

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang menjadi keharusan, bahkan seakan-akan tidak pernah ada matinya untuk dipelajari. Teknologi informasi dan komputerisasi sangat berperan penting dalam memperbaiki kualitas suatu instansi. Penggunaannya tidak hanya sebagai proses otomatisasi terhadap akses informasi, tetapi juga menciptakan akurasi, kecepatan, dan kelengkapan terhadap sebuah sistem yang terintegrasi, selain itu juga dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komputerisasi diperlukan suatu pemahaman, penganalisaan, dan perancangan sehingga proses organisasi yang terjadi akan efisien, terukur, dan fleksibel.

Bahkan dewasa ini perkembangan teknologi informasi mulai mendapat sambutan positif dari masyarakat. Perkembangannya tidak hanya disambut dan dinikmati oleh kalangan bisnis maupun pemerintah saja,. Perkembangan teknologi dewasa ini semakin pesat, terutama dalam bidang elektronika, komputer, dan telekomunikasi.

Perkembangan di bidang komputer memberikan kemudahan untuk melakukan beberapa pekerjaan seperti menghitung, mengolah data dalam

tempo yang cepat, dan tingkat keamanan yang relatif lebih aman. Dalam era sistem informasi sekarang ini menuntut suatu instansi atau lembaga harus mampu memberikan pelayanan serba cepat sehingga informasi yang sampai akan semakin cepat.

Oleh karena itu, agar suatu instansi dapat memenuhi keinginan masyarakat maka lembaga tersebut harus mempunyai system yang baik. Salah satu upaya dalam mewujudkan sistem yang baik adalah dengan kemajuan teknologi terus berkembang, salah satunya adalah komputer. Perkembangan teknologi yang sangat cepat saat ini telah banyak memberikan manfaat. Teknologi juga telah mendorong manusia untuk dengan mudah menyelesaikan pekerjaan yang dimiliki. Peranan teknologi informasi dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitikberatkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer, teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat. Dari hari ke hari kemajuan teknologi terus berkembang, salah satunya adalah komputer. Komputer merupakan sarana untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan efisien, aplikasi komputer di bidang kesehatan pada saat ini sangat banyak dan salah satunya ialah system informasi.

Sistem Informasi adalah kombinasi dari manusia, fasilitas atau alat teknologi, media, prosedur dan pengendalian yang bermaksud menata jaringan komunikasi yang penting, proses atas transaksi-transaksi tertentu dan rutin, membantu manajemen dan pemakai intern dan ekstern dan menyediakan dasar pengambilan keputusan yang tepat khususnya dari kebutuhan system help desk . Maka dari itu kami menjadikan studi kasus dalam penelitian tugas ini sebagai Kerja Praktek yang bertemakan Analisis system heldek PT Hipernet Indodata yang

mencakup tentang sistem informasi kebutuhan Analisa Problem dan pencatatan kronologis berdasarkan aktifitas sehari-hari pada lapangan.

Untuk Sistem Informasi *Helpdesk* yang berjalan masih memiliki kerurangan penulis akan mencoba menganalisis beberapa kelemahan yang terjadi pada sistem informasi *helpdesk* yang telah berjalan di PT.Hipernet Indodata Regional Jawa Barat yang sudah digunakan beberapa tahun kebelakang . Dari beberapa hasil output/input yang sudah terjadi pada proses system yang berjalan memiliki beberapa kelemahan.

Oleh karna itu penulis akan mencoba memberikan sebuah rancangan sistem yang kedepanya bisa membantu sistem yang berjalan bisa bekerja lebih optimal , dalam melakukan proses input ticket , close ticket , dan pembagian user Administrator untuk membatasi privilege bagi user yang akan menggunakan sistem *helpdesk* ini kedepannya, guna membuat semua proses yang terjadi lebih efektif dan efisien ketika digunakan. Berdasarkan Analisa yang tertera di atas maka dalam pembuatan laporan ini penulis memberi judul laporan prakter ini “**ANALISA SISTEM HELPDESK PT.HIPERNET INDODATA REGIONAL JAWA BARAT**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan apa yang telah diuraikan pada latar belakang masalah diatas, maka dari itu penulis mencoba untuk mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pelayanan dan pencatatan Open Ticket Problem dan Close Ticket Problem yang terjadi pada sebuah perusahaan masih belum bersifat *Historical*.
2. Mempermudah divisi Operation ketika menangani sebuah masalah bisa melihat kronologis dari masalah sebelumnya.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari identifikasi masalah, maka rumusan masalah yang dapat di ambil adalah :

1. Khalayak nya pengguna mengetahui kebutuhan Informasi seputar system *Helpdesk*. Berdasarkan hal tersebut maka masalah dapat dirumuskan dalam pertanyaan, bagaimana memberikan informasi dan solusi untuk membuat sebuah system *helpdesk* yang lebih baik yang disesuaikan dengan kondisi pengguna tanpa terbatas ruang dan waktu. Selain memberikan informasi sekaligus solusi kebutuhan, mempermudah pengguna dalam melakukan Analisis

### **1.4 Batasan Masalah**

Dalam pembuatan laporan ini, dibuat beberapa batasan masalah yang meliputi:

1. *Output* berupa informasi jumlah Ticket yang sudah *close* maupun yang masih *open*.

2. Target pengguna adalah Divisi Operation NOC (Network Operation Center) dan KAT (Key Account Technical) dan Customer service monitoring.
3. Client / Divisi Operation tidak dapat melakukan open ticket melalui media / Platform apapun , open/close ticket hanya bisa dilakukan oleh Customer Service Monitoring.
4. Untuk metode penelitian yang digunakan menggunakan Metode Waterfall, tapi hanya sampai tahap 2 saja karna tidak sampai Implementasi dan Operation Maintenance.

## **1.5 Maksud**

Maksud dari melakukan kerja praktek pada PT. Hipernet Indodata regional Jawa Barat. adalah untuk membuat analisis dari system *Helpdesk* yang sudah ada dan memberikan usulan system *helpdesk* yang lebih baik guna mempermudah dan membantu untuk menganalisa sebuah permasalahan yang terjadi.

## **1.6 Tujuan**

Tujuan kerja praktek ini adalah:

1. Memberikan informasi jumlah problem yang terjadi setiap Bulan.
2. Mempermudah ketika akan melakukan problem *solving* karna ada data *historical* atas problem problem sebelumnya yang pernah terjadi.

3. Memberikan informasi lebih jika ticket tidak close dalam waktu 24 jam, akan ada email kepada direksi untuk penanganan lebih lanjut.

### 1.7 Lokasi dan Jadwal Kerja Praktek

Adapun lokasi untuk melaksanakan kerja praktek ini adalah di PT. Hipernet Indodata regional Jawa Barat yang beralamat di Kompleks Setrasari Mall Block B-2 No.41, Jl.Terusan Sutami, Sukagalih , Bandung , Kota Bandung, Jawa Barat 40163 , Indonesia . Kerja praktek yang dilakukan oleh penulis dimulai dari tanggal 24 Juli 2017 sampai dengan 26 Agustus 2017. Dimana hari kerja dimulai pada hari Senin sampai dengan Jumat dengan jam kerja dari pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB.

**Tabel 1.1 Jadwal Kerja Praktek**

No	Kegiatan	Juli s.d Agustus 2017				
		Minggu Ke -				
		1	2	3	4	5
1	Orientasi Lapangan Kerja					

2	Pengambilan Data		■	■		
3	Analisa Data		■	■		
4	Data Tambahan				■	
5	Evaluasi				■	■
7	Pembuatan Laporan					■
8	Lain - Lain					■