BAB I.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Teknologi informasi saat ini merupakan hal yang mempunyai peranan penting dalam berbagai bidang. Sistem informasi yang didukung dengan teknologi informasi yang handal dapat menciptakan suatu keselarasan dan efektifitas kerja. Teknologi yang sedang berkembang dan masuk jauh dalam kehidupan kita adalah internet. Tanpa di sadari internet membantu dalam penyelesain berbagai masalah yang sering di hadapi. Informasi yang tersimpan dan di butuhkan tersedia banyak di internet.

Informasi yang di sajikan dalam berbagai bentuk yang ada di internet tidak terlepas dari peranan *web hosting* sebagai media penyimpanan informasi. Secara online *web hosting* memiliki kinerja yang baik selama 24 jam dimana sangat di butuhkan dalam pengelolaan informasi secara real time.

Web hosting adalah salah satu bentuk layanan jasa penyewaan tempat di internet yang memungkinkan perorangan ataupun organisasi menampilkan layanan jasa atau produknya di *web* / situs Internet. Teknologi yang ada di dalam *web hosting* meliputi pengunaan apache sebagai *web server* yang bertugas memproses kode pemrograman *web* untuk di tampilkan di *web browser*. Sistem database juga di perlukan dalam *web hosting* untuk pengorganisasian sekumpulan data yang saling terkait sehingga memudahkan aktivitas untuk memperoleh informasi.

Web browser adalah perangkat lunak yang berfungsi menampilkan dan melakukan interaksi dengan dokumen-dokumen yang disediakan oleh *web server* yang memungkinkan pengguna untuk menayangkan dan berinteraksi dengan tulisan, gambar, video, musik dan berbagai informasi lainnya yang terdapat di halaman *web* di sebuah situs di *World Wide Web* atau di jaringan LAN lokal. Tulisan dan gambar di halaman *web* dapat mempunyai *hyperlinks* ke halaman *web* lain di mesin yang sama atau di situs web lainnya. Web browser memungkinkan pengguna secara cepat dan mudah mengakses informasi yang diberikan oleh banyak situs *web* dengan cara menjelajahi tautan tersebut. *Web browser* memformat informasi HTML untuk di tayangkan, oleh karena itu tampilan halaman *web* akan berbeda dari satu *browser* ke *browser* yang lain . Perangkat lunak ini memiliki peranan vital bagi perkembangan penyebaran informasi melalui media internet.

Saat ini *web* tidak semata-mata digunakan untuk menampilkan informasi saja, namun fungsi *web* semakin meluas. *Web* mulai digunakan untuk aplikasi yang banyak membutuhkan interaksi dari pengguna. *Support ticket* adalah salah satu aplikasi *web* yang berfungsi sebagai penghubung antar klien dengan perusahaan jasa di internet , pelayanan terhadap pelanggan terfokus pada kerja dari *support ticket*.

Aplikasi *web* tidak hanya digunakan di internet, namun juga dapat digunakan untuk keperluan intra-organisasi. Jaringan aplikasi *web* yang terpasang dalam lingkungan intra-organisasi disebut intranet. Dengan kebutuhan yang semakin kompleks tidak lagi menjadi mudah dan menarik dengan hanya

menggunakan HTML. Diperlukan sesuatu yang lebih agar interaksi pengguna dapat sebagai pengendali datangnya informasi dan dokumentasi. Kegiatan dokumentasi di simpan dalam suatu *database* yang memungkinkan di gunakan untuk pengetahuan dan pemberi informasi ini di sebut dengan *knowledgebase*.

Teknologi aplikasi *web* secara umum dibedakan menjadi dua. Yang pertama, pemrosesan dilakukan di sisi *web server*. Contoh aplikasi sisi *server* adalah *PHP*, *ASP*, dan *Perl*. Biasanya sisi *server* digunakan untuk aplikasi yang membutuhkan koneksi ke basis data. Yang kedua, proses dilakukan di sisi *web browser*. *Web browser* (sebagai klien) hanya menerima *output* dan aplikasi sisi klien digunakan untuk hal-hal yang membutuhkan banyak interaksi pengguna dan menggunakan informasi yang seragam dan pasti. Contoh aplikasi pada sisi klien adalah aplikasi permainan dengan *JavaScript, VBscript, Applet* dll.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka dilakukan observasi dan mengidentifikasi masalah-masalah yang perlu ditangani dan dikendalikan secara bijak. Hal ini perlu dilakukan sebagai bahan atau data dalam pembangunan sistem informasi untuk memberikan jalan keluar yang efektif, dan efisien dari masalah-masalah yang timbul sebagai berikut:

1. Sistem informasi *support ticket* yang sedang berjalan masih belum memiliki *knowledgebase article* yang terintegrasi langsung dengan permasalahan klien.

