BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam beberapa waktu terakhir ini, teknologi informasi telah berkembang dengan sangat pesat. Adapun keuntungan dari perkembangan teknologi tersebut maka permasalahan-permasalahan dalam pengolahan datapun dapat diatasi sehingga dalam memproses data yang ada telah menjadi informasi akan didapatkan secara cepat dan akurat.

Seiring dengan perkembangan teknologi, data di sebuah organisasi atau perusahaan yang dulunya disimpan secara manual dalam bentuk berkas, dokumen, formulir dan berbagai bentuk lainnya kini dapat disimpan dalam bentuk digital. Jumlah data yang mengalir setiap harinya juga semakin bertambah banyak. Oleh karena itu, perusahaan dan organisasi mulai menggunakan sistem informasi untuk mengelola data-data yang ada.

Sejak berdirinya Yayasan Kesehatan (YAKES) TELKOM ini sudah banyak sekali pegawai TELKOM yang berobat di Yayasan Kesehatan (YAKES) TELKOM. Pada setiap harinya terjadi perubahan data yang disebabkan oleh berjalannya sistem tanpa henti untuk para pegawai TELKOM yang berobat setiap harinya. Dengan banyaknya pasien, mengakibatkan sistem rekam Medis Yayasan Kesehatan (YAKES) TELKOM menjadi sering tidak stabil/ tidak berjalan sebagaimana mestinya. Seperti tidak adanya data pasien, tidak dapat mengisi

rekam medis setiap pasien dan lain-lain. Setiap kali terjadi kerusakan sistem atau *error*nya sistem, yang bersangkutan (dokter/ suster) selalu meminta bantuan pada tim *support* untuk menyelesaikannya, sedangkan permasalahan ini hampir selalu terjadi setiap hari, dan beberapa masalah yang terkadang hampir sama setiap harinya. Dengan terus menerus meminta tim *support* untuk menyelesaikannya, akan sangat membuang waktu dikarenakan lamanya proses pelaporan serta pembetulan sistem. Untuk memperbaiki sistem yang *error* membutuhkan waktu yang cukup lama dan tergantung tingkat permasalahan yang dihadapi. Misalnya untuk membenarkan web rekam medis yang tidak dapat di buka karena adanya kerusakan pada kabel sehingga LAN yang menyambungkan sistem dengan komputer yang bersangkutan tidak menyala. Sehingga tim support harus membetulkan kabel tersebut dalam waktu yang tidak singkat.

Maka dari itu sangat diperlukan sebuah sistem informasi *Helpdesk* di Yayasan Kesehatan(YAKES) TELKOM untuk membantu menyelesaikan masalah-masalah diatas. Dengan adanya *helpdesk*, pihak yang bersangkutan dapat melihat langsung permasalahan serta penyelesaian dari masalah tersebut.

1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis dapat mengidentifikasikan dan menyimpulkan permasalahan-permasalahan yang ada sebagai berikut:

1.2.1. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah diantaranya:

1. Pelaporan kerusakan sistem masih menggunakan telepon, sms dan aplikasi chatting, sehingga seringkali terjadi keterlambatan yang memakan waktu
2. Tidak efesiennya waktu karena Teknisi tidak mengetahui seberapa parah keadaan kerusakan sistem dan tidak mengetahui prioritas masalah yang didahulukan.
3. Tidak adanya penyimpanan data kerusakan yang terjadi dan tidak adanya laporan kerusakan

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dikemukakan permasalahan pada Yayasan Kesehatan(YAKES) TELKOM adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang sistem informasi yang memudahkan pelaporan kerusakan dan mempercepat pelaporan kepada teknisi yang ada.
2. Bagaimana membangun sistem informasi yang memberikan prioritas masalah yang harus diselesaikan terlebih dahulu.
3. Bagaimana sistem bisa menyimpan data kerusakan dan laporan agar setiap masalah yang terjadi bisa tersimpan dalam databse

1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, penulis mempunyai maksud dan tujuan sebagai berikut:

1.3.2. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah membangun sistem informasi *helpdesk* di Yayasan Kesehatan(YAKES) TELKOM antara lain adalah memberikan

pelayan pada internal *costumer* yaitu para karyawan yang bekerja pada Yayasan Kesehatan(YAKES) TELKOM, mempermudah petugas dalam pelaporan kerusakan sistem, dan mempermudah petugas dalam mengontrol sistem secara jarak jauh.

