

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi dan Sistem Informasi saat ini menjadi pilar penting dalam suatu proses yang ada dalam perusahaan atau instansi pemerintah. Dimana teknologi dijadikan alat dan media peningkatan performa kerja dan layanan. Teknologi Sistem Informasi juga dijadikan suatu pendukung pengambilan keputusan oleh suatu perusahaan, oleh sebab itu Sistem Informasi sangatlah penting untuk keberlangsungan perusahaan itu sendiri.

Beberapa proses pada perusahaan atau instansi saat ini masih belum bisa mengadopsi Teknologi sebagai alat pendukung proses, hal ini dikarenakan berbagai alasan, mulai dari sistem yang memang rumit, sumber daya yang tidak ada atau sumber daya manusianya yang masih belum bisa beradaptasi akan teknologi tersebut. Salah satunya adalah proses pendistribusian tiket oleh Helpdesk pada PT. Telkom Akses Regional 5 Jatim Balnus, dimana proses pencatatan dan pendistribusian tiket tersebut masih belum ada standar dan sistem yang mendukung. Sehingga proses pencatatan dan pendistribusian tiket Helpdesk kepada engineer pada PT. Telkom Akses Regional 5 Jatim Balnus rawan muncul kesalahan yang nantinya akan berpengaruh terhadap kualitas pekerjaan dan pelayanan terhadap customer.

PT. Telkom Akses Regional 5 Jatim Balnus dalam proses pengerjaan tiket juga menerapkan perhitungan bonus didalamnya, sehingga perlu sistem pendukung yang dapat mengolah tiket serta perhitungan bonus yang terintegrasi. Sehingga

proses ini menjadi salah satu proses paling penting dan harus minimal kesalahan, selain itu juga harus bisa ditarik laporan kesimpulan yang dapat digunakan proses pengambilan keputusan atau pencegahan masalah di masa depan, diharapkan ada suatu sistem yang mendukung layanan tersebut sehingga pihak terkait bisa lebih mudah dan lebih efisien dalam hal waktu dalam melakukan pekerjaannya, sehingga penugasan tiket dan perhitungan bonus berjalan secara maksimal.

PT. Telkom Akses Regional 5 Jatim Balnus sendiri tidak ingin terjadi kesalahan proses pencatatan datanya dan juga dalam penugasan tiket dan perhitungan bonus, selain itu PT. Telkom Akses Regional 5 Jatim Balnus selalu meningkatkan kualitas kerja karyawan yang nantinya pasti akan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap klien. Jika klien bisa dilayani dengan baik tentunya citra PT. Telkom Akses Regional 5 Jatim Balnus akan selalu terjaga.

Sistem Aplikasi Helpdesk Engineer dibuat untuk mendukung proses pendistribusian tiket dengan perhitungan bonus pada PT. Telkom Akses Regional 5 Jatim Balnus, sistem aplikasi tersebut akan membantu dalam pencatatan, penugasan tiket melalui web dan perhitungan bonus kepada engineer yang dapat diakses oleh aplikasi mobile. Diharapkan dengan adanya aplikasi secara tersistem akan didapat data laporan yang bisa digunakan manajemen untuk mendukung dalam pengambilan keputusan atau tindakan pencegahan masalah dalam periode di masa depan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pada Perancangan Aplikasi Helpdesk Engineer dengan perhitungan bonus pada PT. Telkom Akses Regional 5 Jatim Balnus Berbasis Web Dan Mobile

Aplikasi, dijelaskan rumusan-rumusan permasalahan yang akan di temukan dalam proses pembuatan, di antaranya sebagai berikut:

- a. Bagaimana membuat aplikasi helpdesk pada engineer di PT. Telkom Akses Regional 5 Jatim Balnus sehingga bisa dilakukan proses tiket penugasan ?
- b. Bagaimana melakukan perhitungan dan pelaporan bonus atas tiket yang sudah dilakukan oleh engineer ?
- c. Bagaimana menetapkan target performa pada tiket yang akan dijadikan standar oleh engineer ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka batasan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan proses pencatatan *helpdesk* dan perhitungan bonus pada PT. Telkom Akses Regional 5 Jatim Balnus.
- b. Menjelaskan garis besar proses pencatatan helpdesk dan perhitungan bonus dan pelaporan.
- c. Tidak berhubungan langsung dengan proses diluar pencatatan helpdesk dan perhitungan bonus.
- d. Aplikasi dapat dibuka oleh karyawan perusahaan yang sudah diberi hak akses.

