

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi saat ini telah banyak digunakan dalam dunia kerja. Terlebih lagi dalam penanganan data dan laporan untuk keperluan pengambilan keputusan. Penggunaan teknologi informasi juga tidak dapat lepas dari kendala saat penggunaannya. Tidak semua orang dapat menangani kendala secara mandiri karena keterbatasan pengetahuan ataupun keterbatasan wewenang. PT. Kereta Api Indonesia (KAI) membentuk departemen Teknologi Informasi yang didalamnya terdapat bagian yang akan membantu Helpdesk. Helpdesk memiliki peran penting sebagai pusat bantuan teknis untuk pengguna internal dan eksternal. Departemen Helpdesk memastikan kelancaran layanan operasional.

Departemen Helpdesk di Korporasi Angkutan Indonesia (KAI), Departemen ini memiliki peran sentral dalam menyediakan dukungan teknis dan solusi terkait permasalahan yang dihadapi oleh Stasiun daerah Operasional. Melalui sistem helpdesk yang dimiliki, departemen ini bertanggung jawab memberikan layanan pelanggan yang optimal, menangani pertanyaan, keluhan, dan permintaan bantuan teknis terkait permasalahan perangkat IT pada stasiun Daop 8 Surabaya. Keterlibatan Departemen Helpdesk yakni mengelola dalam permasalahan teknis pada Stasiun yang mengalami trouble pada perangkat layanan IT, Helpdesk akan memberikan solusi dan bantuan teknis dalam permasalahan yang dihadapi Stasiun

untuk segera menangani secepat mungkin, Helpdesk menggunakan teknologi website dalam mengelola permasalahan yang di hadapi stasiun dan memberikan bantuan teknis dengan acuan pelaporan dalam website helpdesk.

Penelitian ini akan memfokuskan pada Departemen Helpdesk untuk menangani permasalahan perangkat IT pada stasiun operasional dalam menyelesaikan secara efisien dengan mengkategorikan permasalahan yang harus harus di selesaikan terlebih dahulu, karena cangkupan Daop 8 Surabaya yang cukup luas dan membutuhkan waktu ke stasiun-stasiun yang mengalami kendala, dan beberapa stasiun mengalami kendala yang cukup kompleks. Dalam hal ini Departemen menggunakan klasifikasi permasalahan yang terjadi pada stasiun-stasiun yang mengalami kendala, Sesuai dengan pelaporan yang masuk ke dalam website helpdesk KAI Daop 8 Surabaya. Departemen Helpdesk setelah menerima laporan akan menindak lajuti laporan tersebut dengan datang ke stasiun yang mengalami trouble dan tidak sedikit penyelesaian trouble akan memakan waktu 1hari ataupun lebih karena keadaan yang tidak dapat di selesaikan dalam waktu kurun tertentu, Misalnya dalam pelaporan dari stasiun Wlingi hanya melampirkan kerusakan pada jaringan komputer dan saat di periksa ke stasiun tersebut perlu mengganti komputer tersebut, dan komputer pengganti hanya ada pada kantor Daop 8 Surabaya, maka departemen helpdesk akan mengirimkan dalam kurun waktu kurang lebih 1 hari untuk sampai di stasiun Wlingi.

Departemen Helpdesk menggunakan teknologi website sebagai penampung permasalahan yang terjadi di area Operasional Daop8 Surabaya, salah satu tantangan Departemen Helpdesk ialah cangkupan Daop 8 Surabaya yang

mencangkup daerah operasi yang berada pada beberapa kota dari Surabaya-Blitar, maka Daop 8 Surabaya menggunakan teknologi Website sebagai wadah pelaporan stasiun-stasiun untuk menindak lanjuti permasalahan yang di hadapi dengan klasifikasi permasalahan yang di tangani dan pencatatan report masalah yang sudah di tangani dan belum di tangani secara cepat,kompleks,dan efisien

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan diatas maka dapat diambil suatu perumusan masalah yakni sebagai berikut:

Bagaimana cara perancangan dan pembuatan aplikasi Sistem Helpdesk PT. KAI Daop 8 SURABAYA berbasis websiste menggunakan codeigniter guna mempersingkat waktu perbaikan?

1.3 Tujuan

Penyusunan skripsi ini bertujuan:

Untuk merancang dan membuat aplikasi *Sistem Helpdesk PT. KAI Daop 8 SURABAYA* berbasis websiste menggunakan codeigniter mempercepat penyelesaian masalah problem.

1.4 Manfaat

Manfaat yang dapat diambil dari skripsi ini adalah:

1. Di Bidang keilmuan
 - a. Bagi penulis

Penulis dapat mengembangkan pengetahuan tentang aplikasi website dan pengolahan basisdata dengan MySQL.

b. Bagi peneliti/programmer selanjutnya

Peneliti lain dapat menjadikan hasil perancangan yang penulis lakukan sebagai bahan referensi atau mengembangkan judul yang relevan.

