BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pusat Data dan Informasi Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif atau dapat disingkat PUSDATIN, merupakan salah satu divisi pemerintahan yang bertugas melaksanaan mengumpulan, mengolah, menyimpan dan melayani penyusunan data dan informasi serta pelaksanaan pengembangan teknologi informasi sesuai dengan Pasal 635.

Setiap divisi dilingkungan Kementrian Pariwisata dan Eknomi Kreatif melaporkan kerusakan jaringan dan komputer kepada PUSDATIN melalui media telepon. Terkadang distiuasi tertentu cara ini kurang efektif dikarenakan sering terjadi antrian panggilan apabila terdapat divisi yang melapor disaat yang bersamaan. Kesulitan lainnya adalah pendataan manual oleh teknisi yang bertugas yang mengakibatkan data tidak tersusun dan terpencar sesuai teknisi yang bertugas.

Solusi yang diusulkan untuk mengatasi masalah ini adalah dibangunnya sebuah website *helpdesk* pada jaringan lokal sebagai sarana alternatif pengaduan kerusakan jaringan dan komputer dilingkungan Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Aplikasi ini dibangun menggunakan PHP, CSS dan Javascript sebagai bahasa pemrogramannya. Diharapkan dengan aplikasi tersebut dapat meminimalisasi terjadinya antrian panggilan dan mempermudah pendataan pengaduan yang dilakukan oleh setiap divisi dilingkungan Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka laporan kerja praktek ini diberi judul **“ PEMBANGUANAN WEBSITE HELPDESK PADA JARINGAN LOKAL DILINGKUNGAN KEMENTRIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF ”.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka identifikasi masalah dalam hal ini adalah :

1. Terjadi antrian panggilan pada setiap pengaduan kerusakan.
   Sistem pengaduan kerusakan komputer dan jaringan yang kurang efektif melalui telepon dikarenakan sering terjadi antrian panggilan pada saat pengaduan berlangsung secara bersamaan. Hal ini menyebabkan keterlambatan penanganan, yang sangat merugikan karena menghambat kinerja Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
2. Pendataan form pengaduan secara manual oleh teknisi.
   Setiap pengaduan yang telah ditangani akan didata dengan mengisi form yang akan diisi oleh teknisi yang bertugas dan pengadu. Cara ini dinilai kurang efektif dikarenakan kesulitan pada saat mencari data yang ada, dan pada saat pencetakan laporan rutin karena data berupa form kertas lembaran yang bisa saja hilang atau terselip.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka yang langkah yang diperlukan adalah bagaimana membuat sebuah aplikasi untuk mempermudah penanganan pengaduan kerusakan komputer dan jaringan serta pendataan form pengaduan agar lebih efisien dan efektif.

1.3. Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dibuatnya aplikasi adalah sebagai fasilitas alternatif dari sistem yang sudah ada dan berjalan dilingkungan Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif:

1. Mengurangi keterlambatan penanganan pengaduan kerusakan.
   Berkurangnya persentase keterlambatan pananganan pengaduan kerusakan computer dan jaringan dilingkungan Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
2. Mempermudah pendataan.
   Aplikasi ini diharapkan mempermudah pendataan form pengaduan yang berguna untuk laporan rutin.

1.4. Batasan Masalah

1. Aplikasi yang akan dibangun berbasis web.
2. Aplikasi dijalankan pada jaringan lokal dilingkungan Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
3. Aplikasi dapat dijalankan pada semua sistem operasi windows7.
4. Perancangan yang digunakan dalam membangun aplikasi adalah perancangan prosedural.
5. Aplikasi dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan tools Adobe Dreamweaver CS5 untuk mendesain webdan MySQL sebagai DBMS-nya.

