BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan Teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology* atau ICT) di dunia ini semakin luas. Hal ini dapat dipergunakan ICT yang tidak terbatas pada segala bidang. ICT ini dapat dipergunakan karena memiliki kelebihan-kelebihan yang menguntungkan dibanding dengan menggunakan cara tradisional dalam melakukan interaksi.

Kelebihan dari ICT ini adalah dalam hal kecepatan, kemudahan dan biaya lebih murah sehingga mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pengelola dengan pelanggan. Kemajuan teknologi informasi (Komputer dan Telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi dan pengetahuan dapat diciptakan dengan sangat cepat di seluruh lapisan masyarakat. Dengan semakin pesatnya kemajuan teknologi, maka dibuatlah sebuah aplikasi trouble ticket untuk mengatasi setiap masalah antara pengelola dan pelanggan

Trouble Ticket System adalah sistem yang mengelola gangguan pengguna layanan TIK yang ada di civitas akademika UPI. Customer dapat melaporkan gangguan kepada Helpdesk melalui telpon,fax,sms dan email. Helpdesk mencatat gangguan yang diterima dari customer pada sistem TTS dengan cara membuka sebuah ticket. Sebuah ticket akan berisi nomor ticket yang digenerate oleh sistem TTS. Identitas pelanggan, issue, status, prioritas dan teknisi yang menangani. Helpdesk mendelegasikan gangguan kepada teknisi untuk ditindak lanjuti. Hasil pekerjaan teknisi akan dilaporkan dan dicatat di TTS. Manager membuat akun untuk pengguna TTS dan membuat report.

1.2 Perumusan Masalah

Pembuatan aplikasi TTS berdasarkan kebutuhan untuk pengguna akses teknologi informasi dan komunikasi yang bisa saja terhambat akibat koneksi jaringan atau masalah lainnya dengan adanya aplikasi TTS yang diterapkan maka akan memudahkan pengguna layanan TIK yang ada di civitas akademika UPI untuk melaporkan gangguan yang terjadi.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penulisan dokumen pengembangan perangkat lunak Trouble Ticket System adalah untuk menjelaskan secara rinci kebutuhan perangkat lunak yang akan digunakan oleh pengembang sebagai dokumentasi dan acuan dalam

mengembangkan perangkat lunak dan sebagai deskripsi dari perancangan perangkat lunak yang dimaksud.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalahnya adalah:

1. Aplikasi hanya digunakan dilingkungan UPI Net saja.
2. Pengguna aplikasi terdiri dari karyawan UPI Net dan Departemen yang ada di UPI.
3. Customer dan Helpdesk hanya bisa berkomunikasi lewat sms, telpon, fax dan E-Mail.

1.5 Metode Penelitian

Sesuai dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini dan berhubungan dengan masalah yang terjadi sekarang maka dasar-dasar yang digunakan untuk mencari kebenaran dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode. Metode tersebut dapat mengarah penyusunan dalam melakukan penelitian dan pengamatan dengan begitu dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian

1.6 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Pelaksanaan kerja praktek yang penulis lakukan yaitu di Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA (UPI) yang beralamat Jl. Dr. Setabudhi No. 229 Bandung.

Adapun waktu pelaksanaan kerja praktek penulis laksanakan kurang lebih 1 bulan lamanya di bulan Juli sampai bulan Agustus.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan dan kejelasan mengenai penulisan hasil penelitian. Oleh sebab itu sistematika penulisan yg akan digankan adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini dijelaskan mengenai gambaran umum tentag laporan penelitian yaitu latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang tinjauan objek perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan teori-teori yang berhubungan dengan msalah yang dibahas yaitu keterkaitan dengan sistem informasi, basis data, dan menjelaskan tentang tahapan pembuatan perangkat lunak dan web yang sesuai dengan kebutuhan pengguna atau user.

BAB III MPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini menjelaskan tentang implementasi hasil dari analisis dan perancangan sistem ke dalam bentuk bahasa pemrograman. Selain itu akan dibahas tentang pengujian perangkat lunak yang dibuat.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dalam pembangunan sistem informasi dan saran untuk pengembangan sistem selanjutnya yang ditujukan kepada pihak perusahaan.