

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

PT. Panasonic Gobel Energy Indonesia merupakan Perusahaan Manufaktur yang membuat Battery dan komponen Otomotif lainnya. Yang Memiliki Karyawan lebih dari 2000 orang. Banyak hal yang diusahakan oleh pihak manajemen suatu perusahaan untuk meningkatkan efisiensi. Mulai dari waktu kerja sampai dengan suku cadang mesin dikontrol untuk tujuan efisiensi. Selain mengontrol kerja mesin, sistem monitoring juga bisa dimanfaatkan (Hendrik, 2002). System E-Ticketing Web Database sebagai sebuah proses untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber yang ada dan Team IT dituntut untuk aktif memonitor dan merawat kebutuhan pengguna.

System E-Ticketing Web Database yang terkomputerisasi sangat diperlukan oleh PT. PECGI, dikarenakan dalam menjalankan proses usaha perusahaan seringkali ditemukan masalah-masalah pada peralatan penunjang yang ada dilapangan dan harus segera diselesaikan. Adapun masalah yang berkaitan adalah tentang hardware, software, Jaringan dan lainnya. Namun penanganan masalah yang saat ini terjadi pada System E-Ticketing Web Database di PT. PECGI masih kurang baik, karena proses pencatatan helpdesk yang masih manual dan sederhana sehingga mempengaruhi kinerja perusahaan tidak cepat teratasi, dan prosesnya tidak terkontrol. Semua pencatatan laporan activity serta perhitungan masalah masih dilakukan manual. Hal ini dapat memberikan dampak negatif, yakni: terdapat masalah yang dicatat secara berulang, perhitungan masalah tidak akurat karena dilakukan manual dan perlunya manajer operasional menunggu untuk mendapatkan laporan yang diinginkan. Dan juga belum adanya sistem yang mampu mengukur tingkat masalah pada helpdesk dalam menangani permasalahan yang terjadi pada PT. PECGI. Oleh karena itu dibutuhkan sistem System E-Ticketing Web Database yang terintegrasi dengan baik dan cepat sehingga pengaksesan data pada helpdesk dapat dilakukan dengan mudah dan cepat guna pengukuran tingkat masalah pengaksesan laporan oleh manajer operasional, serta permasalahan dapat tertangani dengan baik dalam cakupan batasan masalah yang menghasilkan solusi tepat untuk

mengatur sumberdaya yang ada. Dalam pengembangan System E-Ticketing Web Database ini, penulis menggunakan metodologi berorientasi pada objek yaitu literation waterfall dengan dimodelkan menggunakan Unified Modelling Language (UML). Alat yang digunakan adalah IIS sebagai web server, ASP sebagai bahasa pemrograman dan SQL Server sebagai database.

Dengan diterapkannya sistem ini diharapkan helpdesk dapat dilakukan secara terkomputerisasi dengan penggunaan sistem sehingga data-data yang terkait dengan IT/IS dapat tersimpan secara terpusat dalam database dan juga pembuatan laporan yang secara otomatis dalam system. Dengan hal ini maka dirancanglah sebuah sistem informasi yang dituangkan melalui sebuah penulisan Penelitian Skripsi berjudul “SISTEM E-TICKETING HELPDESK DENGAN METODE WATERFALL Studi Kasus di PT. Panasonic Gobel Energy Indonesia”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat di identifikasikan sebagai berikut :

1. Hasil laporan tidak sistematis, sehingga kepada Management mengalami kesulitan dalam mengevaluasi hasil laporan.
2. Tidak adanya database untuk menyimpan record atau history activity laporan Helpdesk.
3. Sulitnya pihak manajemen untuk memonitoring dan menilai kinerja Staff IT.
4. Dalam menangani masalah helpdesk menurut antrian tidak tersusun dengan baik.

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

“System ticketing yang dibangun berorientasi pada karyawan yang berada di area perusahaan saja maka tidak bisa diakses diluar perusahaan karena masih menggunakan jaringan intranet. Dan dalam Pengembangan sistem ini hanya memberikan laporan bulanan kepada Manager IT dari permasalahan yang sering terjadi.”

1.4. Rumusan Masalah

Dari Penjabaran identifikasi dan Batasan masalah yang ada maka rumusan masalah dalam Skripsi ini adalah sebagai berikut :

“Bagaimana cara membuat *Sistem Ticketing Helpdesk* dapat dimonitoring dan laporan aktifitas helpdesk dapat tersusun dengan baik dan sistematis, serta dapat diimplementasikan dengan baik”.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan Bagi Penulis :

“Membuat System E-Ticketing bertujuan untuk menghasilkan laporan Sistematis agar upaya evaluasi hasil laporan mudah dilaksanakan. Dan juga System E-Ticketing dibuat untuk mempermudah pihak manajemen dalam mengontrol atau memonitoring kinerja staff IT.”

