

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem Informasi merupakan suatu sistem yang memiliki hubungan yang membentuk suatu komponen input-proses-output yang menghubungkan suatu pengolahan data untuk menjadi sebuah informasi pada pengguna yang mengakses sehingga menjadi nilai lebih pada sebuah sistem informasi. Dan pada Sistem Informasi ini juga berhubungan dengan Sistem Helpdesk yang mana merupakan suatu sistem yang memecahkan suatu solusi pada perusahaan yang terkait dengan tujuan bisnis.

Sistem Helpdesk merupakan juga sarana untuk mengumpulkan keluhan dari pengguna layanan perusahaan yang dilakukan secara digital yang membantu perusahaan dalam menemukan feedback dari penggunanya. Yang memiliki salah satu fitur yang menyampaikan keluhan masalah pada setiap customer supaya mudah untuk perusahaan. Poin utama pada Helpdesk sendiri yaitu isu yang dilaporkan secara sistematis dan diorganisasikan yang menyambungkan komunikasi dari perusahaan dengan pelanggannya yang menyelesaikan penanganan permasalahan setiap customer. salah satu sistem informasi helpdesk ini juga menyediakan informasi dan dukungan kepada customer yang berkaitan dengan perusahaan yang dapat memecahkan masalah yang dialami perusahaan dan customer.

Salah satu Helpdesk yang kami buat ini pembuatan salah satu website rumah sakit untuk mengetahui permasalahan setiap customer yang mengakses website tersebut. yang mana website tersebut banyak orang mengetahui dan mudah dalam pengaksesan. Maka dari itu penulis mengangkat kasus diatas ke dalam laporan hasil praktek kerja lapangan ini mengambil judul: “PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI HELPDESK RUMAH SAKIT PADA PT. DISTY TEKNOLOGI INDONESIA”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dijelaskan diatas, yang mana memiliki rumusan masalah yang dapat dikemukakan dalam judul “Pengembangan Sistem Informasi Helpdesk Rumah Sakit pada PT. Disty Teknologi Indonesia” adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menyelesaikan sistem Helpdesk suatu permasalahan yang diberikan oleh PT. Disty Teknologi Indonesia.
2. Bagaimana Merancang Website Rumah Sakit yang diberikan pada PT. Disty Teknologi Indonesia untuk menjadikan sebuah proyek penyelesaian.
3. Bagaimana Implementasi pada sebuah website yang telah kami buat untuk Rumah sakit yang telah bekerjasama pada PT. Disty Teknologi Indonesia.

1.3 Batasan Masalah

Batasan pada Sistem Informasi Helpdesk Rumah Sakit PT. Disty Teknologi Indonesia, sebagai berikut:

1. Pengembangan sistem informasi Helpdesk untuk rumah sakit yang telah bekerja sama dengan PT. Disty Teknologi Informasi.
2. Bahasa Pemrograman yang digunakan untuk mengembangkan website *Hypertext Preprocessor* (PHP) dengan menggunakan codeigniter 3 dan Bootstrap 4. dan juga menggunakan database MySQL.

1.4 Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan Praktek kerja lapangan adalah untuk mengetahui situasi nyata di dunia kerja yang mana untuk memperluas wawasan dan pengembangan keterampilan serta memperluas jaringan profesional dalam dunia kerja. Selain itu praktek kerja lapangan ini juga dapat mengetahui kemampuan yang dimiliki setiap mahasiswa

yang menjalankan kegiatan praktek kerja lapangan sebagai pengalaman kerja.

1.4.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari praktek kerja lapangan ini adalah merancang suatu sistem informasi helpdesk yang berbasis website untuk suatu perusahaan rumah sakit yang memudahkan pengunjung dalam mencari informasi dan melakukan pemesanan secara online.

1.5 Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini, memiliki beberapa manfaat sebagai berikut:

1.5.1 Bagi Penulis

- a. Membantu Mahasiswa untuk memahami teori-teori yang digunakan pada Praktek Kerja Lapangan.
- b. Memperoleh pengalaman kerja yang berguna untuk memperluas jaringan profesional melalui praktek kerja lapangan.
- c. Mengembangkan keterampilan yang dimiliki mahasiswa untuk bekerja dibidang yang telah dipilih.
- d. Memenuhi syarat kelulusan strata satu (S1) Program Studi Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

1.5.2 Bagi Pengguna

Untuk menyelesaikan suatu perencanaan yang telah diberikan pada PT. Disty Teknologi Indonesia yang telah bekerjasama dengan perusahaan rumah sakit untuk membuat sistem informasi helpdesk yang berguna untuk mencari informasi yang ada di rumah sakit tersebut.

1.5.3 Bagi Universitas

- a. Dapat memperoleh umpan balik yang bermanfaat dari perusahaan yang menjadi tempat PKL mahasiswa. Selain itu, kegiatan ini juga membantu Universitas untuk meningkatkan kurikulum dan program studi yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

- b. Dapat memberikan gambaran bagaimana mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja dan juga mengukur kesiapan mahasiswa dalam menjalani kegiatan praktek kerja lapangan.