BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Di era komputeralisasi sekarang ini, informasi yang cepat dan akurat sudah menjadi kebutuhan yang mutlak oleh sebuah perusahaan. Perusahaan-perusahaan yang sudah berkembang saat ini sudah banyak menggunakan aplikasi untuk menunjang kelancaran dalam mengolah data.

PT. Pindad (Persero) Bandung adalah salah satu perusahaan yang telah menggunakan aplikasi dalam mengolah data hampir di seluruh divisi yang ada di perusahaan mereka. PT. Pindad (Persero) ini sendiri sudah memiliki tim khusus untuk membuat dan memantau aplikasi di semua divisi yaitu divisi ORSIS. Selain itu ORSIS juga bertanggung jawab atas kerusakan atas komponen-komponen komputer atau hardware. Sering kali personil di divisi ORSIS mengalami kendala dalam memenuhi permintaan atau pengaduan karyawan yang masuk disebabkan oleh beberapa hal seperti waktu yang kurang dan jarak antara divisi ORSIS ke divisi lain dan keterbatasan personil untuk melayani semua permintaan karyawan di setiap divisi.

Dengan di latarbelakangi oleh hal tersebut maka diperlukan adanya sebuah sistem yang baik, efektif serta efisien untuk menunjang keberhasilan dan kelancaran proses pekerjaan. Di sini penulis tertarik untuk merancang sebuah sistem yaitu sistem informasi *helpdesk*. Sistem *Helpdesk* merupakan sistem manajemen untuk membantu menangani kebutuhan divisi/user terkait dengan

pertanyaan, pelayanan, *support* teknis terhadap produk atau aplikasi & jasa tertentu untuk memudahkan penelusuran terhadap tindakan penyelesaian yang dikoordinasi oleh suatu team. Adapun tujuan dari perancangan sistem informasi *helpdesk* ini adalah menggantikan fungsi administrator *helpdesk* dalam menangani laporan terhadap layanan teknologi informasi baik berupa gangguan maupun permintaan. Dimana apabila terjadi kerusakan atau error, maka karyawan akan datang kepada sistem *helpdesk* tersebut, kemudian admin akan menjawab atau memberikan solusi melalui sistem *helpdesk* tersebut. Sistem *helpdesk* ini dapat di akses smua divisi/user di PT. Pindad (Persero) Bandung. *Helpdesk* yang akan di rancang adalah melingkupi kebutuhan user atau divisi. Di dalam sistem ini juga akan di buat rekapitulasi terjadinya error yang seringmuncul dalam periode satu bulan. Selain itu sistem ini akan menyediakan layanan knowledge yang akan memberikan info-info error yang sering terjadi. Oleh karena itu penulis memberi judul penulisan ilmiah ini adalah ***" PERANCANGAN SISTEM INFORMASI HELPDESK PADA PT. PINDAD (PERSERO) BANDUNG ".***

1.2 . Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasikan dan merumuskan masalah sebagai berikut:

1.2.1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalahnya yaitu :

1. Terjadinya error pada aplikasi di divisi yang dapat menggangu pekerjaan karyawan.

2. Kurang efektif dan efisien bantuan pengaduan kesalahan sehingga terjadi kendala waktu dan jarak antara divisi ORSIS ke divisi lain.
3. Keterbatasan personil untuk menangani masalah atau error.

1.2.2. Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis Sistem Informasi *Helpdesk* berjalan pada PT. Pindad (Persero) Bandung.
2. Bagaimana merancang Sistem Informasi *Helpdesk* di jaringan Intranet pada PT. Pindad (Persero) Bandung.
3. Bagaimana pengujian Sistem Informasi *Helpdesk* di jaringan Intranet pada PT. Pindad (Persero) Bandung.
4. Bagaimana implementasi program Sistem Informasi *Helpdesk* di jaringan Intranet pada PT. Pindad (Persero) Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas adapun maksud dan tujuan dari perancangan sistem informasi *helpdesk* antara lain :

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk menganalisis sistem informasi *helpdesk* yang sedang berjalan dan merancang Sistem Informasi *Helpdesk* Pada PT. Pindad (Persero) Bandung guna bermanfaat bagi mahasiswa yang sedang melakukan penelitian.

