

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan jaman, peranan teknologi informasi dan komunikasi sangat berdampak positif dalam meningkatkan kualitas hidup manusia. Perkembangan yang pesat dibidang teknologi computer, elektronik, telekomunikasi maupu mekanik telah menghasilkan berbagai aplikasi canggih dan cerdas yang merubah kehidupan manusia pada saat ini dan mendatang (Fajar dan Azman, 2009).

Helpdesk adalah titik pusat (Point) dimana masalah atau issue yang dilaporkan dan kemudian dikelola secara terurut dan terencana. Dari perspektif yang lebih luas atau umum, Helpdesk adalah pelengkap dari fungsi pelayanan dan bertanggung jawab sebagai sumber dari pemecahan masalah atau issue lainnya [1]. Helpdesk merupakan bagian dari perusahaan yang menyediakan dokumen fungsi produk, servis dan teknologi dari perusahaan. Helpdesk digunakan sebagai Pusat komunikasi antara user dengan tim pendukung di perusahaan sebagai salah satu service untuk mengatasi permasalahan atau issue.

Untuk memudahkan perusahaan dalam menangani keluhan maupun pertanyaan dari pelanggan, biasanya perusahaan menyediakan helpdesk atau contact center, Helpdesk sebagai Single Point of Contact (SPOC) menjadi fasilitas komunikasi antara pelanggan atau pengguna dengan tim pendukung diperusahaan. Biasanya pelanggan atau pengguna akan menyampaikan pertanyaannya lewat helpdesk melalui telepon, sms, email atau website [5].

Untuk memaksimalkan sistem komputerisasi dalam sebuah bisnis di perusahaan maka diperlukan membangun aplikasi Helpdesk di perusahaan, Helpdesk sebagai sebuah proses untuk mengumpulkan data keluhan dan pertanyaan dari pelanggan untuk perusahaan, Helpdesk dituntut aktif dalam memonitor semua keluhan dan pertanyaan dari pelanggan yang berdatangan, setiap informasi yang masuk akan terdokumentasi dan ditindaklanjuti, sehingga bisa dijadikan referensi untuk menjadikan solusi keluhan dan pertanyaan yang hampir sama.

Dari latar belakang yang telah diuraikan dan seiring dengan perkembangan teknologi informasi maka dilakukan analisis dan perancangan aplikasi untuk mengelola dan mencatat permasalahan pengguna terkait, maka dari itu dibutuhkan aplikasi helpdesk sehingga proses pelayanan berjalan dengan baik, dan Aplikasi helpdesk diharapkan dapat dijadikan sebagai alat bantu untuk memberikan solusi memecahkan masalah dengan petunjuk atas masalah atau informasi terkait. Maka penulis mengangkat kasus diatas ke dalam skripsi dengan mengambil judul: **ANALISIS DAN PERANCANGAN APLIKASI HELPDESK DENGAN PEMROGRAMAN OOP (OBJECT ORIENTED PROGRAMMING) MENGGUNAKAN PHP**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah Bagaimana melakukan analisis dan merancang Aplikasi Helpdesk dengan pemrograman OOP (Object Oriented Programming) menggunakan PHP?

1.3 Batasan Masalah

Batasan permasalahan yang terdapat dalam sistem informasi pembuatan Aplikasi Helpdesk yang akan dibuat adalah :

1. Dalam perancangan Aplikasi *Helpdesk* penulis menggunakan Perancangan Berorientasi Obyek.
2. Aplikasi *Helpdesk* dirancang berdasarkan Analisa Sistem dengan kerangka PIECES.
3. Aplikasi dibangun dengan menggunakan *Object Oriented Programming* (OOP) PHP5.
4. Koneksi Ke *database* MySQL menggunakan PDO (*PHP Data Object*).
5. Halaman manager akan mempunyai laporan data dengan *statistic* dan *table*.
6. Aplikasi *Helpdesk* dirancang pada *localhost*.
7. Perancangan Aplikasi *Helpdesk* ditujukan pada perusahaan yang menyediakan layanan jasa jaringan.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian dan penyusunan Skripsi Aplikasi *helpdesk* ini antara lain :

1. Membuat sebuah aplikasi sistem informasi khusus menangani Masalah/ keluhan maupun pertanyaan dari pelanggan untuk perusahaan.
2. Mengajarkan pelanggan untuk menjadi pribadi yang lebih baik dalam segala suatu permasalahan yang didapat, sehingga akan mampu membantu dalam memecahan masalah dengan petunjuk atas masalah atau informasi produk atau jasa yang disediakan perusahaan.
3. Sebagai sarana pelayanan perusahaan dalam memberikan solusi pemecahan masalah dan petunjuk atas masalah produk atau jasa kepada pelanggan.
4. Mempermudah *user* untuk mengetahui status masalah atau pertanyaan yang diajukan.
5. Mempermudah perusahaan untuk melayani dan mendokumentasi informasi keluhan dan pertanyaan dari pelanggan, untuk mengembangkan perusahaan.

1.5 Metode Penelitian

Langkah – langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara (*Interview*)

Melakukan wawancara dengan pihak terkait, sehingga fakta atau data dapat diperoleh secara langsung dan tepat yang berhubungan dengan obyek.

b. Pengamatan (*Observasi*)

Melakukan pengamatan – pengamatan terhadap catatan, atau dokumen dari pihak yang bersangkutan.

c. Kepustakaan

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari data – data yang diperlakukan melalui buku – buku, artikel, atau literatur yang lain berhubungan dengan obyek permasalahan.

1.5.2 Metode Analisis

Pada tahapan ini, Peneliti melakukan analisis terhadap sistem yang sedang berjalan agar dapat menemukan permasalahan yang harus diselesaikan. Kemudian menganalisis kebutuhan sistem yang digunakan untuk mengetahui spesifikasi perangkat keras dan perangkat lunak yang dibutuhkan untuk menjalankan sistem yang baru, serta mendefinisikan pengguna yang berhubungan dengan sistem. Setelah itu mengidentifikasi tentang kelayakan dari sistem yang akan dibuat apakah pembangunan sistem tersebut layak untuk dilakukan.

1.5.3 Metode Perancangan

Perancangan dilakukan setelah mendapat kebutuhan dalam bentuk konsep diubah menjadi spesifikasi yang riil. Dalam tahap ini melakukan perancangan terhadap proses, *database*, maupun *interface*.

1.5.4 Metode Pengembangan

Disini penulis melakukan pengembangan sistem yang dilakukan meliputi pengembangan sistem desain, desain *database*, dan desain grafis.

1.5.5 Metode Testing

Testing dilakukan untuk memastikan bahwa aplikasi ini sudah dapat dijalankan dengan baik sesuai apa yang diharapkan menggunakan *black-box testing*.

1.6 Sistematika Penulisan

Uraian singkat mengenai struktur penulisan pada masing-masing bab adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Membahas Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Metodologi Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Memaparkan teori-teori yang didapat dari sumber-sumber yang relevan untuk digunakan sebagai panduan dalam penelitian serta penyusunan Skripsi.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Menjelaskan tentang gambaran sistem serta deskripsi dari hasil analisis sistem yang akan dijadikan sebagai petunjuk untuk perancangan pada tahapan berikutnya.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang tahap – tahap implementasi sistem, meliputi : ujicoba program, ujicoba sistem, pemeliharaan, dan *interface*.

BAB V PENUTUP

Mengemukakan kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian dan penulisan Skripsi ini, serta saran untuk pengembangan selanjutnya, agar dapat dilakukan perbaikan di masa yang akan datang.