Microsoft Windows, terutama Windows XP.
   b. Tidak asing dengan *intenet browsing*.

5. *Network*
   a. Menggunakan intranet PT. PINDAD

## 1.5. Metode Penelitian

### 1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dapat diperoleh secara langsung dari objek penelitian dan referensi-referensi yang telah diperoleh. Cara-cara yang mendukung untuk mendapatkan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi

   Observasi adalah pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan data oleh pengumpul data terhadap peristiwa yang diselidiki pada objek penyusunan secara langsung di PT. PINDAD.

2. Wawancara

   Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara berkomunikasi langsung melalui tanya jawab dengan pihak-pihak yang dianggap mampu memberikan informasi (narasumber) yang lebih terinci terhadap permasalahan yang sedang diteliti.

3. Studi Literatur

   Studi literatur (*library research*) adalah mengumpulkan data melalui buku-buku, situs internet, dan catatan kuliah yang erat kaitannya dengan tema dari pembuatan proposal.

### 1.5.2 Metode Pengembang Perangkat Lunak

Metode pengembang dalam pembuatan perangkat lunak ini menggunakan paradigma perangkat lunak secara *waterfall* seperti tercantum pada gambar 1.1, yang meliputi beberapa proses diantaranya:

*a. Software Requirements Analysis*

Proses pencarian kebutuhan diintensifkan dan difokuskan pada *software*. Untuk mengetahui sifat dari program yang akan dibuat, maka para *software engineer* harus mengerti tentang *domain* informasi dari *software*, misalnya fungsi yang dibutuhkan oleh *user*, *user interface*, dan

sebagainya. Dari aktivitas tersebut (pencarian kebutuhan sistem dan *software*) harus didokumentasikan dan ditunjukkan kepada *user*.

Merupakan tahap menganalisis hal-hal yang diperlukan dalam pelaksanaan proyek pembuatan perangkat lunak.

b. *Design*

Tahap penerjemahan dari data yang dianalisis kedalam bentuk yang mudah dimengerti oleh user berupa perancangan antarmuka.

*c. Coding*

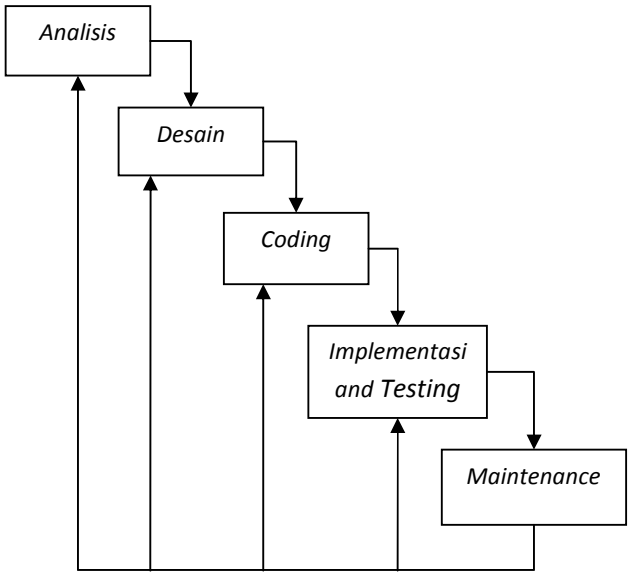
Tahap ini merupakan implementasi dari tahap *design* dimana merupakan tahap penerjemahan masalah yang telah dirancang sebelumnya kedalam bahasa pemograman tertentu.

*d. Implementation and Testing*

Merupakan tahap pengujian perangkat lunak yang telah dibangun.

*e. Maintenance*

Pemeliharaan suatu *software* diperlukan, termasuk di dalamnya adalah pengembangan, karena *software* yang dibuat tidak selamanya hanya seperti itu. Ketika dijalankan mungkin saja masih ada *error* kecil yang tidak ditemukan sebelumnya, atau ada penambahan fitur-fitur yang belum ada pada *software* tersebut. Pengembangan diperlukan ketika adanya perubahan dari *eksternal* perusahaan seperti ketika ada pergantian sistem operasi, atau perangkat lainnya.




*Gambar 1.1 Waterfall*

## 1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan kerja praktek ini dibagi menjadi beberapa bab dengan pokok pembahasan. Sistematika secara umum adalah sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metode penelitian, teknik pengembangan sistem dan sistematika penulisan.

**BAB II RUANG LINGKUP PERUSAHAAN**

Berisikan tentang sejarah singkat PT.PINDAD , tempat dan kedudukan PT. PINDAD , bentuk dan badan usaha PT.PINDAD, bidang pekerjaan PT.PINDAD,struktur organisasi PT.PINDAD.

**BAB III PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang landasan jadwal kerja praktek, cara/teknik kerja praktek dan data kerja praktek.

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Membahas tentang kesimpulan dari hasil kerja praktek dan saran untuk perusahaan yang bersangkutan.