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat Untuk Penulis

1. Mahasiswa mampu memahami dan menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu program
2. Menerapkan ilmu-ilmu yang di peroleh selama perkuliahan
3. Dapat membandingkan teori yang di dapat diperkuliahan dengan masalah yang sebenarnya di lapangan

Manfaat Untuk Akademik

1. Mengetahui seberapa jauh mahasiswa menguasai materi yang diberikan.
2. Mengetahui seberapa jauh mahasiswa menerapkan ilmu- ilmu yang bersifat teori dan sebagai evaluasi terhadap materi yang telah diberikan.

Manfaat Perusahaan

1. Terbentuknya sistem ticketing berbasis web.
2. Memudahkan proses penanganan masalah dan request user agar lebih teratur dan terstruktur dalam penyimpanannya.
3. Meningkatkan kinerja Staff IT pada perusahaan dengan adanya report setiap

saat pelaporan kinerja.

4. Mampu mengetahui pengukuran tingkat masalah pada permasalahan yang ditangani oleh Staff IT.
5. Perhitungan frekuensi masalah lebih sistematis.

1.7. Metode Pengumpulan Data

Merupakan metode yang digunakan peneliti dalam melakukan analisis data dan menjadikannya informasi yang akan digunakan untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi.

1. Studi Pustaka

Dilakukan dengan cara membaca buku-buku, mengumpulkan data dari situs internet, serta artikel dan Skripsi yang berhubungan dengan topik yang akan dibahas dalam penyusunan skripsi ini.

2. Studi Lapangan

- a. Observasi Pengamatan yang langsung dilakukan oleh peneliti terhadap obyek-obyek yang ada pada perusahaan atau instansi untuk mendapatkan data-data yang diperlukan (Hartono, 2005).
- b. Wawancara Mengumpulkan data dengan mewawancarai langsung orang yang terkait langsung dengan penggunaan sistem IT HelpDesk (Hartono, 2005).

3. Studi Literatur

Sejenis Metode pengumpulan data dengan membandingkan research yang sejenis dengan judul Skripsi, diantaranya yaitu adalah “Rancang Bangun Helpdesk Ticketing System”.

1.8. Metode Pengembangan Sistem

Perancangan System E-Ticketing menggunakan Metode waterfall atau yang sering juga disebut dengan metode air terjun, dimana hal ini menggambarkan pendekatan yang sistematis dan juga berurutan pada pengembangan perangkat lunak. Berdasarkan pendapat dari para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa model waterfall merupakan siklus hidup perangkat lunak yang terdiri dari analisa, desain,

pengkodean, pengujian dan pendukung serta cocok digunakan untuk merancang sistem yang jarang berubah. Adapun tahapan-tahapan dari model waterfall menurut Rosa dan Shalahuddin (2013:2930) dan (Sukanto & Shalahuddin, 2015:29). Tahapan-tahapan tersebut yaitu :

1. Requirement (Kebutuhan)

Tahap ini pengembang sistem diperlukan komunikasi yang bertujuan untuk memahami perangkat lunak yang diharapkan oleh pengguna dan batasan perangkat lunak tersebut. Informasi dapat diperoleh melalui wawancara, diskusi atau survei langsung. Informasi dianalisis untuk mendapatkan data yang dibutuhkan oleh pengguna.

2. Design (Desain)

Pada tahap ini, pengembang membuat desain sistem yang dapat membantu menentukan perangkat keras (hardware) dan sistem persyaratan dan juga membantu dalam mendefinisikan arsitektur sistem secara keseluruhan.

3. Implementation (Implementasi)

Pada tahap ini, sistem pertama kali dikembangkan di program kecil yang disebut unit, yang terintegrasi dalam tahap selanjutnya. Setiap unit dikembangkan dan diuji untuk fungsionalitas yang disebut sebagai unit testing.

4. Verification (Verifikasi atau Pengujian)

Pada tahap ini, sistem dilakukan verifikasi dan pengujian apakah sistem sepenuhnya atau sebagian memenuhi persyaratan sistem, pengujian dapat dikategorikan ke dalam unit testing (dilakukan pada modul tertentu kode), sistem pengujian (untuk melihat bagaimana sistem bereaksi ketika semua modul yang terintegrasi) dan penerimaan pengujian (dilakukan dengan atau nama user untuk melihat apakah semua kebutuhan user puas).

5. Maintenance (Pemeliharaan)

Ini adalah tahap akhir dari metode waterfall. Perangkat lunak yang sudah jadi dijalankan serta dilakukan pemeliharaan. Pemeliharaan termasuk dalam memperbaiki kesalahan yang tidak ditemukan pada langkah sebelumnya.