



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

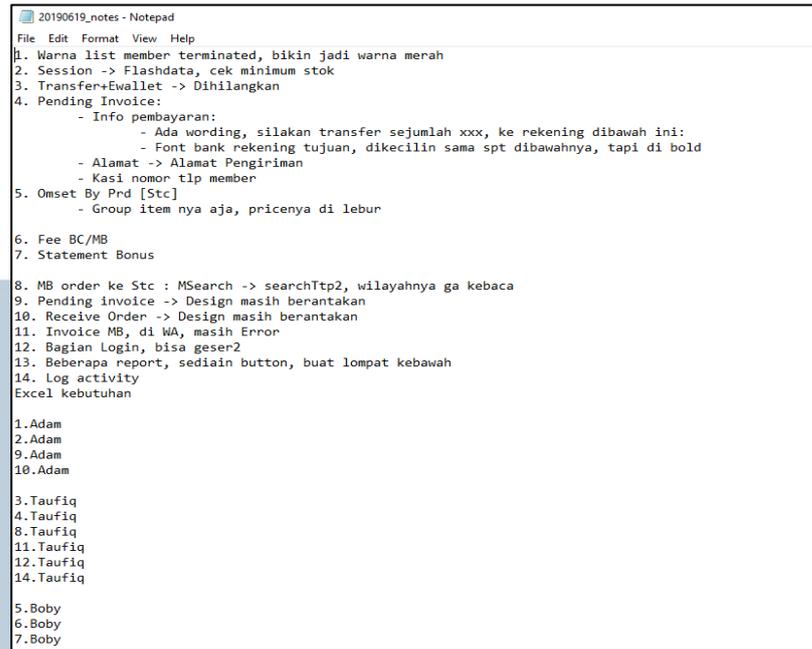
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman ini, perusahaan-perusahaan dan bisnis semakin bergantung kepada teknologi untuk menjalankan usahanya. Oleh sebab itu, perusahaan yang bergerak di bidang *Information Technology (IT) consulting* semakin dibutuhkan. *IT consulting* merupakan bidang pekerjaan atau aktivitas yang berfokus pada memberikan saran (*advising*) kepada suatu organisasi atau perusahaan dalam penggunaan Teknologi Informasi untuk mencapai tujuan bisnis mereka (Schwalbe, 2009).

PT Mitra Mentari Global (MMG) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *IT consulting* yang baru berdiri pada tahun 2017. Dikarenakan masa operasional perusahaan yang masih pendek, PT MMG belum memiliki sistem *customer support* yang memadai, sehingga semua *case* keluhan dari *customer* yang masuk masih dicatat dan di-*handle* secara manual, baik dengan menggunakan Excel *spreadsheet* atau dicatat dalam *text file* seperti sampel pada Gambar 1.1, sehingga penanganan keluhan dari *customer* kadang kurang terorganisir (Boby, 2019).

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A



Gambar 1.1 Sampel catatan penanganan case laporan dari customer PT MMG sebelum sistem diterapkan

Dilakukan kerjasama dengan PT MMG, dimana tujuan dari kerjasama tersebut adalah untuk merancang sebuah sistem *customer support* dan *ticketing* berbasis *web*. Spesifikasi dari sistem *customer support* yang diberikan oleh *Vice President* PT MMG ditujukan agar dapat membantu *customer* PT MMG untuk mengajukan keluhan atas masalah yang dialami dalam penggunaan produk PT MMG (*ticketing*), dan juga membantu pegawai PT MMG dalam mengelola masalah dan keluhan dari *ticket* yang diajukan oleh *customer*, seperti menangani pekerjaan mana yang sudah atau belum dikerjakan, dan juga mengukur kinerja dari karyawan-karyawan yang menangani pekerjaan tersebut (Boby, 2019).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan kebutuhan yang dijelaskan sebelumnya, masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut.

- a. Apakah sistem *ticketing* dan *customer support* yang akan dirancang dan dibangun dapat memenuhi semua *requirement* atau kebutuhan dari PT MMG?
- b. Apakah fitur-fitur dari sistem *ticketing* dan *customer support* tersebut dapat bekerja dengan baik?
- c. Bagaimana tingkat kepuasan dari *customer* PT MMG yang menggunakan sistem akan diukur?

1.3 Batasan Masalah

Ada beberapa batasan masalah yang akan didefinisikan.

