

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Proses operasional di sebuah perusahaan otomotif sangat kompleks dan melibatkan serangkaian kegiatan yang saling terkait. Aktivitas yang dikerjakan pada industri otomotif tidak hanya sebatas penjualan mobil saja, tetapi juga mencakup pengelolaan stok kendaraan, layanan pelanggan, dan pemeliharaan mobil. Dalam konteks yang semakin digital ini, teknologi informasi menjadi salah satu aspek yang paling penting bagi industri otomotif.

Pemanfaatan teknologi informasi (TI) memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kemampuan untuk mengolah data dalam jumlah yang besar secara cepat dan akurat. Perkembangan teknologi informasi (TI) telah membawa banyak perubahan di berbagai aspek kehidupan modern, baik itu dalam skala individu maupun organisasi. Pada organisasi, pemanfaatan TI telah membantu perusahaan untuk bersaing dengan lebih efektif.

Sebagai salah satu pemain utama dalam industri otomotif, Eurokars Group Indonesia merupakan sebuah perusahaan *Multi-Company* dalam industri otomotif yang berfokus pada *Luxury Brand* seperti *Porsche, Rolls-Royce, Maserati, Mazda, BMW, Ferrari, McLaren, Mazda, MINI, dan Bentley*. Didirikan oleh Pak Karsono Kwee pada tahun 2007 sebagai bagian dari Eurokars Group yang berpusat di Singapura.

Eurokars Group Indonesia memiliki 1 perusahaan induk dan 9 anak perusahaan yang saat ini berlokasi di Jakarta dan Surabaya. Eurokars Group telah memanfaatkan TI untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis. Dengan adanya kompetisi bisnis yang semakin ketat, perusahaan *multi-company* seperti Eurokars Group Indonesia yang memiliki banyak anak perusahaan membutuhkan departemen IT sebagai *divisi supporting* untuk membantu jalannya perusahaan seperti penggunaan sistem perangkat lunak, perawatan dan pembelian perangkat keras (Aset IT) seperti Laptop dan Komputer, mendistribusikan jaringan ke seluruh perusahaan yang dimiliki oleh Eurokars Group Indonesia, serta hal-hal lain yang berhubungan dengan IT.

Penulis sebagai bagian dari departemen IT di Eurokars Group Indonesia mengalami langsung kompleksitas dalam mengelola permintaan yang diberikan oleh para karyawan Eurokars Group Indonesia. Banyaknya permintaan pengguna dari beberapa perusahaan sering kali membuat beberapa permintaan terlewat akibat adanya *overload* pekerjaan. Keadaan ini menunjukkan kebutuhan yang mendesak akan sebuah sistem *Helpdesk* yang efektif.

Helpdesk merupakan salah satu komponen yang penting dalam sistem informasi. (Blokdyk, 2018) mengungkapkan bahwa *Helpdesk* adalah sebuah sistem informasi yang menyediakan layanan kepada pengguna akhir untuk menyelesaikan masalah TIK mereka. *Helpdesk* dapat berperan sebagai jembatan antara pengguna akhir dengan tim IT perusahaan sebagai pusat bantuan bagi pengguna akhir untuk membantu memecahkan masalah teknis yang terkait dengan penggunaan IT di perusahaan. Dengan adanya *Helpdesk*, tim IT Eurokars Group Indonesia dapat memastikan bahwa setiap permasalahan teknis yang muncul dapat dengan segera diatasi secara efisien sehingga tidak mengganggu aktivitas operasional perusahaan.

Pada tahun 2019 departemen IT Eurokars Group Indonesia sudah menggunakan aplikasi IT *Helpdesk* menggunakan aplikasi *opensource Spiceworks Helpdesk* untuk menangani permintaan dan keluhan-keluhan yang terkait dengan isu teknis IT dan kemudian pada tahun 2022 telah dikembangkan sebuah aplikasi dengan menggunakan *Microsoft PowerApps* yaitu *Eurokarsgroup App Mobile-PowerApps Application*. Sebuah aplikasi yang berfungsi untuk mempermudah departemen HR dalam digitalisasi form *New Joinee Account* yang sebelumnya manual menjadi *e-form*. Kemudian untuk saat ini pengguna masih mengajukan pergantian perangkat IT masih dengan mengisi form secara manual.