2. Di bidang praktisi

Hasil penelitian yang penulis lakukan dapat memberikan alternatif bagi

instansi terkait untuk memperbaiki pencatatan yang manual menjadi

terkomputerisasi.

1.5 Batasan Masalah

Berikut batasan yang dibuat pada penelitian ini guna membatasi sistem yang diusulkan, yaitu sebagai berikut :

1. Perancangan dan pembuatan Sistem Helpdesk PT. Kai Daop 8 SURABAYA berfokus pada Troubleshoot perangkat dan jaringan.
2. Aplikasi Sistem Helpdesk PT. Kai Daop 8 SURABAYA dikembangkan berbasis website menggunakan codeigniter dan Mysql.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Daerah Operasi (Daop) 8 Surabaya. Daop 8 Surabaya merupakan salah satu dari 14 Daop yang ada di Indonesia. Daop 8 Surabaya mencakup wilayah Jawa Timur, Bali, dan Nusa Tenggara Barat.

Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2023 sampai dengan bulan Maret 2023. Selama penelitian, peneliti melakukan observasi, wawancara, dan pengumpulan data sekunder.

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

NO	Kegiatan	Tahun penelitian 2023 Periode Bulan ke 1-2							
		Januari				Februari			
1	Observasi	■					■		
2	Analisa Data		■			■			
3	Perancangan			■				■	
4	Implementasi				■				■
5	Pengujian			■			■		

1.6.2. Bahan dan Alat Penelitian

Kebutuhan alat dan bahan yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hardware : MacbookPro (intel core i7, Ram 16gb, sdd 500 gb)

2. Software : MAMP, MySql, VisualCode, Safari (Browser).
3. Bahan : Data Helpdesk PT. Kai Daop 8 SURABAYA

1.6.3. Pengumpulan Data dan Informasi

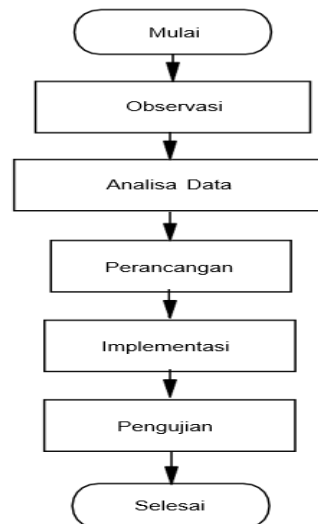
Informasi data yang didapatkan pada penelitian ini adalah dengan observasi dan wawancara kepada Helpdesk PT. Kai Daop 8 SURABAYA. Serta mengumpulkan data-data yang dibutuhkan. Data yang dikumpulkan berasal dari hasil wawancara dan pendataan dari Helpdesk PT. Kai Daop 8 SURABAYA yang sudah dilakukan.

1.6.4. Analisis Data

Pada penelitian ini Analisa Data menggunakan SWOT dilakukan dengan mengidentifikasi faktor-faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi keberhasilan penelitian. Faktor-faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam penelitian, sedangkan faktor-faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar penelitian.

1.6.5. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian yang digunakan digambarkan dengan diagram alir pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Diagram Prosedur Penelitian

Pada tahap observasi, penulis melakukan observasi PT. Kai Daop 8 SURABAYA. Penulis juga melakukan tanya jawab kepada Pihak terkait untuk mengumpulkan data.

Pada tahap analisa data, penulis melakukan analisa dari data hasil observasi yang sudah dilakukan.

Pada tahap perancangan, penulis membuat rancangan sistem yang dibuat menggunakan use case diagram, data yang digunakan adalah data dari hasil analisa yang sudah dilakukan pada tahap sebelumnya. Rancangan tersebut berupa gambaran jalannya sistem yang akan dibuat.

Pada tahap implementasi, penulis menerapkan rancangan yang sudah dibuat ke dalam program, Gunakan Safari (Browser) .

Pada tahap pengujian, penulis melakukan percobaan sistem yang dibuat, dengan melakukan percobaan pada setiap menu yang ada pada sistem. Hal ini bertujuan untuk menganalisa hasil dari sistem tersebut apakah sudah sesuai atau belum.

1.1.1 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan Masalah, Manfaat Penelitian, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan Laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Menjelaskan mengenai teori-teori yang mendukung dan digunakan sebagai dasar dalam memecahkan masalah, teori-teori tersebut diambil dari literatur yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi sebagai sarana pendukung dari Tugas Akhir.

BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN

Menguraikan tentang analisis yaitu meliputi uraian tentang analisis sistem yang dilakukan, perancangan sistem yang meliputi penjelasan dari tahap-tahap merancang sistem dalam pembuatan aplikasi.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang kebutuhan software dan hardware yang digunakan untuk kerja sistem, dan pembahasan.