BAB I

PENDAHULUAN

1.Latar Belakang Masalah

Perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional membutuhkan informasi. Informasi ini bisa berbentuk apapun seperti laporan keuangan,hasil survey kepuasan pelanggan dan informasi peraturan pemerintah, informasi menjadi faktor penting dalam perkembangan dunia usaha, pariwisata, dan pendidikan. Tidak bisa dipungkiri, dewasa ini perkembangan teknologi informasi mulai masuk ke berbagai wilayah di Indonesia. Internet merupakan salah satu media informasi yang digunakan oleh berbagai macam perusahaan dan instansi dalam memperkenalkan produk atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat. Dinilai dari segi efisiensi dan efektifitasnya internet lebih unggul dibandingkan dengan media informasi lainnya.

CV. Global Mediatama selaku mitra PT. Telkom dalam hal ini sebagai agensi Telkomspeedy pada awalnya hanya berkewajiban menjual Akses Internet Speedy hingga pemasangan baru. Namun belakangan ini tertantang untuk melakukan akses penyelesaian gangguan dan itu menuntut para personilnya untuk dapat berkembang sesuai tuntutan pelanggan yang berbeda-beda dalam menggunakan akses internet. Sehingga pada akhirnya personilnya dituntut untuk dapat melayani terkait dengan pertanyaan, pelayanan dan pengaduan gangguan dari pelanggan telkomspeedy.

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan di CV Global Mediatama di peroleh informasi tentang sulitnya dalam melakukan pendataan petugas setter dalam proses pemasangan baru dan menentukan status pemasangan baru telkomspeedy telah diselesaikan, sehingga akses internet speedy dapat dinikmati oleh pelanggannya. Karena proses pendataan dan dokumentasi masih menggunakan sistem konvensional.

Sering terjadinya keluhan pelanggan terhadap proses pelayanan dan penyelesaian gangguan masih dinilai lambat, karena kedisplinan dan kurang cepatnya petugas setter dalam menyelesaikan gangguan, selain itu banyak petugas setter yang banyak menghabiskan waktu di lapangan dengan alasan melakukan pekerjaan. Sehingga membuat kualitas dan kuantitas perusahaan menjadi menurun.

Kendala lain adalah proses untuk mengantarkan aplikasi atau formulir pendaftaran untuk pelanggan baru yang didapat dari telemarkerting CV Global Mediatama dalam menawarkan produk telkomspeedy, yang dapat menimbulkan beban perusahaan dalam segi waktu dan pengeluaran biaya operasional tambahan.

Maka berdasarkan masalah di atas, dalam tugas akhir ini penulis mengambil judul Aplikasi Helpdesk Di CV Global Mediatama Berbasis Web, yang di harapkan dapat membantu dalam proses pemasangan baru telkom speedy dan menangani kebutuhan pelanggan terkait dengan pertanyaan, pelayanan, support teknis, atau komplain terhadap akses internet speedy dan teknologi informasi lainnya dengan memanfaatkan sistem penomoran (*request ticket*) untuk

memudahkan penelusuran terhadap tindakan penyelesaian yang dikoordinasi oleh suatu team.

2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan diajukan adalah bagaimana meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi kesalahan dalam pengaturan cara menangani laporan pelanggan terhadap layanan informasi, baik berupa pemasangan baru dan gangguan telkomspeedy, maupun permintaan pelanggan untuk dapat dilayani lebih cepat.

3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penelitian tugas akhir ini adalah untuk membangun Aplikasi Helpdesk Di CV Global Mediatama berbasis web.

Manfaat yang ingin di capai penulis dalam pembuatan sistem ini adalah :

1. Mempermudah dalam proses pemasangan baru telkomspeedy guna mengetahui akses internet sudah dapat dinikmati pelanggan dan hambatan yang ditemukan di lapangan sehingga akses internet belum bisa dinikmati pelanggan.
2. Mempermudah dalam proses pembagian tugas kepada petugas setter dan mengetahui waktu yang dibutuhkan dalam proses menyelesaikan gangguan yang dikeluhkan pelanggan.
3. Dapat mengkategorikan jenis gangguan yang dikeluhkan pelanggan sehingga dapat menentukan gangguan yang harus segera diselesaikan terlebih dahulu.

4. Mempermudah pelanggan baru dalam melakukan registrasi secara online untuk pemasangan baru telkomspeedy, sehingga mengefisienkan waktu dan biaya operasional tambahan.
5. Dapat memberikan layanan keluhan pelanggan secara online.
6. Menyebarluaskan informasi tentang profil CV.Global Mediatama.

