**PENDAHULUAN**

## Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan jaman, peranan teknologi informasi dan komunikasi sangat berdampak positif dalam meningkatkan kualitas hidup manusia. Banyak hal yang dilakukan pihak manajemen suatu perusahaan untuk meningkatkan efisiensi.

Perancangan Sistem Informasi Tiket *Helpdesk* sebagai sebuah proses untuk mengumpulkan data dari berbagai narasumber yang ada dan helpdesk dituntut untuk aktif memonitor dan merawat kebutuhan pengguna.

Akan tetapi, saat ini belum ada Perancangan Sistem Informasi Tiket *Helpdesk* yang digunakan untuk memberikan laporan secara sistematis. Semua pencatatan laporan, serta perhitungan masalah masih dilakukan secara manual. Hal ini memberi efek yang negatif, yakni : beresiko dicatat secara berulang, adanya masalah yang tidak dicatat karena sibuknya operator dalam menerima telpon, rekapan masalah tidak akurat karena dilakukan secara manual.

Seperti pendapat Purwanto (2011) Helpdesk merupakan “Sistem manajemen yang digunakan untuk membantu departement untuk menangani kebutuhan dukungan bagi perusahaan yang mempunyai permasalahan yang berkaitan dengan teknologi informasi”.

1

Oleh karena itu penulis ingin mengkaji tentang pengaplikasian teknologi berbasis *Web* yang dapat diaplikasikan terhadap masalah yang ada dalam satu aktifitas sehingga dapat mengintegrasikan kegiatan yang bersangkutan dengan judul “Perancangan Sistem Informasi Tiket *Helpdesk* Pada PT. Artajasa Pembayaran Elektronis Berbasis *Web*”.

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi masalah adalah diperlukannya sebuah sistem informasi tiket *helpdesk* yang berfungsi menggantikan laporan dalam bentuk manual atau *by phone* sehingga laporan akurat, cepat, dapat dilakukan secara online dan mengefesiensikan waktu pengerjaan.

## Perumusan Masalah

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini adalah bagaimana membuat suatu sistem informasi tiket *helpdesk* yang dinamis pada PT. Artajasa Pembayaran Elektronis sehingga dapat mempermudah karyawan dalam melakukan pekerjaannya serta dapat mengefesiensikan waktu pengerjaan, sehubungan dengan hal tersebut dapat dirumuskan permasalahannya yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana penyajian informasi dan fasilitas pada PT. Artajasa Pembayaran Elektronis dapat disampaikan dengan baik pada *user*.
2. Langkah apa yang harus dilakukan agar sistem informasi tiket *helpdesk* dapat diakses oleh *user* dengan cepat dan mudah khususnya pada *Service Division*.
3. Bagaimana Sistem Informasi Tiket *Helpdesk* berbasis *web* pada *Service Division* dapat dengan mudah di *update* setiap saat.

## Maksud dan Tujuan Penelitian

#### Dalam penulisan skripsi ini ada beberapa maksud dan tujuan yang ingin penulis capai diantaranya merancang tiket helpdesk untuk :

1. Memberikan pelayanan terbaik pada pengguna serta dapat mengurangi biaya.
2. Untuk membantu pengontrolan terhadap keluhan yang dilaporkan sehingga dapat dilakukan secara cepat.
3. Dapat memberikan solusi atas pertanyaan-pertanyaan dalam kurun waktu yang singkat.
4. Dapat mengecek permasalahan yang ada dan mengatur pembagian staff juga dapat meningkatkan efisiensi perusahaan dalam menangani pertanyaan dan keluhan.
5. Dapat memberi laporan kerja perkembangan kinerja yang tercatat di system.

## Metode Penelitian

## Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode penelitian yang digunakan penulis dalam pencarian dan pengumpulan data serta informasi-informasi yang mendukung, yaitu sebagai berikut :

1. Observasi (*Observation*)

#### Penulis menggunakan teknik observasi didalam pengumpulan data yaitu agar dapat melihat proses atau prosedur kerja secara langsung dan juga untuk dapat mengetahui secara pasti segala sesuatu yang diperlukan saat terjadinya proses.

1. Wawancara (*Interview*)

#### Tujuan penulis menggunakan teknik wawancara adalah untuk mencari dan memeriksa kebenaran suatu informasi juga mendapatkan informasi yang spesifik dan jelas dari orang yang memiliki pengetahuan yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini. Wawancara dilakukan dengan Anisetus Prima selaku IT *Supervisor* PT. Artajasa Pembayaran Elektronis

1. Studi Pustaka (*Library Study*)

#### Sebagai pendukung untuk mencari berbagai informasi dengan mengambil beberapa materi dari buku-buku, referensi, diktat dan catatan-catatan yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.

## Metode Pengembangan Sistem

1. Analisis

Merupakan tahap menganalisa hal-hal yang diperlukan dalam pembuatan sebuah tiket *helpdesk*.

1. Sruktur Navigasi

Merupakan penggambaran alur proses dari sebuah tiket *helpdesk*.

1. Design

Merupakan tahap dimana untuk menentukan letak *content-content* seperti

#### *form*, agar sistem informasi tiket *helpdesk* terlihat lebih menarik.

1. Coding

Hasil Analisa dan *Design* harus diterjemahkan dalam *coding* ataupun

#### *script* agar dapat tercapai apa yang diinginkan.

1. Testing

Proses terakhir dari sebuah pembuatan *Web* adalah testing. Hal ini akan memberikan informasi yang aktual, apakah sudah berhasil *website* yang kita rancang sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

## Ruang Lingkup

Untuk mempermudah penulisan skripsi ini agar lebih terarah dan tujuan berjalan dengan baik, maka perlu kiranya dibuat suatu batasan masalah. Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini, yaitu sebagai berikut :

1. Peneliti hanya membahas tentang Perancangan Sistem Informasi Tiket

*Helpdesk* berbasis *web*.

#### Peneliti mengakses informasi seputar kegiatan pelaporan dari *client* kepada *Field Engineer*.

1. Pelayanan tiket *helpdesk* dapat digunakan oleh *client* menggunakan email atau langsung melalui sistem informasi tiket *helpdesk* berbasis *web* perusahaan.
2. Batas waktu pelayanan dilakukan selama 1×24 jam.
3. Informasi yang didapat melalui Perancangan Sistem Informasi Tiket *Helpdesk* berbasis *web* digunakan sebagai *prosedur assignment problem* kepada *Field Engineer* .

#### Peneliti memberikan pelayanan tiket *helpdesk* berbasis *web* agar bisa mengefesiensikan waktu pengerjaan.