1.3.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk merancang sistem informasi TELKOM pelayan internal karyawan yang bekerja di Yayasan Kesehatan(YAKES)
2. Untuk membangun sistem informasi yang mempermudah petugas dalam menilai permasalahan mana yang lebih di prioritaskan
3. Untuk membuat sistem informasi yang mencatat data laporan dan memberikan laporan kerusakan masalah teknis pada Yayasan Kesehatan (YAKES) Telkom.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian dari penelitian yang dapat diperoleh pada Yayasan Kesehatan(YAKES) TELKOM, diantaranya adalah:

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi Yayasan Kesehatan(YAKES) TELKOM

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang sistem informasi *helpdesk* dan membantu mempermudah karyawan di Yayasan Kesehatan(YAKES) TELKOM dalam memberikan pelayan secara maksimal

2. Bagi Masyarakat

Diharapkan berguna bagi masyarakat khususnya karyawan dan pensiunan PT TELKOM untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal di pelayan kesehatan di Yayasan Kesehatan(YAKES) TELKOM.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Bagi penulis

Untuk mengembangkan pengetahuan yang peneliti peroleh selama dibangku kuliah serta membandingkan teori yang diperoleh dengan lingkungan kerja serta untuk mengaplikasikan ilmu komputer yang diperoleh yaitu PHP dan MySQL dengan mengembangkan rancangan sistem informasi *helpdesk* di Yayasan Kesehatan(YAKES) TELKOM sebagai karya nyata.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain jika ingin melanjutkan atau mengembangkan tema yang sama yaitu mengenai sistem informasi *helpdesk* Yayasan Kesehatan(YAKES) TELKOM.

1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan pada identifikasi masalah diatas, maka permasalahan dibatasi pada perancangan sistem informasi memuat proses pengolahan data meliputi,

1. Penerapan Sistem Informasi jenis internal *helpdesk*

2. Penerapan sistem informasi hanya di Yayasan Kesehatan(YAKES) TELKOM wilayah Bandung Jalan Cisanggarung no 2, Jalan Sentot Alibasyah no 4, Jalan Japati no 1

1.6. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian di Yayasan Kesehatan(YAKES) TELKOM Jalan Cisanggarung no 2. Untuk mempermudah kegiatan penelitian hingga pembuatan laporan skripsi penulis membuat *time schedule* yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1 : Jadwal Penelitian

No	Nama Kegiatan	2016															
		Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan Data																
2	Analisis Sistem																
3	Perancangan Sistem																
4	Pembuatan Program																
5	Testing																
6	Implementasi																

1.7. Sistemastika Penulisan

Sistematika penulisan laporan dimaksudkan agar proses pembuatan dokumentasi laporan dapat dibuat secara terstruktur dan sistematis tidak menyimpang dari batasan-batasan masalah yang ada. Adapun sistematika penulisan skripsi mengenai Perancangan Sistem informasi *helpdesk* di Yayasan Kesehatan(YAKES) TELKOM terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas ruang lingkup permasalahan secara umum dan singkat yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, objek dan metode penelitian, rekayasa perangkat lunak, kegunaan penelitian, lokasi dan waktu penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini diuraikan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan perancangan sistem informasi *helpdesk* di Yayasan Kesehatan(YAKES) TELKOM. Teori-teori tersebut diperoleh dari buku-buku dan referensi lain.

BAB III : OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini dijelaskan secara lebih rinci dan terurut mengenai objek penelitian, metode penelitian, Metodologi Penelitian dan Struktur Pengembangan Sistem.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan sistem informasi *helpdesk* di Yayasan Kesehatan(YAKES) TELKOM yang diusulkan, perancangan model sistem yang diusulkan, perancangan struktur menu, perancangan *interface* dan laporan, tampilan dan kode

program aplikasi yang dibuat, komponen sistem yang dikonversi, jaringan komputer, serta menjelaskan kelebihan dan kelemahan sistem yang diusulkan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh setelah merangcang sebuah sistem informasi, beserta saran yang diusulkan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN