

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era teknologi informasi yang terjadi sekarang ini, *helpdesk* menjadi hal yang sangat penting sebagai salah satu penunjang ketersediaan serta kualitas dalam pelayanan pada teknologi informasi bagi organisasi. *Helpdesk* menjadi bagian yang utama yang akan dihubungi pengguna atau *user* jika ada suatu pertanyaan dan masalah yang terjadi pada TI. *Helpdesk* menjadi sebuah wadah dalam membantu organisasi untuk memenuhi kebutuhan seperti pelaporan, pertanyaan, serta jika adanya masalah atau keluhan yang terjadi pada TI [1].

Dengan memanfaatkan sistem *helpdesk* yang berupa sistem antrian (*request tiket*) sehingga memudahkan dalam penindakan penyelesaian masalah pada organisasi. *Helpdesk* juga berfungsi sebagai dokumentasi setiap pelaporan yang ada, sehingga setiap laporan yang masuk akan tersimpan dalam rekaman data. *Helpdesk* yang baik juga dapat membantu dalam melakukan prioritas pekerjaan sehingga membantu organisasi dalam penanganan masalah [2].

Dalam penerapan yang sudah terjadi *helpdesk ticketing*, *admin* yang berperan sebagai verifikasi sesuai kategori laporan yang masuk membuat teknisi IT dalam pemberian solusi. Aplikasi *helpdesk* juga memudahkan pengguna atau *user* dalam melakukan pelaporan, sehingga pengguna atau *user* tidak perlu harus bertemu dengan teknisi dalam melakukan pelaporan [3].

PT. Berlian Anugerah Transportasi merupakan perusahaan yang bergerak dibidang logistik yang menyediakan jasa untuk pengiriman kargo di Indonesia menggunakan kapal kontainer, kapal besi, kapal kayu ataupun tongkang. Oleh karena itu perusahaan ini sangat membutuhkan teknologi yang baik untuk membantu dan mempermudah karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Teknologi yang baik juga sangat membantu karyawan yang bekerja dibagian IT-Operasional.

Saat ini IT masih bergantung pada sistem *helpdesk* manual di mana proses penanganan masalah karyawan dilakukan tanpa adanya otomatisasi atau perangkat lunak bantuan. Tim *helpdesk* terpaksa mengandalkan catatan manual, spreadsheet, atau bahkan pencatatan tertulis untuk menerima, mengelola, dan menyelesaikan permintaan bantuan dari pengguna. Dampaknya, proses tersebut tidak hanya memakan waktu dan tenaga yang berlebihan, tetapi juga rentan terhadap kesalahan manusia serta keterlambatan dalam memberikan respons. Lebih jauh lagi, kurangnya sistem yang terintegrasi untuk melacak dan menganalisis data membuat pelaporan kinerja dan analisis tren menjadi sulit dilakukan. Situasi ini menciptakan tantangan yang kompleks bagi perusahaan, menghambat kemampuan mereka untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan respons yang memuaskan terhadap kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan perubahan yang signifikan dengan memperkenalkan sistem *helpdesk* yang terotomatisasi guna memperbaiki proses, mengurangi risiko kesalahan, dan meningkatkan kemampuan perusahaan dalam mengelola dan menangani permintaan bantuan dengan lebih efektif [4].

Dikatakan seperti itu, karena IT-Operasional kesulitan untuk mengetahui apa yang menjadi prioritas pengerjaan, tidak mengatasi masalah dengan cepat, tidak bisa memantau permintaan secara langsung, serta tidak meningkatkan kerjasama yang baik untuk menangani masalah. Penerapan sistem yang belum menggunakan *helpdesk* menjadikan karyawan merasakan kesulitan untuk melaporkan masalah yang terjadi pada IT-Operasional [5]. *Helpdesk* juga dapat menjadi sebuah koneksi antara IT-Operasional dan pengguna agar dapat berhubungan langsung. Selain itu *helpdesk* bisa digunakan untuk mengevaluasi IT-Operasional, kinerja apa yang dilakukan berdasarkan laporan yang ada pada organisasi. Dikarenakan adanya dokumentasi baik yang tersimpan di *helpdesk* sehingga dapat mengevaluasi kinerja dari setiap IT-Operasional [6].