Berdasarkan pengamatan penulis, ditemukannya sebuah masalah bahwa perusahaan saat ini menggunakan dua aplikasi yang fungsinya hampir sama yaitu *Spiceworks Helpdesk* (sebuah aplikasi *open-source* yang memiliki keterbatasan kustomisasi) dan *Power Apps* (sebuah aplikasi bawaan *Microsoft*). Aplikasi *Power Apps* tersebut menunjukkan beberapa keterbatasan seperti terlalu bergantung pada platform aplikasi eksternal yang memiliki kustomisasi yang terbatas yang kadang mengalami kendala teknis yang berdampak pada kinerja. Terdapat adanya inefisiensi dalam pengelolaan sumber daya perusahaan karena kedua aplikasi

tersebut memiliki *database* yang terpisah yang dalam *database* tersebut memiliki kesamaan dalam konteks informasi yang diolah seperti nama karyawan, email karyawan dll. Hal ini dapat menimbulkan *overhead* yang tidak perlu dan juga mempersulit proses pengelolaan data secara efisien.

Kemudian tantangan selanjutnya pada aplikasi *Spicework Helpdesk* tidak memiliki status informasi yang jelas sehingga tidak ada status *request* yang bisa dipantau oleh pengguna

Dengan memahami tantangan ini, penulis bermaksud untuk mengatasi permasalahan ini dengan merancang sebuah aplikasi IT *Helpdesk* berbasis web pada perusahaan Eurokars Group Indonesia dengan konsep mengintegrasikan kedua aplikasi pihak ketiga yang sudah digunakan menjadi satu platform yang dapat dikustomisasi sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan juga tidak bergantung dengan pihak ketiga.

- Berdasarkan dengan latar belakang yang sudah ada dilakukan penelitian yang berjudul **“RANCANG BANGUN APLIKASI IT *HELPDESK* BERBASIS WEB PADA DIVISI IT EUROKARS GROUP INDONESIA”**

Rancang bangun aplikasi yang penulis ajukan, diharapkan dapat menjadi solusi dari permasalahan yang dihadapi oleh tim IT Eurokars Group Indonesia sehingga aplikasi ini tidak hanya akan meminimalisir keterbatasan yang dihadapi namun juga dapat memberikan kontribusi positif terhadap produktivitas perusahaan Eurokars Group Indonesia.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan identifikasi masalah yang sedang di hadapi Eurokars Group Indonesia adalah sebagai berikut :

1. Permintaan dari berbagai anak perusahaan yang ada di Eurokars Group Indonesia menjadi terlewat dikarenakan menggunakan dua aplikasi yang berbeda. Masalahnya muncul ketika ada gangguan pada koneksi ke server yang menyebabkan aplikasi *Power Apps* tidak berfungsi dengan baik. Akibatnya, formulir yang sudah disubmit tidak otomatis menjadi sebuah tiket pada aplikasi IT *Helpdesk*. Selain itu, jika aplikasi *Helpdesk*

- mengalami gangguan, formulir yang sudah dikirimkan melalui aplikasi *Power Apps* menjadi tidak valid atau tidak dapat diproses menjadi tiket.
2. Ketergantungan dengan platform pihak ketiga seperti *Microsoft Power Apps* dan *Spiceworks Helpdesk* menyebabkan operasional akan terhenti jika terjadi kendala pada platform tersebut dan tidak dapat melakukan kustomisasi pada aplikasi secara leluasa.
 3. Pada aplikasi IT *Helpdesk* yang digunakan tidak terlihat status informasi terkait tiket yang diproses. Sehingga, pengguna harus menghubungi admin IT *Helpdesk* melalui email atau obrolan pribadi berkali-kali untuk menanyakan status dari tiket yang diajukan.
 4. Pengajuan perangkat IT masih dilakukan melalui pengiriman formulir permintaan dalam bentuk hardcopy ke IT *Helpdesk* dengan proses yang panjang. Hal ini membuat formulir yang sudah diisi rentan hilang atau terselip, sehingga dapat menimbulkan kehilangan informasi

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari identifikasi masalah, maka dapat disimpulkan rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

“Bagaimana cara merancang dan membangun aplikasi IT Helpdesk berbasis web?”

