BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bagi perusahaan besar yang bergerak dibidang service dan pelayanan terhadap pelanggannya, pengelolaan layanan pengaduan dari pihak konsumen maupun pengaduan dari pegawai sangatlah penting untuk meningkatkan mutu pelayanan yang harus diberikan oleh perusahaan terhadap konsumen-konsumennya.

Permasalahan yang ada di dalam organisasi Telkom RDC ini adalah belum adanya fasilitas untuk melayani pengaduan secara online baik itu pengaduan dari pihak konsumen maupun dari pegawai dari tiap divisi yang ada di dalam organisasi tersebut, sulitnya penyampaian pengaduan secara langsung kepada organisasi, sulitnya pengolahan pengaduan yang masuk ke organisasi.

Maka berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka saya mencoba membangun Perancangan Sistem Pengelolaan Layanan Pengaduan (*Trouble Ticket*).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas, masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Belum adanya fasilitas untuk melayani pengaduan secara online baik itu pengaduan dari pihak konsumen maupun dari pegawai dari tiap divisi yang ada di dalam organisasi tersebut,
2. Sulitnya penyampaian pengaduan secara langsung kepada organisasi,
3. Sulitnya pengolahan pengaduan yang masuk ke organisasi.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Berdasarkan pemaparan masalah di atas, maka maksud dari penulisan laporan ini adalah membangun Perancangan Sistem Pengelolaan Layanan Pengaduan (*Trouble Ticket*).

1.3.2 Tujuan

Adapun tujuan yang diharapkan dari penulisan tugas ini diantaranya yaitu :

1. Membuat fasilitas pengaduan layanan Intranet maupun Eksternal yang tidak ada di Telkom RDC.
2. Mempermudah penyampaian masalah-masalah yang dihadapi oleh konsumen maupun pegawai di masing-masing divisi yang ada di Telkom RDC.
3. Mempermudah pengelolaan pengaduan terhadap perusahaan Telkom RDC.

1.4 Batasan Masalah

Pada dasarnya permasalahan dalam pembangunan perangkat lunak ini cukup luas, namun agar sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya diperlukan batasan - batasan agar tujuan dapat tercapai. Adapun batasan - batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang diolah adalah data pengaduan dari konsumen maupun pagawai terhadap Telkom RDC.
2. Informasi yang akan disampaikan yaitu pemberitauan adanya pengaduan dari konsumen maupun pegawai terhadap Telkom RDC.
3. Metode dalam perancangan sistem menggunakan metode OOP.
4. Bahasa Pemrograman yang digunakan untuk membangun aplikasi ini adalah PHP, JAVASCRIPT, XML.
5. DBMS yang digunakan adalah MySQL.
6. Applikasi ini hanya diperuntukan untuk Telkom RDC.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan dalam mengerjakan laporan tugas akhir ini adalah metode deskriptif, yaitu metode penelitian yang menggambarkan secara sistematika dan akurat mengenai keadaan–keadaan nyata yang berjalan pada saat penelitian. Gambaran tersebut diperoleh dengan cara mengumpulkan, mengklasifikasikan, menyajikan, serta menganalisis data sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

1. Metode Observasi

Metode observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung dan mengindra terhadap objek atau proses yang dijadikan objek permasalahan.

2. Metode Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data atau fakta yang penting dan banyak dilakukan dalam pengembangan aplikasi. Wawancara memungkinkan analis sistem sebagai pewawancara untuk mengumpulkan data secara tatap muka langsung dengan pegawai.

3. Metode Studi Pustaka

Studi pustaka yang dilakukan ialah dengan mempelajari berbagai literatur. Seperti buku – buku, artikel – artikel dan sumber – sumber yang berkaitan dengan materi yang akan dibahas.

1.6 Sistem Penulisan

Untuk mengetahui gambaran mengenai penulisan laporan kerja praktek ini, maka berikut ini akan dijelaskan sedikit mengenai sistematika penulisan laporan ini :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab yang membahas latar belakang, perumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian yang digunakan dan sistematika penulisan. Dimaksudkan dapat memberikan gambaran

dan arahan bagi pembaca tentang urutan pemahaman dalam penyajian laporan kerja praktek.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang sejarah organisasi dan landasan teori pendukung dalam pembuatan sebuah aplikasi *Trouble Ticket*. Ada beberapa teori yang akan dibahas dalam bab ini.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi tentang analisis yang merupakan tahapan awal dari pembangunan aplikasi. Dilanjutkan pada perancangan aplikasi, implementasi sistem yang berisi *source code* dan *print screen* tampilan dari program aplikasi yang dibangun serta pengujian aplikasi yang dibangun.

BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyimpulkan dari seluruh laporan dan aplikasi yang dibangun, dan saran untuk pengajuan serta evaluasi pengembangan sistem yang diambil selama penyusunan laporan kerja praktekk.