Sistem *helpdesk* berbasis *website* menjadi solusi yang menjanjikan karena memungkinkan aksesibilitas yang lebih luas bagi pengguna. Dengan sistem ini, pengguna dapat mengajukan permintaan bantuan atau melaporkan masalah kapan pun dan di mana pun mereka berada, selama terhubung dengan internet. Antarmuka yang *intuitif* pada *website* juga membuat proses interaksi dengan sistem menjadi lebih mudah bagi pengguna, tanpa memerlukan pelatihan khusus. Kemudahan integrasi dengan sistem lainnya juga menjadi keunggulan, memungkinkan aliran kerja yang lebih efisien dan kolaborasi yang lebih baik antara departemen yang terlibat. Selain itu, melalui *website*, organisasi dapat melacak permintaan bantuan, menganalisis kinerja, dan menghasilkan laporan yang diperlukan untuk peningkatan layanan pelanggan. Dengan demikian, sistem *helpdesk* berbasis *website* menawarkan solusi yang komprehensif dan efisien untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas operasional secara keseluruhan.

Helpdesk sudah banyak ditemukan serta diterapkan untuk mengatasi solusi serta keluhan yang ada pada organisasi. Oleh sebab itu, tujuan dari penelitian ini agar dapat membangun sistem informasi *helpdesk* sehingga dapat membantu IT-operasional dalam mengatasi masalah yang ada pada perusahaan. Sehingga jika ada masalah pada perangkat keras (*hardware*) perangkat lunak (*software*) dapat diatasi dengan baik [7].

1.2 Perumusan Masalah

PT. Berlian Anugerah Transportasi menghadapi masalah terkait pelaporan kerusakan pada *software* dan *hardware*. Dalam menghadapi masalah tersebut perusahaan membutuhkan sistem informasi *helpdesk* untuk memaksimalkan proses pelaporan kerusakan pada *software* dan *hardware*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana membangun sistem helpdesk yang terotomatisasi untuk PT. Berlian Anugerah Transportasi guna meningkatkan efisiensi operasional dan kerjasama antara IT-Operasional dalam menangani masalah software dan hardware, serta mengatasi tantangan seperti kesulitan menetapkan prioritas pengerjaan, keterlambatan dalam menangani masalah, dan kurangnya pemantauan langsung terhadap permintaan?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian Tugas Akhir ini adalah untuk dapat merancang dan membangun sebuah sistem informasi yang efisien dan terintegrasi serta dapat mengatasi masalah seperti pelaporan dan pemantauan, sehingga dapat mengurangi risiko kesalahan dalam meningkatkan kemampuan perusahaan dalam mengelola dan menangani permintaan terkait masalah *hardware* dan *software* pada PT. Berlian Anugerah Transportasi Surabaya.

1.5 Batasan Masalah

Dalam pembangunan sistem informasi *helpdesk* ini ada beberapa batasan antara lain:

