**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Informasi merupakan hal utama dalam setiap kegiatan yang akan kita lakukan. Pada saat ini perkembangan teknologi dan informasi sangat pesat dan cepat. Mulai dari cara berkomunikasi sampai penyimpanan data. Maka internet menjadi satu pilihan yang banyak dipilih untuk mempermudah mendapatkan informasi melalui komputer, gadget hingga alat-alat yang dapat mendukung fasilitas internet.

Seiring berjalannya perkembangan teknologi, salah satu perangkat mobile yang paling pesat adalah handphone dimana rata-rata orang memilikinya, Handphone yang sebelumnya hanya sebagai alat komunikasi, saat ini sudah melebihin dari fungsi dasarnya. Berbagai macam fitur telah ditanamkan. Hal ini tidak lepas dari penggunaan sistem operasi pada handphone. Layaknya pada komputer handphone pun dapat di install berbagai macam perangkat lunak yang diinginkan ( Endah Yulianti, 2014). Selain itu perangkat mobile juga dapat digunakan kegiatan dikantor, seperti request ticketing IT melalui perangkat mobile.

Dalam dunia kerja saat ini penggunaan hardware dan software komputer sudah menjadi pilihan bagu setiap perusahaan, begitu juga pada PT. BANTEN TELEVISI. Dengan adanya penggunaan hardware dan software komputer maka tidak dapat dihindari adanya permasalahan hardware dan sotfware tersebut. Dalam

menangani permasalahan hardware dan software divisi IT mengalami kesulitan karena saat ini sistem yang digunakan masih secara manual, yaitu untuk hal penugasan, informasi mengenai perangkat serta informasi kerusakan yang terjadi Maka dibutuhkannya Sistem Aplikasi Ticketing IT Helpdesk yang dapat digunakan untuk pencatatan permasalahan yang terjadi, pencatatan penyelesaian permasalahan, siapa yang bertugas untuk menyelesaikannya. Sehingga mendapatkan nilai Mean Time To Repair ( MTTR ) (H.S.A. Nugroho, 2013)

Dan dibutuhkan Sistem Aplikasi Ticketing IT Helpdesk yang dapat digunakan pada smartphone android, sehingga dapat mempermudah pengguna dalam mengakses, serta lebih efektif dan efisien didalam penggunaan Sistem Aplikasi Ticketing IT Helpdesk tersebut

**1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Sulitnya pembagian proses penugasan, informasi mengenai barang, informasi kerusakan yang terjadi serta sulitnya mengetahui berapa lama perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaiannya.
2. Setiap karyawan selalu mengutamakan gadget/handphone dalam kegiatannya.
3. Sulitnya mengetahui histori barang, dan permasalahan yang pernah terjadi.

**1.3 Batasan Masalah**

1. Penulis lebih berfokus pada pembahasan Rancangan System Aplikasi Ticketing IT Helpdesk .
2. Sistem dijalankan menggunakan sistem operasi andorid.

**1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

**1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dari Rancangan System Aplikasi Ticketing IT Helpdesk Berbasis Android antara lain:

1. Mempermudah Staff IT mengetahui histori permasalahan hardware dan software.
2. Mempermudah evaluasi permasalahan hardware dan software yang sering terjadi.
3. Mempermudah Staff untuk menggunakan System Aplikasi Ticketing IT Helpdesk Berbasis Android.

**1.4.2 Manfaat Penelitian**

Yang dilakukan oleh penulis, manfaat tersebut dibagi 3 diantaranya adalah :

1. Manfaat Penelitian bagi Penulis

Sebagai syarat lulus Strata 1 (S1) jurusan teknik informatika di Universitas Pamulang.

1. Manfaat Penelitian bagi Universitas Pamulang

Sebagai sumbangan pikiran bagi masyarakat luas terutama mahasiswa Universitas Pamulang, juga untuk menambah daftar kepustakaan yang ada agar dapat meningkatkan kualitas dari para penerus lainnya.

1. Manfaat Penelitian bagi Perusahaan

Dapat membantu pihak perusahaan dalam menangani permasalahan hardware dan sotfware yang terjadi.

1. Manfaat Penelitian bagi masyarakat umum,

Dapat memberikan gambaran dan pengetahuan tentang System Aplikasi Ticketing IT Helpdesk Berbasis Android.

**1.5 Metode Penelitian**

Dalam metode pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian,digunakan Metode Kepustakaan, Metode Observasi dan serta Metode Wawancara. Mengenai apa yang dimaksud dari metode tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Metode Kepustakaan

Dengan memilih buku-buku referensi yang relevan dengan judul yang diangkat, sehingga dengan membaca buku-buku tersebut penulis mendapatkan banyak informasi.

1. Metode Observasi

Selain mendapatkan informasi dari buku-buku refrensi, penulis juga memperoleh informasi dengan melihat langsung proses pelaporan permasalahan hardware dan software pada PT. BANTEN TELEVISI dan cara menangani penyelesaian permasalahan tersebut.

1. Metode Wawancara

Untuk menambah informasi, penulis juga melakukan tanya jawab dengan Direktur IT, Manager IT, Staff IT dan Karyawan pada PT. BANTEN TELEVISI.

1. Studi Dokumentasi

Pengumpulan data dari literatur-literatur dan dokumentasi dari internet, diktat, dan sumber informasi lain sehingga memehaminya untuk digunakan dalam Rancangan System Aplikasi Ticketing IT Helpdesk Berbasis Android.

**1.6 Sistematika Penulisan**

**BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan serta metode penulisan.

**BAB 2 LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung atau berhubungan dengan system ini.

**BAB 3 ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Didalam bab ini menjelaskan analisa yang berjalan saat ini dan penerapan System Aplikasi Ticketing IT Helpdesk Berbasis Android pada PT. BANTEN TELEVISI.

**BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Pada bab ini berisi tentang implementasi dan pengujian sistem aplikasi yang telah dibuat

**BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran untuk mendukung perbaikan sistem aplikasi ini.