2. Implementasi sistem informasi *support ticket* yang terintegrasi dengan *knowledgebase article* ditawarkan sebagai solusi bagi pihak perusahaan *web hosting* untuk membantu *technical support* melaksanakan pekerjaanya karena di dukung oleh *Automatic knowledgebase suggestions* yang memberikan jawaban atas pertanyaan klien secara otomatis.

Dari gambaran identifikasi masalah di atas maka dapat dikumpulkan gambaran dari rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis sistem informasi *support ticket* yang sedang berjalan dan belum memiliki system *Automatic knowledgebase suggestions* untuk di gunakan sebagai *support system* di perusahaan *web hosting*.
2. Bagaimana mengimplementasikan sistem *support ticket* yang memiliki system *Automatic knowledgebase suggestions* untuk membantu *technical support* dalam menjalankan pekerjaanya.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari pelaksanaan usulan penelitian tidak lain untuk mengimplementasikan ilmu yang di dapat dari bangku kuliah, dan untuk memberikan pedoman referensi bagi sesama peneliti untuk dapat mengembangkan ilmu pengetahuan.

Kegiatan penelitian ini dilakukan dengan maksud, sebagai berikut :

1. Mengetahui *support ticket system* yang di gunakan dalam perusahaan *web hosting* yang di gunakan sebagai media penghubung antara klien dengan perusahaan *web hosting*.

2. Mengetahui seberapa besar pengaruh *support ticket system* yang digunakan dan di kembangkan menjadi *Automatic knowledgebase suggestions* sebagai media yang membantu kerja *technical support* dan sebagai media edukasi bagi klien perusahaan *web hosting*.

Dengan tujuan yaitu:

1. Melakukan analisa sistem informasi *support ticket* yang di gunakan dalam perusahaan *web hosting* yang di gunakan sebagai media penghubung antara klien dengan perusahaan web hosting.
2. Mengimplementasikan sistem informasi *support ticket* yang telah di kembangkan sehingga memiliki system *Automatic knowledgebase suggestions* sebagai media yang membantu kerja *technical support* dan sebagai media edukasi bagi klien perusahaan *web hosting*.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan praktis dan kegunaan akademis. Kegunaan praktis adalah kegunaan dari sistem yang dibuat untuk kepentingan perusahaan, sedangkan kegunaan akademis adalah kegunaan bagi si peneliti sendiri.

1.4.1. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu mengatasi permasalahan yang ada di dalam perusahaan web hosting.

1. Bagi pihak web hosting

   Sistem informasi *support ticket* memudahkan perusahaan *web hosting* berhubungan dengan klien dan menampung segala permasalahan yang

ada dan memberikan solusi yang tepat atas pertanyaan yang di ajukan oleh klien perusahaan *web hosting*.

2. Bagi klien

   Terjawabnya solusi atas permasalahan yang sering di ajukan, sehingga memudahkan bagi klien untuk mendapatkan haknya terhadap perusahaan *web hosting*.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Diharapkan dapat menambah kekayaan ilmu pengetahuan dalam bidang informatika.
2. Menjadi acuan penelitian bagi peneliti lain yang membahas hal yang sama dalam penelitianya.
3. Meningkatkan pengetahuan penulis dalam melakukan penelitian dan mengembangkan kemampuan penulis yang diimplementasikan melalui kehidupan nyata.

1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian mengenai identifikasi dan rumusan masalah diatas, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian meliputi:

1. Dalam melakukan penelitian peneliti hanya fokus pada *support ticket system* yang di gunakan oleh perusahaan *web hosting* Qwords.com.
2. Penelitian hanya mengamati interaksi klien dengan perusahaan *web hosting* melalui media *support ticket* sebagai penghubung komunikasi.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelelitian ini dilakukan di suatu perusahaan *web hosting* Qwords.com **Bandung Head Office** Jl.Cisitu Lama no.48 Bandung 40135 Indonesia.

Untuk memberikan suatu ilustrasi mengenai lamanya waktu yang diperlukan untuk pembangunan Sistem Informasi *support ticket*, maka berikut ini dibuat prakiraan jadwal dari kegiatan dimaksud.

No.	Kegiatan	Periode																			
		FEBRUARI				MARET				APRIL				MEI				JUNI			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survey dan Pengumpulan data																				
2	Pemrograman																				
3	Integrasi data base																				
4	Pemasangan Hardware, Software dan Sistem Jaringan																				
5	Tes Case dan Uji coba																				
6	Pelatihan																				
7	Pendampingan																				
8	Sistem Berjalan																				