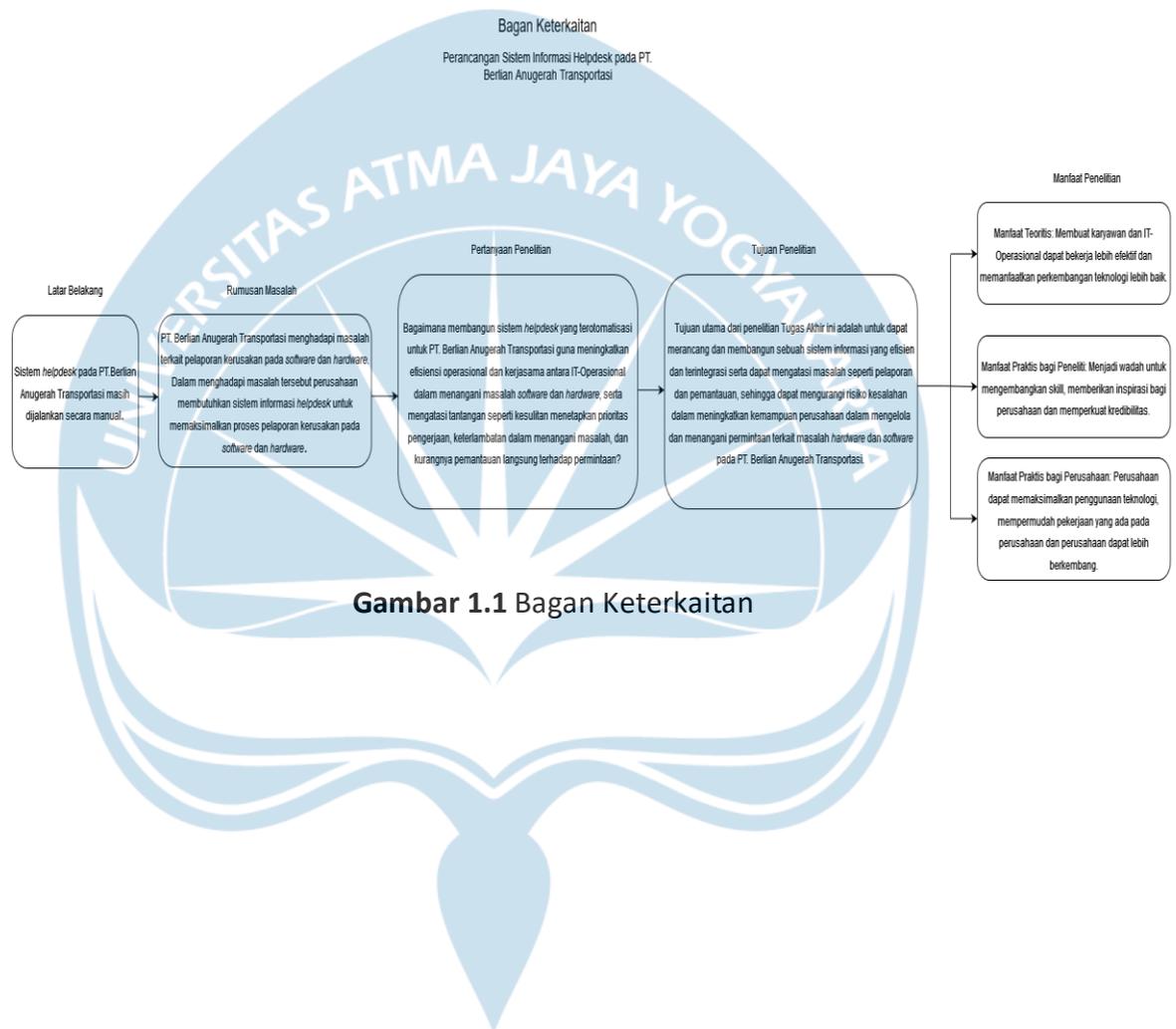
1. Perancangan sistem informasi *helpdesk* ini menggunakan metode *waterfall*.
2. Agar sistem informasi *helpdesk* ini dapat sesuai dengan kebutuhan PT. Berlian Anugerah Transportasi maka diperlukan penelitian.

1.6 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis
 - Memanfaatkan perkembangan teknologi lebih baik
- b. Manfaat Praktis bagi Peneliti
 - Menjadi wadah untuk mengembangkan skill
 - Memberikan inspirasi bagi perusahaan
 - Memperkuat kredibilitas
- c. Manfaat Praktis bagi Perusahaan

- Perusahaan dapat memaksimalkan penggunaan teknologi
- Mempermudah pekerjaan yang ada pada perusahaan
- Perusahaan dapat lebih berkembang

1.7 Bagan Keterkaitan



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan