

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Siaga Abdi Utama (SAU) menghadapi kesulitan dalam menangani permintaan dari karyawannya terkait masalah teknologi informasi. Pada teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pesat saat ini, perusahaan bersaing satu sama lain untuk meluncurkan produk baru yang memenuhi kebutuhan pengguna. Meningkatnya jumlah permintaan dapat menimbulkan masalah bagi perusahaan, terutama dalam hal menyediakan layanan yang efisien dan memastikan bahwa setiap permintaan pengguna ditangani dengan benar.

Dalam kasus PT SAU, setiap karyawan di perusahaan memiliki permintaan yang perlu dikomunikasikan kepada tim TI melalui *email* atau telepon. Permintaan yang diterima oleh tim TI menjadi terlalu berlebihan untuk dikelola secara efektif oleh sistem yang ada. Sistem saat ini belum dapat secara efektif menyaring dan mengatur permintaan, menyebabkan kesulitan bagi tim TI dalam menanganinya.

Untuk mengatasi masalah ini, peneliti mengusulkan penambahan fitur *Helpdesk* ke aplikasi berbasis web MySAU. *Helpdesk* adalah sistem atau struktur yang dirancang untuk menangani permintaan dari berbagai pihak dan memberikan layanan informasi kepada pengguna. Dalam konteks di PT SAU, fitur *Helpdesk* akan membantu tim IT dalam memantau status isu pengguna, menganalisis masalah, menerima permintaan sesuai kebutuhan, dan memberikan solusi terkait isu yang ada.

SAU yang didirikan pada tahun 2011 menyediakan layanan sumber daya manusia (SDM) untuk mendukung kegiatan operasional. Perusahaan juga bertindak sebagai mitra bagi perusahaan lain dalam SDM, sistem organisasi, dan manajemen. Tujuan utama SAU adalah untuk menyediakan layanan SDM yang paling efektif. Namun, masalah penanganan permintaan pengguna terkait teknologi informasi dapat menghambat efektivitas layanan yang diberikan.

Dengan menambahkan fitur *Helpdesk*, diharapkan tim IT di SAU dapat lebih mudah mengkategorikan dan menata kebutuhan karyawan lain secara terstruktur dan efektif. Ini akan membantu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh SAU dan meningkatkan nilai perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pengguna..

1.2 Identifikasi Masalah

Dengan sebuah landasan keterangan dari pada latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, peneliti dapat mengidentifikasi beberapa masalah yang nantinya akan segera dipakai sebagai sebuah bahan yang diadakan dari suatu penelitian tambahan.

1.2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini.

- 1) Apakah Tim IT dapat memonitoring request project yang diajukan oleh pekerja melalui sistem berdasarkan request yang diterima?

1.2.2 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut.

- 1) Pada fitur *Helpdesk* terdapat *request form* yang dapat mengajukan permintaan pembuatan sistem kepada tim IT dan hanya menerima permintaan dan keluhan di lingkup IT.
- 2) *Request form* hanya dapat diakses oleh pekerja SAU saja.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan penelitian ini, sebagai berikut.

- 1) Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh tim IT SAU dalam menangani permintaan pengguna terkait masalah teknologi informasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti. Adapun manfaat yang peneliti harapkan antara lain, sebagai berikut.

- 1) Manfaat bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini bagi peneliti yaitu dapat meningkatkan *skill* serta pengetahuan baru di bidang IT pada pengembangan aplikasi yang dibuat peneliti dengan menggunakan metode yang terkait.

- 2) Manfaat bagi Ilmu Pengetahuan

Manfaat penelitian ini bagi ilmu pengetahuan yaitu dengan adanya pengembangan aplikasi MySAU dengan menambahkan fitur *Helpdesk* dapat mempermudah pekerja dalam menyampaikan sebuah permintaan atau keluhan kepada tim IT di

PT SAU. Selain permasalahan itu, penambahan fitur ini juga dapat mempermudah tim IT dalam memonitoring keluhan atau permintaan yang ada.

3) Manfaat Pengguna

Manfaat penelitian ini bagi pengguna yaitu pada fitur *Helpdesk* yang dibuat oleh peneliti, akan menjadi solusi pekerja SAU untuk menghubungi tim IT SAU dalam mengajukan permintaan atau keluhan yang ada.

1.5 Kebaruan

Pada aplikasi MySAU berbasis website ini, peneliti mempunyai kebaruan pada aplikasi tersebut, yaitu menambahkan fitur *Helpdesk*. Pada fitur ini merupakan pengembangan dalam aplikasi MySAU, yang sebelumnya pekerja SAU ingin mengajukan permintaan atau keluhan pada tim IT masih menghubungi melalui email atau telepon dan juga menyulitkan tim IT SAU dalam monitoring permintaan atau keluhan tersebut, sehingga masih dinilai kurang efektif. Oleh karena itu, peneliti mengembangkan aplikasi tersebut dengan menambahkan fitur *Helpdesk* supaya menjadi solusi tim IT dalam monitoring permintaan atau keluhan pekerja agar lebih terstruktur.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini terdiri atas latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kebaruan, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN TEORITIS

Bab ini terdiri atas penelitian terdahulu dan tinjauan teoritis yang didapat dari buku atau jurnal yang di dapat di internet untuk dijadikan landasan pengetahuan bagi peneliti dalam menyusun laporan.

BAB 3 TAHAPAN PELAKSANAAN

Bab ini terdapat metode penelitian yang berisi langkah-langkah pelaksanaan dan metode yang dipakai oleh peneliti untuk pengujian.

BAB 4 PERANCANGAN

Bab ini terdapat metode penelitian yang berisi analisis sistem terdahulu, spesifikasi kebutuhan sistem baru, perancangan sistem, perancangan *interface*.

BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdapat metode penelitian yang berisi hasil dan pembahasan dari hasil penelitian ini.

BAB 6 KESIMPULAN

Bab ini terdapat metode penelitian yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian ini.

