

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Global Inovasi Ventura merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang start-up yang berada di Yogyakarta. Perusahaan ini memberikan layanan solusi untuk mengoptimalkan dan memudahkan proses jalannya suatu perusahaan.

PT. Global Inovasi Ventura memiliki dua produk yang dipasarkan, Produk pertama yaitu *HR Systems* atau disebut HRMLABS (www.hrmlabs.com) yang di mana menyediakan solusi untuk otomatisasi sistem HRD di perkantoran. Kemudian produk kedua yaitu *AdeptForms* (adeptforms.com) yang memberikan solusi untuk mempermudah transformasi paper forms menjadi digital forms.

Disini penulis mengobservasi bahwa dalam segi pengerjaan project masih ditemukan kendala. Karena dalam segi monitoring pekerjaan masih menggunakan metode lama yaitu dengan cara chat to chat, pimpinan perusahaan dan web developer perusahaan kesulitan dalam mengorganisir project yang sistemnya dikerjakan oleh lebih dari 2 orang, sehingga bentuk project yang dihasilkan kurang benar dan akurat.

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut kami mengusulkan perancangan aplikasi web sebagai media monitoring, serta menggunakan sebuah website responsive yang bisa diakses dan digunakan oleh web developer di perusahaan PT. Global Inovasi Ventura yang bernama Support Ticketing System.

Dengan adanya aplikasi bernama Support Ticketing System yang tujuan utamanya untuk mempermudah proses pengerjaan suatu project atau pembuatan website bagi pekerja developer web. Nantinya sistem ini diharapkan bisa dipakai untuk developer untuk memberitifikasikan masalah bug dan error yang terdapat di dalam project tersebut dengan lebih praktis kepada rekan timnya tersebut.

Aplikasi Support Ticketing Sistem dibuat menggunakan framework Vue.js dari user interfacenya sendiri, Vue.js merupakan framework yang dikembangkan dari javascript dan sebuah framework yang kegunaannya untuk membangun antarmuka web yang interaktif.

Framework Vue.js memiliki beberapa kelebihan dibandingkan *React*, diantaranya penambahan plugin *vuify* yang akan mempermudah pengelolaan tampilan. Adanya tools yang membantu dalam membangun sebuah aplikasi seperti *vue-cli*, *vue-loader*, *vue router*, *vuex*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan yaitu: "Bagaimana cara membuat sistem aplikasi monitoring untuk developer dan pekerja di PT. Global Inovasi Ventura?"

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka mengingat batasan masalah dalam perancangan Support Ticketing Sistem yang

bertujuan untuk memudahkan pekerja developer, maka di dalam ini hanya dibatasi pada masalah :

1. Penelitian hanya mencakup analisis sistem, perancangan sistem, implementasi sistem, dan pengujian aplikasi.
2. Pengamanan traffic data menggunakan login user menggunakan username, password berupa token yang disimpan di cookies.
3. User Interface Aplikasi dibuat menggunakan Vue.js Framework yang terdiri dari HTML, CSS, dan Javascript
4. Penulis mengembangkan sistem dari sisi user interface atau frontend
5. Aplikasi diakses oleh pekerja web developer di PT. Global Inovasi Ventura.
6. Fitur push notification dari admin mempermudah user yang menggunakan aplikasi sebagai reminder

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah membuat aplikasi monitoring untuk mempermudah web developer di PT. Global Inovasi Ventura dalam mengerjakan suatu project.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Memenuhi persyaratan kelulusan jenjang Diploma III (D3)

UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA.

2. Menerapkan ilmu dan teori yang diperoleh selama mengikuti pendidikan yang di tempuh di bangku kuliah kedalam aplikasi nyata guna mendukung penerapan ilmu di dunia nyata.
3. Mengembangkan aplikasi monitoring yang tugasnya mempermudah pembagian tugas developer web di PT. Global Inovasi Ventura sebagai penunjang terjalanya pembuatan suatu project dan berjalanya pekerjaan.
4. Membangun dan menggali komponen Sistem Informasi Aplikasi Support Ticketing System.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang berkepentingan, yaitu :