4.Batasan Masalah/Ruang Lingkup kajian

Mengingat ruang lingkup yang akan dibahas begitu luas, maka dibutuhkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Data yang akan di olah pada aplikasi helpdesk berbasis web ini adalah untuk menangani dan mempermudah masalah teknis dalam proses pemasangan baru maupun gangguan telkomspeedy, registrasi bagi pelanggan baru dan penyebaran informasi profile CV Global Mediatama.
2. Metode yang di gunakan adalah metode aliran data terstruktur dan tools yang di gunakan adalah *Entity Relationship Diagram* (ERD) dan *Data Flow Diagram* (DFD).
3. Aplikasi Helpdesk berbasis web ini dibangun menggunakan PHP (Personal Home Page), dan MySQL sebagai database .

5. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan untuk pembuatan laporan dan pembangunan Aplikasi Helpdesk di CV Global Mediatama adalah sebagai berikut:

1. Tahap pengumpulan data

   a. Studi pustaka

   Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan referensi dan literatur yang terkait dengan topik penelitian.

   b. Observasi

   Observasi yang dilakukan berupa pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung di CV Global Mediatama.

   c. Interview

   Wawancara digunakan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan pembuatan laporan dan pembangunan web.

2. Tahap pembuatan perangkat lunak

   Metode yang digunakan dalam pembangunan web ini menggunakan metode *waterfall*, yaitu :

   a. Sistem/information Engineering

      adalah tahap observasi dimana metode ini digunakan untuk mendapatkan data-data di lapangan.

b. *Anayisis*

adalah pengumpulan kebutuhan secara lengkap kemudian dianalisis dan didefinisikan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh aplikasi yang akan dibangun.

c. *Design*

adalah perancangan antarmuka dari hasil analisis kebutuhan yang telah selesai dikumpulkan secara lengkap.

d. *Coding*

adalah tahap penterjemahan data atau pemecahan masalah perangkat lunak yang telah dirancang kedalam bahasa pemrograman yang telah ditentukan.

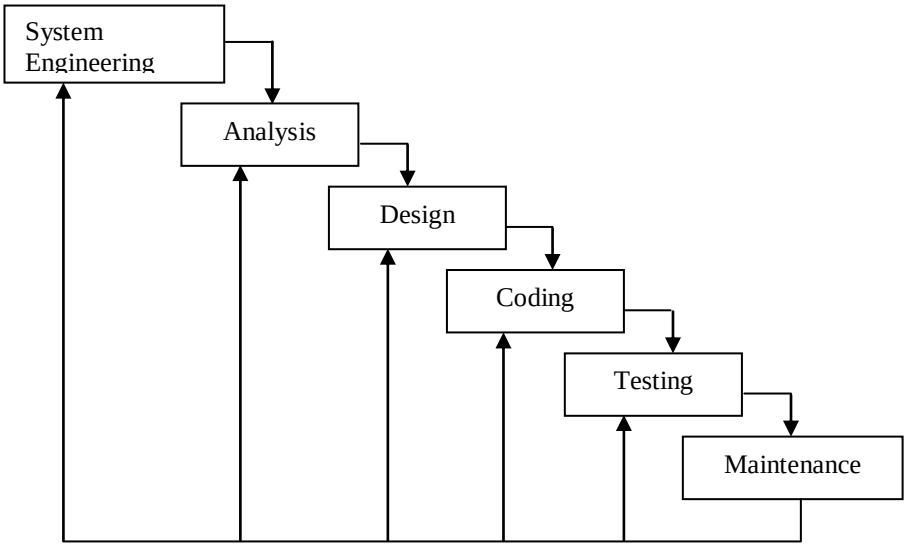
e. *Testing*

adalah tahap pengujian digunakan untuk memeriksa apakah perangkat lunak yang dibuat sudah sesuai dengan spesifikasinya atau tidak.

f. *Maintenance*

adalah tahap pemeliharaan perangkat lunak yang telah selesai dibuat, dan perangkat lunak yang dibuat dapat mengalami perubahan sesuai permintaan dari pengguna.

Adapun model proses *waterfall* adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1 Model Sekuensial Linear *(Waterfall)*

6. SistematikaPenulisan

Sistematika penulisan laporan ini dibagi dalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umum sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan landasan teori. serta sejarah singkat perusahaan, visi, misi, dan struktur organisasi sedangkan landasan teori berisi teori-teori pendukung dalam merancang dan membangun Aplikasi Helpdesk berbasis web di CV Global Mediatama.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi analisis kebutuhan dalam membangun aplikasi ini, analisis sistem yang sedang berjalan pada aplikasi ini sesuai dengan metode pembangunan perangkat lunak yang digunakan. Selain itu terdapat juga perancangan antarmuka untuk aplikasi yang akan dibangun sesuai dengan hasil analisis yang telah dibuat.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini berisi hasil implementasi dari hasil analisis dan perancangan yang telah dibuat disertai juga dengan hasil pengujian dari aplikasi ini yang dilakukan di CV Global Mediatama sehingga diketahui apakah aplikasi helpdesk berbasis web yang dibangun sudah memenuhi syarat sebagai aplikasi yang *user-friendly*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan tentang keseluruhan dari pembangunan aplikasi ini dan saran tentang aplikasi ini untuk masa yang akan datang.