

# BAB I

## PENDAHULUAN

Bab pendahuluan akan menjelaskan tentang latar belakang pembuatan sistem, rumusan masalah yang dihadapi, tujuan dari sistem, batasan sistem, sistematika penyajian dan *time schedule* pembuatan *service desk management system*.

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dapat digunakan untuk mempermudah pekerjaan manusia. Perusahaan memanfaatkan teknologi informasi dalam kegiatan operasional. Dalam mengoperasikan teknologi akan muncul berbagai macam masalah maka dibutuhkan sistem yang dapat mempermudah pegawai untuk meminta bantuan.

Kendala yang sering terjadi di perusahaan adalah ketika pegawai mengalami permasalahan dan meminta bantuan kepada teknisi, permintaan bantuan tidak terdokumentasi, pegawai harus menunggu jika teknisi sedang menerima telepon dari pegawai lain dan pegawai tidak dapat melihat status dari permintaan bantuan. *Service desk management system* adalah layanan berupa sistem yang bertujuan agar pegawai perusahaan dapat meminta bantuan secara terkomputerisasi serta pegawai dapat menelusuri status dari permintaan bantuan.

CV Setiawan Software merasakan pentingnya dibangun suatu sistem untuk mendokumentasikan setiap permintaan bantuan dari pegawai. CV Setiawan Software adalah perusahaan yang berdiri pada tahun 2009. Perusahaan yang bertempat di Jakarta ini bergerak dibidang pembuatan perangkat lunak. Untuk menerapkan *service desk* pada CV Setiawan Software maka akan dibangun *service desk management system*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang muncul di CV Setiawan Software adalah :

1. Bagaimana membantu CV Setiawan Software dalam meminta bantuan secara terkomputerisasi ?
2. Bagaimana mempermudah CV Setiawan Software jika permintaan bantuan mengakibatkan perubahan ?
3. Bagaimana cara CV Setiawan software menyimpan permintaan bantuan yang belum ditemukan solusinya ?
4. Bagaimana mempermudah CV Setiawan software dalam membagikan informasi secara terkomputerisasi ?
5. Bagaimana membantu CV Setiawan Software dalam melakukan manajemen aset perusahaan ?

## 1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari *service desk management system* adalah :

1. Membuat fitur *service request* yang digunakan untuk meminta bantuan secara independen dan terkomputerisasi.
2. Membuat fitur *Change Request* yang digunakan untuk menyimpan permintaan perubahan.
3. Membuat fitur *Problem* yang digunakan untuk menyimpan kendala yang belum ditemukan solusinya.
4. Membuat fitur *Knowledge base* untuk membagi pengetahuan secara terkomputerisasi.
5. Menyediakan fitur asset yang bertujuan untuk melakukan manajemen asset perusahaan.

## 1.4 Batasan Masalah

Berikut adalah batasan masalah dari *service desk management system* :

1. Pengguna yang akan menggunakan sistem ini adalah administrator, *front desk*, *requester*, teknisi dan it manager.
2. *Requester* dapat meminta bantuan, melihat masalah yang belum terselesaikan maupun masalah yang sudah terselesaikan.
3. Administrator dapat mengambil alih komputer peminta bantuan.
4. *Resolver* dan *front desk* dapat memberikan solusi.
5. Proses bisnis disadur dari *Information technology infrastructure library*.
6. Tidak membahas tentang *service level agreement*.
7. Sistem yang dibangun hanya untuk internal perusahaan.
8. Aset yang dibahas adalah komputer dan printer.

## 1.5 Sistematika Pembahasan

### Bab I Pendahuluan

Bagian digunakan untuk menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, batasan masalah dan sistematika penyajian Laporan Tugas Akhir

### Bab II Dasar Teori

Teori penunjang, algoritma/metode, dan teknologi yang digunakan ketika mengerjakan karya ilmiah ini.

### Bab III Analisa dan Pemodelan

Bagian ini digunakan untuk menjelaskan analisis keadaan, kebutuhan sistem, perancangan sistem, UML, ERD, dan gambaran arsitektur sistem.

### Bab IV Perancangan dan Implementasi

Bagian ini akan dijelaskan tentang kumpulan screenshot dari proyek yang dibuat serta penjelasan dari tiap fungsi (method) utama yang dibuat.

## Bab V Pengujian

Bagian ini digunakan untuk menjelaskan rencana pengujian sistem dan testing yang dilakukan. Sistem ini menggunakan black box testing.

## Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bagian ini digunakan untuk memberi kesimpulan dan kata-kata penutup dalam Laporan Tugas Akhir.

### 1.6 Time Schedule

Tabel 1.1 Time schedule

No	Projects	Bulan			
		April	Maret	Mei	Juni
1	Bab 1				
2	Bab 2				
3	Bab 3				
4	Bab 4				
5	Bab 5				
6	Bab 6				
7	Program				