- a. Sistem yang dibangun merupakan aplikasi *desktop* berbasis *web* yang menggunakan bahasa *scripting* PHP dan diakses menggunakan *web browser*.
- b. Periode penggunaan sistem dimulai dari tanggal 10 Juni 2019, dan periode pengumpulan data untuk kuesioner dimulai dari tanggal 12 Juni hingga 23 Juni 2019. Dalam periode waktu tersebut, hanya 9 *customer* PT MMG yang mengisi kuesioner, sehingga jumlah populasi dari data kecil.
- c. Nilai dari kepuasan pengguna sistem hanya akan diukur dari sisi *customer*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, tujuan dari penelitian ini adalah merancang dan membangun suatu sistem *customer support* dan *ticketing* berbasis *web* untuk membantu karyawan PT MMG dalam menangani keluhan dan masalah yang diajukan oleh *customer* PT MMG, juga untuk membantu *customer* PT MMG dalam mengajukan komplain atau keluhan mengenai permasalahan yang dialami dalam penggunaan produk PT MMG.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sistem yang dibangun yang dapat mempermudah pegawai PT MMG untuk memproses *ticket* masalah yang diajukan oleh *customer*, dan juga memudahkan *customer* PT MMG untuk mengajukan keluhan dan masalah yang dialami dalam penggunaan produk PT MMG.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan Skripsi ini dibagi menjadi lima bagian.

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan konsep dan teori yang menjadi dasar dari penelitian.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN DAN PERANCANGAN APLIKASI

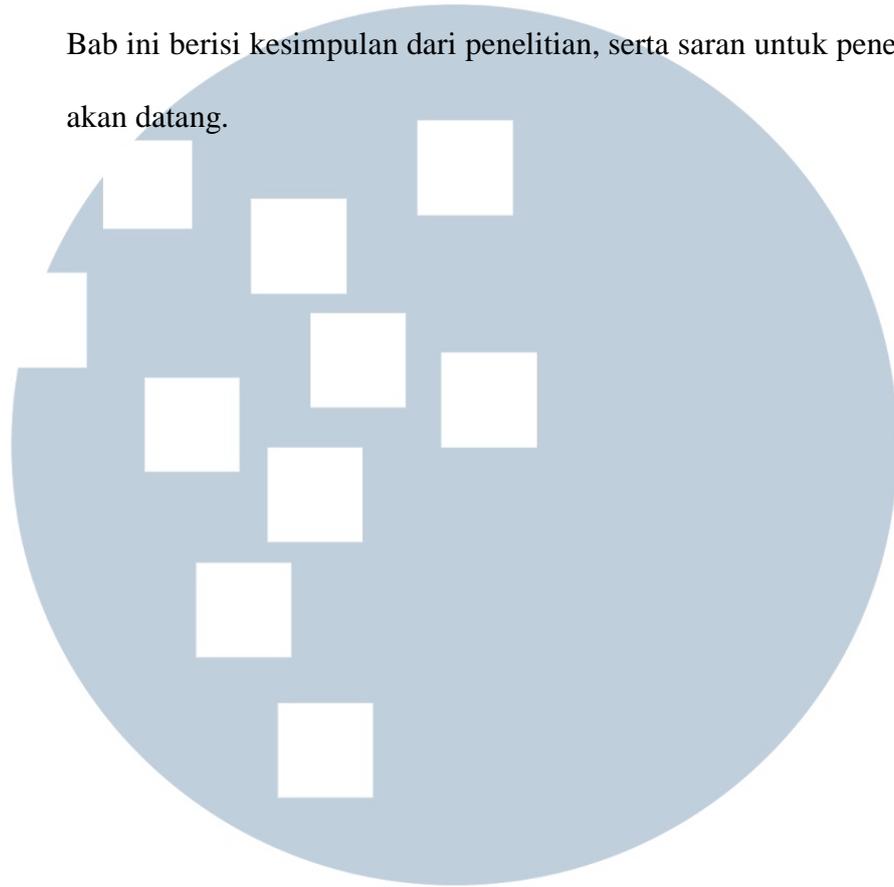
Bab ini menjelaskan metodologi dari penelitian yang dilakukan, serta perancangan dasar sistem yang dibangun.

4. BAB IV IMPLEMENTASI DAN ANALISIS

Bab ini berisi implementasi dari sistem, data uji coba / *testing* sistem, serta analisis penelitian dari hasil pengujian.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian, serta saran untuk penelitian yang akan datang.



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA