

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

*Helpdesk* merupakan sebuah bagian pelayanan yang memberikan solusi atau menyelesaikan sebuah masalah yang dialami customer. Banyak orang di Indonesia kurang mengerti komputer dan selalu mengeluh dengan keluhan yang hampir mirip. Hal ini dapat menjadi efek negatif bagi bidang teknologi informatika Indonesia.

Saat ini banyak teknologi yang berkembang dengan sangat pesat, tapi banyak customer atau pengguna di Indonesia kurang memanfaatkan hal ini dengan baik. Orang-orang jaman sekarang cenderung bisa memakai dan memilih aplikasi atau *software* yang menarik tapi kurang pandai saat terjadi masalah terhadap komputer mereka. Sering kali hal ini yang menyebabkan banyaknya keluhan yang hampir mirip karena kesalahan atau bug yang sama sehingga perlunya penyusunan daftar error supaya penyelesaian masalah lebih cepat dan efektif.

Misalnya penelitian yang berjudul “Analysis, Design and Implementation of a *Helpdesk* Management System – Case Study “Albanian Radio Television” ” yang ditujukan untuk mengumpulkan informasi tentang masalah IT di institusi dan juga cara baru dalam mendistribusikan pekerjaan kepada anggota IT Staff akan membawa manfaat tidak hanya untuk Sektor IT tetapi juga untuk karyawan yang didukung oleh sektor ini[1].

Oleh karena itu, pada penelitian ini penulis akan membuat aplikasi berbasis website untuk menyusun prosedur penyelesaian masalah tertentu sehingga customer dapat memberikan keluhan dan customer service bisa secara terorganisir memasukkan masalah serta supaya IT support tidak terlalu berpikir keras dalam *problem solving* dengan banyaknya keluhan yang bersifat monoton.

Dengan pembuatan aplikasi ini, diharapkan dapat membantu perkembangan di bidang teknologi informasi.

## 1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana merancang aplikasi *helpdesk* ticketing system untuk mempercepat pencatatan laporan yang masih manual?
2. Bagaimana cara mengorganisir laporan dari customer menggunakan aplikasi *Helpdesk* ticketing system?
3. Bagaimana dampak proses pencatatan laporan sesudah menggunakan aplikasi *helpdesk*?

## 1.3. Tujuan Masalah

1. Mengetahui perancangan aplikasi sistem informasi *Helpdesk* ticketing system.
2. Membantu implementasi aplikasi agar dapat menangani laporan sejenis karena keluhan tercatat.
3. Mampu melihat dampak yang diberikan kepada pencatatan yang diproses secara manual dan yang telah diproses menggunakan sistem *helpdesk*.