### **1.4 Tujuan**

Tujuan dan Manfaat dari pembuatan Aplikasi Helpdesk Engineer dengan perhitungan bonus pada PT. Telkom Akses Regional 5 Jatim Balnus adalah :

- a. Membuat aplikasi pencatatan proses *helpdesk* dan penugasan tiket sehingga proses penugasan dan perhitungan performa dan bonus bisa dilakukan secara tersistem.
- b. Membuat aplikasi yang meningkatkan kualitas penyelesaian tiket pada PT. Telkom Akses Regional 5 Jatim Balnus dalam hal perhitungan dan pelaporan sehingga meningkatkan kepercayaan *customer* ke perusahaan.
- c. Membuat aplikasi sistem *helpdesk* dan perhitungan bonus yang dapat menetapkan target performa pada tiket dan dijadikan standar oleh *engineer*.

## **1.5 Metode Penelitian**

### **A. Teknik Pengumpulan Data**

Metode yang akan digunakan dalam proses rancang bangun Aplikasi Helpdesk Engineer dengan perhitungan bonus pada PT. Telkom Akses Regional 5 Jatim Balnus antara lain:

- a. Observasi  
Melakukan penelitian terhadap masalah terkait Helpdesk Engineer dengan bonus melalui observasi terkait variabel yang ada.
- b. Wawancara  
Melakukan wawancara terkait pencatatan dan pelaporan Helpdesk Engineer dengan bonus yang didapat oleh staff terkait.
- c. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan masalah yang teridentifikasi, peneliti akan menentukan dan memilih daftar pustaka yang sesuai sebagai landasan dalam penelitian.

## **B. Metode Pengembangan Sistem**

Melakukan pendekatan rekayasa perangkat lunak dengan metode waterfall menurut Pressman, dimana sistem penulisan akan disusun secara bertahap mulai dari:

a. Tahap Communication.

Melakukan komunikasi dan investigasi bersama user staff helpdesk dan Engineer PT. Telkom Akses Regional 5 Jatim Balnus dengan menggunakan wawancara dan survey.

b. Tahap Planning.

Perencanaan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen terkait masalah dengan melakukan requirement gathering dengan staff helpdesk dan Engineer PT. Telkom Akses Regional 5 Jatim Balnus.

c. Tahap Modeling.

Dari requirement yang didapat dari staff helpdesk dan Engineer PT. Telkom Akses Regional 5 Jatim Balnus diterjemahkan kedalam model, desain serta alur dan struktur data sebelum dilakukan proses pembuatan aplikasi.

d. Tahap Construction

Proses pembuatan aplikasi dengan menggunakan PHP, Android dan basis data MySQL serta dilakukan internal test.

e. Tahap Deployment.

Tahap final yaitu implementasi dengan user staff helpdesk dan Engineer PT. Telkom Akses Regional 5 Jatim Balnus.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini dibagi menjadi lima bab, secara garis besar akan diuraikan masing-masing bab yang akan membahas hal-hal sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab I berisikan tentang latar belakang dibuatnya sistem informasi ini, tujuan penulisan sistem, manfaat dari penelitian, pembatasan masalah terhadap sistem yang dibuat, dan metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam melakukan atau dalam memperoleh informasi terhadap sistem yang telah ada untuk mendapatkan gambaran terhadap sistem yang akan dibuat. dan yang terakhir adalah menjelaskan tentang sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab II berisikan tentang teori – teori yang berhubungan dengan *Helpdesk Engineer* dengan bonus selanjutnya teori terkait database menggunakan *MySQL* dan Pemogramannya menggunakan Adroid dan PHP beserta dengan teori-teori pendukung lainnya.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab III berisikan metode penelitian, meliputi data flow diagram, perancangan database dan gambaran rancangan sistem.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab IV berisikan implementasi program dan perancangan report.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang dikemukakan bab – bab sebelumnya dengan disertai saran – saran yang dapat digunakan apabila penelitian tugas akhir ini akan digunakan atau dikembangkan lebih lanjut.

## DAFTAR PUSTAKA

Pada bab ini berisi keterangan mengenai sumber-sumber yang dijadikan sebagai bahan acuan dalam pembuatan perangkat bantu untuk pembuatan Aplikasi *Helpdesk Engineer* dengan perhitungan bonus.