BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Bagian *Helpesk* merupakan salah satu bagian di divisi *Information System Center* (ISC), PT Telkom Tbk yang memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai SPOC (*Single Point Of Contact*) kepada *user*. SPOC adalah pintu gerbang utama interaksi antara *user* dengan divisi ISC. *User* yang dilayani adalah *user* internal yaitu pegawai Telkom itu sendiri. *Helpdesk* mempunyai suatu grup yang disebut sebagai *Helpdesk Agent* atau biasa disingkat dengan HDA. Para HDA harus mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai aplikasi-aplikasi yang dikelola divisi ISC yang disebut sebagai Katalog Produk (*Product Catalgue*). Katalog produk adalah kumpulan dari detail aplikasi-aplikasi yang dipergunakan oleh *user* dan dikelola oleh ISC.

Setiap aplikasi-aplikasi yang terangkum dalam katalog produk memiliki panduan manual. Akan tetapi, untuk mempelajarinya melalui panduan manual membutuhkan waktu yang sangat lama dan terkadang sulit untuk dimengerti. Apabila ada HDA yang baru masuk akan mengalami sedikit kendala terutama untuk proses pembelajaran aplikasi-aplikasi dalam katalog produk karena para HDA *senior* telah disibukkan oleh laporan yang diterima dan *supervisor helpdesk* pun tidak bisa selalu memberi bimbingan kepada para HDA baru. Sementara di sisi yang lain, pelayanan kepada *user* harus terus berjalan.

Untuk menjawab kondisi di atas maka akan dikembangkan suatu pembelajaran kepada HDA dalam bentuk *e-tutorial* tentang katalog produk.

Dengan adanya aplikasi **”E-TUTORIAL HELPDESK BERBASIS WEB DI DIVISI INFORMATION SYSTEM CENTER PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK”** ini diharapkan para HDA baru dapat segera mengetahui dan menguasai aplikasi-aplikasi yang terangkum dalam katalog produk.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang permasalahan-permasalahan yang diangkat adalah bagaimana membangun E-Tutorial *Helpdek* Berbasis *Web* di Divisi *Information System Center* PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun *e-tutorial* sebagai alat bantu pembelajaran mengenai aplikasi-aplikasi dalam katalog produk bagi *Helpdesk Agent* (HDA).

Sedangkan tujuannya adalah sebagai berikut :

1. Mempermudah pembelajaran aplikasi-aplikasi yang terangkum dalam katalog produk.
2. Supaya HDA baru mendapatkan informasi awal mengenai aplikasi-aplikasi yang dikelola oleh ISC secara cepat dan mandiri tanpa terhalang ruang dan waktu serta tidak mengganggu kesibukan penanganan laporan di bagian *Helpdesk.*

1.4. Batasan Masalah

Untuk dapat mencapai tujuan dari apa yang telah diungkapkan, maka diperlukan adanya batasan masalah agar pembahasan tidak menyimpang dari objek penelitian. Batasan masalah yang dibahas antara lain :

1. *E-tutorial* yang terangkum dalam katalog produk meliputi Email, KYPAS, Notadinas, Remedy, dan SRA
2. Pengguna dari aplikasi ini ditujukan kepada para HDA, terutama HDA yang baru bergabung di ISC.
3. Aplikasi ini dibuat merupakan sarana pembelajaran internal dan dibuat dalam format internet.
4. Perangkat Lunak
   a. Sistem operasi yang digunakan *Microsoft Windows* XP.
   b. *Tools* yang dipakai untuk membangun aplikasi ini yaitu PHP dan MySQL.
   c. *Web browser* Internet Explorer, Mozila Firefox dan Google Chrome.
5. Perangkat Keras
   a. Perangkat keras yang digunakan dalam membangun aplikasi adalah *processor* berkecepatan minimal 1,8 GHz, RAM 512 MB. *Harddisk* 20 GB untuk menyimpan data serta sebuah *Ethernet Card*.
   b. Perangkat keras yang digunakan dalam mengakses aplikasi adalah *processor* berkecepatan minimal 1,5 GHz, RAM 256 MB, *Harddisk* 4,3 GB serta sebuah *Ethernet Card*.

6. Metode analisis yang digunakan dalam pembangunan aplikasi ini berdasarkan aliran data terstruktur, di mana alat yang digunakan untuk menggambarkan model data yaitu *Entity Relationship Diagram* (ERD), sedangkan untuk menggambarkan model fungsional yaitu Diagram Konteks, dan *Data Flow Diagram* (DFD).

1.5. Metodologi Penelitian

Metode yang akan digunakan untuk menyelesaikan tugas akhir ini adalah :

1. Pengumpulan Data
   a. Studi Pustaka. Metode pengumpulan data dengan mencari data, mempelajari banyak data dari berbagai sumber buku, modul, artikel baik perpustakaan maupun internet yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.
   b. Wawancara (i*nterview*). Pengumpulan data dengan cara berkomunikasi langsung dengan pihak-pihak yang dianggap mampu memberikan data/informasi (narasumber) yang lebih terinci terhadap permasalahan yang sedang diteliti.
   c. *Observasi*. Metode pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung pada tempat sebenarnya.
   d. Kuisioner. Berisi beberapa pertanyaan yang disusun disertai beberapa alternatif jawaban yang dapat dipilih koresponden sesuai dengan pendapatnya.

2. Pengembangan Perangkat Lunak

Metodologi pengembangan sistem perangkat lunak menggunakan metodologi *Waterfall*, yang meliputi beberapa proses diantaranya :

a. System / Information Engineering

Merupakan bagian dari sistem yang terbesar dalam pengerjaan suatu proyek, dimulai dengan menetapkan berbagai kebutuhan dari semua elemen yang diperlukan sistem dan mengalokasikannya kedalam pembentukan perangkat lunak.

b. Analisis

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

c. Design

Tahap penerjemahan dari data yang dianalisis kedalam bentuk yang mudah dimengerti oleh *user*.

d. Coding

Tahap penerjemahan data atau pemecahan masalah yang telah dirancang kedalam bahasa pemrograman tertentu.

e. Pengujian

Merupakan tahap pengujian terhadap perangkat lunak yang dibangun.

f. Maintenance

Tahap akhir dimana suatu perangkat lunak yang sudah selesai dapat mengalami perubahan–perubahan atau penambahan sesuai dengan permintaan *user*.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan atau dijalankan. Sistematika penulisan proposal penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang tinjauan umum perusahaan dan berbagai konsep dasar teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang dilakukan.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini akan membahas mengenai analisis sistem dan perancangan sistem dari data – data yang ada, dan bahasa pemrograman yang akan digunakan.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini menjelaskan bagaimana mengimplementasikan sistem ke dalam program dan pengujian dari sistem yang telah diimplementasikan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan akhir dan saran yang diambil dari pembahasan keseluruhan tugas akhir untuk pengembangan lebih lanjut.