1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

1.3.1 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini akan berfokus pada rancang bangun aplikasi IT Helpdesk tanpa bergantung pada pihak ketiga, yang menyediakan informasi langsung tentang status permintaan yang dapat dipantau oleh pengguna dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna pada perusahaan Eurokars Group Indonesia

1.3.2 Batasan Masalah

Batasan Masalah dari perancangan aplikasi ini adalah antara lain :

1. Fokus perancangan akan menggunakan SDLC
2. Rancang bangun aplikasi akan berfokus pada modul-modul *Helpdesk* yang biasa digunakan dan penambahan modul untuk fitur *New Joinee*

Account Form, IT Requisition Form, dan status informasi terkait progress tiket. Tidak lagi terdapat ketergantungan pada platform *Microsoft PowerApps* dan *Spiceworks Helpdesk* dengan rancang bangun aplikasi yang lebih fleksibel dan dapat disesuaikan.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari perancangan aplikasi ini adalah antara lain sebagai berikut:

1. Untuk Sebagai syarat kelulusan pada program studi Sistem Informasi di Fakultas Teknologi dan Desain, Universitas Pembangunan Jaya
2. Merancang aplikasi berbasis web yang dapat mempermudah dan menyederhanakan proses permintaan layanan IT. Khususnya pada permintaan pembuatan akun baru email, pengajuan perangkat baru IT dan pengajuan terkait perangkat *existing* IT
3. Membuat fitur status informasi pengerjaan tiket pada aplikasi untuk memberikan informasi yang lebih baik ke pengguna terkait dengan permintaan yang diajukan sehingga meminimalisir terjadinya kekurangan komunikasi antara staf IT yang bertanggung jawab dengan karyawan yang mengajukan

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat dari penelitian yang penulis ajukan :

1. Diharapkan adanya rancang bangun aplikasi berbasis web IT *Helpdesk* ini dapat mengoptimalkan proses-proses terkait permintaan layanan IT di Eurokars Group Indonesia
2. Dapat meningkatkan kemampuan *in-house development* dan memberikan manfaat jangka panjang dalam menghadapi perubahan kebutuhan bisnis dan teknologi di masa yang akan datang pada Eurokars Group Indonesia
3. Memberikan kontribusi yang positif terhadap peningkatan kepuasan Karyawan Eurokars Group Indonesia terhadap departemen IT

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan menguraikan urutan dalam penulisan laporan untuk memberikan gambaran terhadap isi dari suatu penelitian. Sistematika pada penelitian ini terdiri dari lima bagian atau bab, yaitu:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang masalah pembuatan aplikasi pelayanan karyawan Eurokars Group Indonesia yang terdiri dari identifikasi masalah, rumusan masalah, ruang lingkup masalah dan batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat dari penelitian.

2. BAB II TEORI DASAR DAN TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai teori-teori yang terkait dengan rancang bangun aplikasi dan referensi dari beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian saat ini.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan beberapa informasi seperti objek penelitian yang diteliti, metode pengembangan yang penulis gunakan, metode penelitian, metode pengumpulan data, analisis sistem yang berjalan seperti analisis proses bisnis, analisis dokumen, analisis PIECES, dan analisa kebutuhan terkait dengan penelitian yang dikerjakan.

4. BAB IV HASIL & ANALISIS PENELITIAN

Pada bab ini berisi hasil dari penelitian yang dilakukan, yang berisikan analisa perancangan sistem, perancangan diagram sistem usulan, perancangan antar muka pengguna, hasil implementasi, dan pengujian *Black Box*

5. BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran dan penelitian yang sudah dilakukan