1.5. Metode Penelitian

Dalam penyelesaian laporan kerja praktek ini, metode yang digunakan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :

a. Tahapan Pengumpulan Data

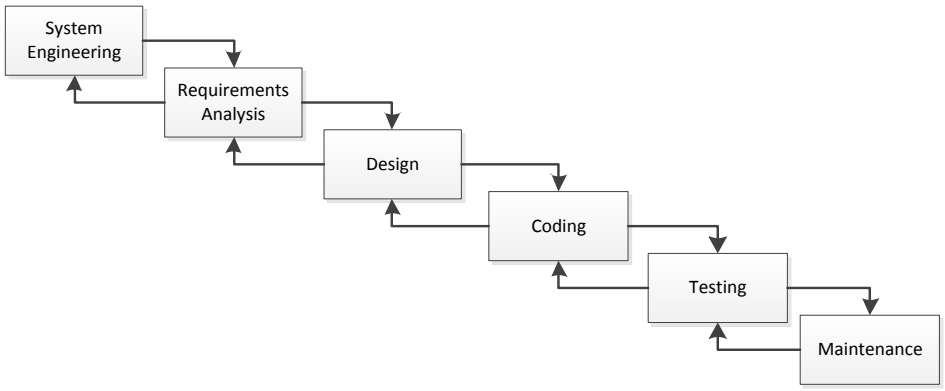
1. Wawancara yaitu melakukan dialog secara langsung dengan pihak yang terkait dalam memberikan keterangan terhadap data yang dibutuhkan.
2. Studi Pustaka yaitu mengumpulkan data serta informasi yang dibutuhkan dengan cara mempelajari dan meneliti berbagai literatur yang bersumber dari situs di internet serta tulisan-tulisan yang berhubungan dengan topik yang diberikan.

b. Tahapan Pengembangan Program Aplikasi

Dalam pengembangan program aplikasi kami menggunakan metode water fall. Metode water fall adalah metode yang digunakan dalam pendekatan yang sistematis dan sequencial melalui tahapan-tahapan yang ada untuk membangun sebuah aplikasi.

Metode water fall menekankan pada sebuah keterurutan dalam proses pengembangan sebuah aplikasi. Dalam metode water fall,satu fase harus selesai terlebih dahulu sebelum fase berikutnya dimulai. Suatu fase dapat dinyatakan

selesai apabila output dari fase tersebut sesuai dengan kebutuhan yang didefinisikan pada fase sebelumnya. Metode ini merupakan metode yang tepat dalam membangun sebuah aplikasi yang tidak terlalu besar dan sumber daya manusia yang terlibat dalam jumlah yang terbatas. Berikut gambar dari metode water fall :



Gambar 1.1.Diagram metode water fall

Berikut penjelasan dari fase-fase yang terdapat dalam metode water fall :

a. System Engineering

   Merumuskan program yang akan dibuat. Hal ini bertujuan agar dapat memahami program yang akan dibuat dan langkah-langkah yang berkaitan dengan pembuatan program tersebut.

b. Requirement Analysis

   Melakukan analisis terhadap permasalahan yang dihadapi dan menetapkan kebutuhan perangkat lunak.

c. Design

   Membuat rancangan program aplikasi berbasis web yang memenuhi kebutuhan dan kenyamanan user pada saat menggunakan aplikasi ini.

d. Coding

   Pengkodean yang mengimplementasikan hasil desain ke dalam kode atau bahasa yang dapat dimengerti oleh mesin komputer dengan menggunakan bahasa pemograman tertentu.

e. Testing

   Melakukan pengujian yang menghasilkan kebenaran program. Proses Pengujian berfokus pada logika internal program aplikasi yang memastikan bahwa semua penyataan sudah diuji dan memastikan apakah hasil yang diinginkan tercapai atau belum.

f. Maintenance

   Menangani program aplikasi yang sudah selesai agar dapat dipergunakan dan terhindar dari gangguan yang dapat menyebabkan kerusakan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan kerja praktek ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang tugas kerja praktek yang dijalankan.Sistematika penulisan laporan kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang kerja praktek,identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan tinjauan umum yang didalamnya menjelaskan tentang sejarah perusahaan, profil perusahaan, visi dan misi perusahaan serta tempat dan kedudukan perusahaan. Hal ini untuk mengetahui gambaran tempat kerja praktek serta menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini berisikan uraian mengenai tempat dan jadwal kerja praktek, analisis dari rancangan pembuatan program aplikasi, tahapan-tahapan perancangan interface program aplikasi yang dibuat dan menjelaskan tentang implementasi hasil dari analasis dan perancangan serta jadwal kegiatan kerja praktek di Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan aplikasi yang dibuat dan saran untuk pengembangan aplikasi di waktu yang akan datang.