1. Bagi PT. Global Inovasi Ventura
 - a) Sebagai sarana pendukung dalam proses pembuatan project dan pekerjaan.
 - b) Membangun interaksi antara developer dengan developer lain dalam pembuatan project.
 - c) Aplikasi sebagai sarana untuk membantu monitor bug dan error yang terjadi di sebuah project juga penunjang mudahnya pembuatan project yang lebih terorganisir.
 - d) Sistem yang memudahkan developer untuk menotifikasi jika adanya suatu kesalahan ke developer lain menggunakan fitur *Push Notification*.
2. Bagi Penulis

- a) Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman tentang bagaimana cara membuat suatu sistem website untuk memonitor.
 - b) Menambah ilmu dalam pembuatan aplikasi berbasis website.
 - c) Menjadi pembelajaran baru dalam segi mengembangkan website dengan membangun aplikasi monitoring.
3. Bagi Akademik
- a) Menjalin hubungan baik dengan pihak PT.GlobalInovasi Ventura.
 - b) Sebagai bahan korelasi untuk menyesuaikan materi kuliah dengan dunia kerja.
 - c) Tercapainya Tri Dharma Perguruan Tinggi : pendidikan, pengajaran, dan pengabdian masyarakat.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam membuat website ini, maka menggunakan cara :

1. Metode Observasi,

yaitu melakukan analisa terhadap masalah yang ada dengan cara mengamati sumber dan pengolahan data serta mengumpulkan data dari bagian bagian yang berhubungan dengan observasi dilakukan guna melihat langsung proses kerja yang berjalan. Setelah melakukan observasi pada PT.GlobalInovasi Ventura memperoleh informasi yaitu dalam melakukan alur proses monitoring sebuah project.

2. Metode Wawancara

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab terhadap interviewer. Interviewer dalam memperoleh data adalah CEO dan Mentor di PT.Global Inovasi Ventura. Peneliti menanyakan alur aplikasi bekerja dan perancangan aplikasinya digunakan.

1.6.2 Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan kepustakaan bertujuan untuk mencari referensi-referensi yang terkait dengan sistem yang akan dibangun, salah satu caranya adalah dengan membaca buku atau literatur yang berhubungan dengan permasalahan ini.

1.6.3 Metodologi Pengembangan

Metode pengembangan dengan membangun aplikasi Support Ticketing System menggunakan pemodelan waterfall sebagai berikut:

1. Analisis

Tahap menganalisis kebutuhan-kebutuhan website yang akan dibangun.

2. Perancangan

Tahap perancangan website berdasarkan analisis data yang telah dilakukan sebelumnya.

3. Pengkodean

Tahap penerjemahan data yang telah dianalisis kedalam bentuk bahasa pemrograman.

4. Pengujian

Tahap pengujian terhadap website yang telah dibangun, jika terjadi eror, maka website akan diperbaiki terlebih dahulu, dan jika tidak terjadi eror maka website sudah bisa dikatakan berhasil digunakan.

5. Pemeliharaan

Tahap terakhir yang akan dilakukan jika website ini sudah berhasil dibangun adalah melakukan pemeliharaan terhadap website, seperti menambahkan fitur-fitur baru sesuai dengan kebutuhan

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, ruang lingkup masalah dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini sendiri menguraikan tentang konsep dasar sistem, konsep dasar pembuatan Aplikasi dengan menggunakan Framework VUE.JS, berupa definisi-definisitentang aplikasi, VUE.JS, serta hal yang berkaitan langsung dengan ilmu atau masalah yang diteliti.

BAB III TINJAUAN UMUM

Dalam bab ini berisi penjelasan mengenai obyek penelitian, hasil observasi, masalah yang terdapat pada obyek / pengumpulan data, gambaran umum proyek dan hal lainnya yang terkait di dalam pembuatan aplikasi support ticketing sistem.

BAB IV PERANCANGAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisitentang pembahasan mengenai rancang sistem, implementasi, pengujian sistem dan hasil pembuatan aplikasi Support Ticketing Sistem.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisitentang kesimpulan yang terdapat dari uraian sebelumnya dan terdapat juga saran dari penyelesaian Tugas Akhir ini yang berfungsi sebagai pengembang untuk melakukan Analisis lebih mendalam mengenai sistem aplikasi

