BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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 adalah mekanisme yang digunakan dalam suatu organisasi untuk melacak deteksi, pelaporan, dan resolusi dari beberapa jenis masalah. Trouble sistem ticketing berasal dari manufaktur sebagai sebuah sistem pelaporan berbasis kertas, sekarang kebanyakan berbasis web dan terkait dengan customer relationship management (CRM) lingkungan, seperti call centre atau situs e-bisnis web, atau

dengan lingkungan teknologi tingkat tinggi seperti sebagai pusat operasi jaringan (NOC).

Trouble ticket merupakan proses untuk memungkinkan sebuah perusahaan perangkat lunak untuk menangani masalah dukungan pelanggan. Masalah ini mungkin ditangani oleh tim dukungan pelanggan secara langsung. Jika tidak, maka diteruskan ke tim QA untuk validasi / verifikasi dan mungkin menangani masalah di sana. Jika ini adalah masalah nyata dalam produk, ini disebut tim pengembangan untuk memperbaiki. Sebelum proses selesai, ada beberapa langkah untuk menjamin bahwa pelanggan yang melaporkan masalah tersebut mendapatkan penyelesaian akhir.

Trouble ticket bukan proses mainan seperti kebanyakan contoh proses yang digunakan dalam berbagai spesifikasi. Ini adalah proses nyata yang menyediakan fungsi bisnis yang lengkap penting. Sementara itu adalah proses sederhana yang dilakukan oleh orang, adalah penting untuk mendukung ini dengan sistem proses karena bisnis tidak mampu kehilangan jejak masalah pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana mengelola masalah layanan di TIK UPI
2. Bagaimana menangani msalah layanan secara tepat

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Adapun maksud dari penelitian ini adalah merancang suatu sistem yang mampu menangani/mengelola masalah ganguan pengguna layanan TIK yang ada dicivitas akademika UPI.

1.3.2 Tujuan

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

Karena keterbatasan waktu,biaya dan tenaga maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada penanganan masalah layanan dalam bidang pelayanan sistem informasi, perawatan jaringan yang dimiliki dan pelayanan akses internet. Di civitas TIK UPI

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 deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan ikwal masalah atau objek tertentu secara rinci.

Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif, karena pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi dan wawancara. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triagulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kuantitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah :

1. Studi pustaka, yaitu dengan membaca dan mencari buku-buku yang berhubungan langsung dengan sistem trouble ticket system, serta dokumenter, yaitu format pencatatan dokumen dan sumber datanya berupa catatan atau dokumen yang tersedia pada UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2. Studi lapangan, yaitu dengan mengamati dan terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui pengelolaan gangguan pengguna layanan TIK yang ada di civitas akademika UPI. Studi lapangan ini terdiri dari :
    a. Observasi, yaitu peneliti turun dan melihat langsung kelapangan dengan pengamatan dan mencatat gejala-gejala yang diteliti yang berhubungan dengan sistem trouble ticket system di layanan TIK UPI.

b. Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab dengan nara sumber yang mengetahui dan memahami lebih jauh khususnya mengenai Pengelolaan gangguan pengguna layanan TIK yang ada di civitas akademika UPI.

1.6 Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini dijelaskan mengenai gambaran umum tentang 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 masalah 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 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini menjelaskan mengenai hasil analisis terhadap sistem yang sedang berjalan untuk mengetahui kekurangan dan kebutuhan sistem yang akan dibangun agar menjadi lebih baik. Menjelaskan tentang perancangan sistem secara keseluruhan

berdasarkan hasil analisis. Perancangan sistem ini mencakup perancangan basis data, pemodelan sistem yang dibuat, seperti diagram konteks, DFD, dan diagram ER. Selain itu juga terdapat perancangan antar muka dari sistem yang akan dibangun

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

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