

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Jogja Medianet merupakan sebuah merek dagang dari PT. SIMS yang berpusat di Jakarta dimana perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia layanan internet. Selain Jogja Medianet juga ada Kebumen Medianet di Kabupaten Kebumen, Bali Medianet di Bali, Magelang Medianet di Magelang, Jabar Medianet di Jawa Barat dan Makasar Medianet. Pada Jogja Medianet area Ngombol, Pimpinan mengharapkan pelaporan keluhan yang selama ini tidak tersimpan dengan baik sehingga jika terjadi pada masalah yang sama dan tempat yang sama teknisi harus menganalisisnya lagi, mengharapkan sebuah website yang bisa menyimpan informasi masalah-masalah yang pernah ditangani sehingga jika terjadi sesuatu yang sama dapat segera diselesaikan dengan cepat.

Website *ticketing* yang terintegrasi dengan Aplikasi Telegram dapat mempermudah teknisi untuk melihat keluhan pelanggan dan memberikan tanggapan setelah keluhan berhasil ditangani. Website *ticketing* ini mengharuskan pelanggan untuk mendaftar terlebih dahulu ke Jogja Medianet, agar nantinya diharapkan tidak adanya laporan keluhan palsu yang mana nantinya membuat teknisi membuang waktunya yang bisa digunakan untuk menangani keluhan lainnya.

Merekomendasikan website *ticketing* ini sebagai media keluhan *online*, serta menggunakan website yang bisa diakses dengan baik oleh pelanggan melalui pc/laptop, sekaligus memudahkan teknisi melihat keluhan yang sedang dalam antrian maupun sudah diproses agar teknisi dapat secepatnya menangani keluhan yang dilaporkan, sedangkan untuk pelanggan dapat menyampaikan masalahnya dan memberikan komentar tentang penanganan yang telah dikerjakan.

## 1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam pembuatan Tugas Akhir ini adalah “ Membuat Website *Ticketing* yang terintegrasi dengan Telegram sebagai Sebuah Website yang mempermudah teknisi dalam melihat keluhan yang masih dalam antrian maupun sudah dalam penanganan dan memberikan masukan setelah pengerjaan selesai dan bagi pelanggan dapat menyampaikan keluhannya dan memberikan komentarnya tentang perbaikan yang telah di lakukan di Jogja Medianet Area Ngombol Purworejo”.

## 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan sebuah masalah yaitu : “ Bagaimana menyediakan sebuah sistem website yang terintegrasi dengan telegram dimana teknisi bisa melihat keluhan melalui aplikasi telegram dan teknisi maupun pelanggan dapat memberikan komentar setelah keluhan ditangani di Jogja Medianet Area Ngombol ?”

## 1.4. Batasan Masalah

Untuk mempersempit pembahasan pada tugas akhir ini, maka dibuat batasan – batasan sebagai berikut:

- a. Website dirancang menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan HTML5 serta framework Codeigniter.
- b. Database Website menggunakan MYSQL.
- c. Aplikasi yang digunakan untuk membuat website Sublime Text 3, Xampp dan Mozilla
- d. Aplikasi yang diintegrasikan adalah Telegram
- e. Penelitian hanya mencakup analisis, perancangan , pembuatan website, implementasi pengintegrasian ke Telegram dan menghostingkan web, tidak termasuk pelatihan manajemen web untuk objek
- f. Pengamanan data menggunakan login admin dan login user dimana user harus mendaftar terlebih dahulu ke admin.

- g. Teknisi di telegram hanya bisa melihat keluhan, melihat user dan menginput komentar, tanpa memproses status dari keluhan dimana status keluhan di proses oleh admin.
- h. Website dibuat untuk tampilan desktop (Laptop / PC), belum dalam bentuk smartphone / handphone.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

Bab I Pendahuluan, berisi: latar belakang, tujuan, rumusan masalah, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka, berisi: teori penunjang, dan referensi berupa buku, jurnal, dan laporan tugas akhir.

Bab III Tinjauan Umum, berisi: penjelasan mengenai obyek penelitian, hasil observasi / pengumpulan data, masalah yang terdapat pada obyek, dan gambaran umum proyek.

Bab IV Perancangan dan Pembahasan, berisi: rancangan proyek, implementasi *coding* dan desain, serta evaluasi rancangan dan pengerjaan proyek.

Bab V Penutup, berisi kesimpulan dari hasil akhir penilaian proyek.