

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada proyek pengembangan software skala besar, sering terjadi penanganan insiden yang tidak di manajemen dengan baik. Insiden yang tidak di manajemen dengan baik tersebut bisa menjadi bumerang yang mengakibatkan perusahaan pengembang mengalami kerugian besar. Setiap insiden yang ditemukan oleh klien adalah ibarat bola salju yang menggelinding, semakin cepat berputarnya semakin besar bola saljunya. Jika terus berlanjut, pihak pengembang akan kehilangan kepercayaan dari klien, sehingga klien merasa mendapatkan layanan yang tidak baik. Pihak pengembang bisa dituntut secara hukum untuk membayar denda sesuai tuntutan. Kerugian lain yang mengikuti adalah tercemarnya nama baik perusahaan pengembang, sehingga tidak lagi dipercaya untuk menerima proyek lain.

PT. Fujitsu Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dibidang informasi dan teknologi. Produk yang ditawarkan adalah berbagai produk teknologi, solusi dan layanan service. Berdiri sejak tahun 1995 dengan kantor pusat berada di Jakarta. Salah satu layanan yang diberikan PT. Fujitsu Indonesia adalah mengembangkan software untuk kebutuhan perusahaan tertentu.

PT. Fujitsu Indonesia dalam mengerjakan sebuah proyek pengembangan software, dokumentasi insiden yang dilaporkan oleh klien masih menggunakan microsoft Excel. Dokumen tersebut kemudian di distribusikan lewat email dan disimpan di komputer masing-masing anggota tim. Saat ada perbaikan isi dokumen, kendala utamanya adalah lamanya proses *synchronize* dari dokumen yang terpisah-pisah tadi, sehingga informasi yang sampai ke anggota tim menjadi tidak *update*, dan respon tim terhadap insiden menjadi lambat.

Penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini adalah penelitan yang dilakukan oleh Khurotul Aeni, Bambang Soedjino WA, Henderi dari STMIK AMIKOM Yogyakarta pada tahun 2016 tentang “Membuat Dokumen Tata Laksana Manajemen Insiden Berdasarkan Framework IT Infrastructure Library V.3” dihasilkan sebuah strategi pembuatan dokumen tata laksana manajemen insiden pada sistem informasi akademik SIMBARU yang dimiliki Universitas Peradaban. Dokumen tersebut digunakan sebagai dasar strategi perbaikan insiden sesuai dengan framework IT Infrastruktur Library V.3. Penelitian ini membuktikan bahwa untuk menangani insiden dengan baik, diperlukan sebuah dokumen yang lengkap yang mengidentifikasi sebab terjadinya insiden.

Penelitian yang juga berhubungan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Husni Faqih mahasiswa AMIK BSI Tegal pada tahun 2017 tentang “Implementasi Redmine dan VisualSVN Dalam Manajemen Proyek Website Toko Baju Online” menghasilkan sebuah kesimpulan bahwa aplikasi Redmine dapat digunakan untuk membantu meningkatkan kerja sama tim proyek dan memudahkan kontrol terhadap tugas dan insiden. Redmine adalah aplikasi manajemen proyek berbasis web yang fleksibel. Dibangun menggunakan kerangka Ruby on Rails. Redmine dapat digunakan dalam lintas platform dan lintas basis data. Salah satu fitur yang dimiliki oleh aplikasi redmine adalah *Flexible issue tracking system* (sistem pelacakan insiden yang flexible).

Penelitian lain yang berhubungan dengan penelitian ini adalah penelitian yang tentang Redmine dilakukan oleh Corie Mei Hellyana mahasiswa dari AMIK BSI Purwokerto pada tahun 2015 tentang “Penggunaan Sistem Aplikasi Redmine Dan Subversion Dalam Manajemen Proyek” menghasilkan kesimpulan bahwa *Redmine* dapat digabungkan dengan aplikasi *Subversion* dan *Tortoise* sehingga dapat mempercepat komunikasi dalam tim, membantu manajer proyek untuk memonitor pekerjaan tim secara *realtime*.

Dari penelitian-penelitian diatas masih sedikit peneliti yang memfokuskan penelitiannya pada pengembangan sistem informasi manajemen insiden. Dalam hal ini penulis ingin mengembangkan sistem informasi manajemen insiden berbasis web pada PT. Fujitsu Indonesia. Sehingga dengan sistem yang dikembangkan dapat membantu mengelola insiden dengan lebih baik dan kerja sama tim dalam menangani insiden menjadi lebih efektif.

1.2 Perumusan Masalah

Dari berbagai latar belakang yang telah diutarakan di atas, maka dapat dirumuskan “Bagaimana membangun aplikasi Sistem Informasi Manajemen Insiden Berbasis Web pada PT. Fujitsu Indonesia”.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah untuk membuat sebuah sistem informasi manajemen insiden dengan studi kasus pada PT. Fujitsu Indonesia. Dengan sistem ini, diharapkan nantinya seluruh aktivitas saat menangani insiden tercatat dengan akurat dan terorganisir dengan baik.

1.4 Batasan Masalah

Agar aplikasi yang dibuat tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka perlu dibuat suatu pembatasan ruang lingkupnya. Adapun ruang lingkup dalam aplikasi ini antara lain:

1. Aplikasi yang dibangun mencakup pencatatan insiden, pembagian tugas kepada tim, mencatat akar masalah (*root cause*) dan solusi (*solution*) dari insiden.
2. Aplikasi yang akan dibangun dapat menampilkan laporan perkembangan insiden setiap hari.
3. Bahasa yang pemrograman yang akan digunakan yaitu *PHP* dan menggunakan database *MySQL* sebagai media penyimpanan.