

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini membawa kita menuju era modernisasi. Hampir seluruh aspek kehidupan manusia sangat bergantung pada teknologi, hal ini dikarenakan teknologi diciptakan untuk membantu mempermudah manusia dalam menyelesaikan suatu aktifitas/pekerjaan. Aktifitas yang tinggi terkadang membuat manusia melupakan hal-hal kecil yang seharusnya ia lakukan. Hal kecil sekalipun terkadang dapat berakibat buruk, seperti pada penanganan masalah keluhan peralatan komputer baik *software* maupun *hardware* yang harus segera diselesaikan.

Sistem yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan ini salah satunya adalah sistem *Helpdesk*. Dalam hal ini, sistem *Helpdesk* diartikan sebagai organisasi formal yang menyediakan fungsi dukungan kepada pengguna produk, layanan, atau teknologi”. Jadi *Helpdesk* merupakan bagian dari perusahaan yang menyediakan dokumen fungsi produk servis atau teknologi dari perusahaan tersebut. (Wooten, 2001)

Roma Export Group merupakan sebuah perusahaan yang berdiri sejak 1999 dengan memproduksi patung-patung di Yogyakarta. Perusahaan yang beralamat di Jl. Sribitan, Bangun Jiwo, Kasihan, Bantul ini memfokuskan pada produksi patung dengan yang dibuat dalam jumlah terbatas. Produknya yang beragam juga tersedia untuk keperluan ekspor ke luar Indonesia, termasuk juga produk terbaru dari Roma untuk asesoris dalam atau luar ruangan yang menggunakan batu-batu sungai yang disusun menjadi keramik lantai.

Di PT. Roma sendiri terdapat divisi IT yang memiliki peran untuk menangani masalah laporan kerusakan atau masalah eror pada peralatan penunjang kantor seperti komputer, akan tetapi, saat ini belum ada aplikasi di PT. ROMA EXPORT untuk memberikan laporan secara sistematis. Semua pencatatan laporan masalah masih dilakukan secara manual. Hal ini dapat memberi efek negatif, yaitu terdapat masalah yang beresiko dicatat secara berulang, adanya masalah yang

tidak dicatat karena sibuknya operator menerima telepon, perhitungan masalah tidak akurat karena dilakukan secara manual.

Dari permasalahan di atas, maka dibutuhkan sistem *Helpdesk* yang terintegrasi dengan baik sehingga pengaksesan data pada *helpdesk* dapat dilakukan dengan mudah dan cepat guna pengukuran tingkat masalah serta pengaksesan laporan oleh Kepala Bidang IT, serta permasalahan dapat tertangani dengan baik.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Banyaknya pemborosan waktu dalam pencatatan masalah keluhan.
2. Sering terjadinya kesalahan dan pencatatan berulang pada laporan masalah keluhan yang dihadapi.
3. Sering tidak tersampainya laporan keluhan yang terjadi.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembatasan masalah yang terlalu luas, pada perancangan ini dibatasi pada:

1. Lingkup sistem *Helpdesk* ini hanya digunakan di PT. Roma Export.
2. Perancangan sistem ini tidak membahas sampai rincian biaya pada pengadaan *Hardware*.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang dan membangun sebuah sistem pengelolaan masalah keluhan atau *Helpdesk* dan pengajuan pembelian *hardware* secara terkomputerisasi dan efisien.

1.5 Manfaat

Manfaat yang dapat diberikan dari sistem *Helpdesk* ini yaitu dapat membantu mempermudah staff atau karyawan dalam penyampaian masalah keluhan serta mendapatkan solusi yang akurat dan efisien dalam penggunaan waktu.