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis Sistem Informasi *Helpdesk* berjalan pada PT. Pindad (Persero) Bandung.
2. Untuk merancang Sistem Informasi *Helpdesk* di jaringan intranet pada PT. Pindad (Persero) Bandung.
3. Untuk pengujian Sistem Informasi *Helpdesk* di jaringan Intranet pada PT. Pindad (Persero) Bandung.
4. Untuk implementasi program Sistem Informasi *Helpdesk* di jaringan Intranet pada PT. Pindad (Persero) Bandung.

1.4. Kegunaan/Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian menunjukkan manfaat dari hasil penelitian baik bagi pihak perusahaan maupun bagi penulis, sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat Akademis

Manfaat Bagi Mahasiswa :

1. Menambah wawasan mahasiswa terhadap masalah-masalah yang terjadi di luar bangku kuliah yang dapat ditemukan di lokasi .
2. Menyiapkan mahasiswa sehingga lebih memahami kondisi pekerjaan sesungguhnya.
3. Melatih mahasiswa untuk berfikir kritis pada perbedaan metode-metode pekerjaan antara teoritis.

4. Memberikan kesempatan untuk mempelajari keterampilan dan pengetahuan baru melalui kegiatan kerjasama dengan para pakar yang telah berpengalaman di lapangan.
5. Memperoleh kesempatan untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh di jurusan Manajemen Informatika Universitas Komputer Indonesia.

1.4.2. Tujuan dan Manfaat Bagi Universitas Komputer Indonesia

Tujuan dan manfaat bagi Universitas Komputer Indonesia :

1. Mendapatkan umpan balik dari lapangan mengenai isi materi yang telah diberikan di bangku kuliah.
2. Memperoleh masukan tentang masalah-masalah ditempat .
3. Dapat menjembatani penelitian dengan lembaga penelitian Universitas Komputer Indonesia.

1.4.3. Manfaat Praktis

1. Memperoleh masukan yang dapat membantu penyelesaian studi kasus di lapangan sesuai dengan konsentrasi yang ditempuh.
2. Memperoleh informasi dan masukan baru mengenai layanan yang sedang dikembangkan.

1.4.4. Tujuan Khusus

1. Mengaplikasikan ilmu dan teori sesuai dengan konsentrasi peserta.
2. Mengaplikasikan ilmu teoritis tentang pekerjaan di dunia kerja atau melakukan serangkaian keterampilan yang sesuai dengan jurusan

yang diambil di bangku kuliah dan analisis datanya pada kondisi tempat .

3. Sebagai salah satu sarana pertimbangan bagi Institusi dalam hal penilaian kualitas mahasiswa yang pada akhirnya berhubungan pada penerimaan tenaga kerja baru yang *fresh graduate*.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah berisi batasan pembahasan masalah terhadap penelitian yang dilakukan. Masalah yang akan dibahas pada penelitian dibatasi seputar hal-hal yang berhubungan dengan aktifitas pengolahan data *Helpdesk* pada PT. Pindad (Persero) Bandung, antara lain :

1. Dalam perancangan penulis menggunakan permodelan Design Terstruktur
2. Aplikasi menangani pengaduan kerusakan Hardware, Software, Jaringan, dan peralatan TIK.
3. User memiliki hak akses yang berbeda untuk melakukan permintaan perbaikan kerusakan atau error.
4. User tidak memiliki interaksi dengan teknisi, penghubung keduanya adalah orsis.
5. User/Divisi tidak menentukan teknisi yang akan menangani error, yang menentukan teknisi adalah orsis.
6. Sistem tidak memiliki layanan lupa password, jika user lupa passsword maka harus langsung menghubungi admin.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian skripsi ini dilakukan pada PT.PINDAD (PERSERO) yang beralamat di Jl. Gatot Subroto 517 Bandung 4000.

1.6.2. Waktu Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan biasanya memakan waktu cukup lama. Agar penelitian dapat dilakukan secara efesien dan efektif, maka jadwal penelitian harus direncanakan terlebih dahulu.. Adapun lamanya penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat dilihat pada table 1.1 dibawah ini :

Tabel 1.1. Kegiatan Penelitian

No	Waktu Kegiatan	Maret 2012		April 2012				Mei 2012				Juni 2012			
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengumpulan kebutuhan														
2.	Perancangan sistem														
3.	Evaluasi perancangan sistem														
4.	Pengkodean sistem														
5.	Pengujian sistem														
6.	Evaluasi sistem														