

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka meningkatkan sistem pelaporan PT. ASDP Indonesia Ferry Persero Cabang Bakauheni, dibutuhkan implementasi *Web Helpdesk* untuk proses *Report*. Fitur ini akan memberikan kemampuan kepada pengguna untuk menghasilkan laporan secara mudah dan cepat melalui antarmuka melalui *website*. Pengguna dapat memilih filter, memilih jenis laporan, dan menghasilkan laporan dalam format yang diinginkan. Perkembangan teknologi yang pesat dan kemudahan yang ditimbulkannya berdampak langsung terhadap semua aspek kehidupan, tanpa terkecuali aspek dunia usaha, disebuah organisasi perusahaan, dalam menjalankan usaha pemanfaatan teknologi informasi juga banyak digunakan dalam proses pekerjaan bahkan semua aktivitasnya menggunakan teknologi informasi. Teknologi informasi juga memiliki peranan yang sangat strategis dan signifikan dalam sebuah organisasi perusahaan, selain itu bagi perusahaan merupakan sebuah keharusan untuk mampu menerpakan dan menguasai secara teknis (Siswanto, Susanto, dan Saputra 2020).

PT. ASDP Indonesia Ferry Persero Cabang Bakauheni adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang transportasi laut, khususnya angkutan penyeberangan menggunakan kapal ferry. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, PT. ASDP Indonesia Ferry Persero memiliki kebutuhan yang semakin meningkat untuk memperoleh informasi secara cepat dan akurat terkait dengan berbagai aspek operasional perusahaan, Saat ini, sistem pelaporan di PT. ASDP Indonesia Ferry Persero masih menggunakan metode manual yang memakan waktu dan sumber daya yang berharga. Pelaporan dilakukan melalui pengumpulan data secara manual, pemrosesan data dengan menggunakan *spreadsheet*, dan distribusi laporan

secara manual melalui email atau media cetak. Metode ini rentan terhadap kesalahan manusia, sulit untuk diperbaharui, dan memakan waktu yang lama dalam proses pelaporannya (Oktafiantri 2021).

Perancangan sistem informasi *ticketing helpdesk* sebagai sebuah proses untuk mengumpulkan data dari berbagai narasumber yang ada dan *helpdesk* dituntut untuk aktif memonitor dan merawat kebutuhan pengguna. Adapun *helpdesk* bertujuan untuk memudahkan ruang lingkup perusahaan maupun *customers* yang melaporkan setiap permasalahan yang dihadapi. Setiap permasalahan yang telah selesai ditindaklanjuti akan secara otomatis terdokumentasi dan dapat dijadikan referensi serta dapat menyajikan laporan untuk memenuhi kebutuhan informasi dalam suatu perusahaan, instansi yang dapat diakses dengan cepat dan mudah. Sehingga, dapat menghasilkan solusi yang tepat dalam mengatur sumber daya yang ada (Azmi Farhan 2022).

Kendala yang dialami petugas *IT Support* di PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Bakauheni, dalam menentukan prioritas permasalahan disebabkan karena tidak adanya suatu sistem yang dapat mengatur pelayanan *helpdesk* secara benar, karena ketika terdapat suatu permasalahan pada aplikasi yang digunakan oleh *client*, pengajuan komplain masih menghubungi petugas IT Support secara langsung melalui aplikasi chatting seperti *whatsapp* dan telegram. Sehingga menyebabkan prioritas pelayanan *support* tidak menentu dan pelayanan *helpdesk* tidak terorganisir dengan baik, diantaranya pencatatan komplain masih di tuliskan secara manual, perhitungan masalah tidak akurat karena dilakukan manual dan juga belum adanya sistem yang mampu mengukur tingkat permasalahan dalam menangani permasalahan yang diajukan oleh *user* kepada petugas IT Support. Oleh karena itu dibutuhkan sistem *helpdesk* yang diintegrasikan dengan proses *ticketing* yang akan dikelola oleh admin

sehingga pengajuan komplain pada pelayanan *helpdesk* dapat dilakukan dengan sistematis dan juga dapat membantu untuk memonitoring kinerja dari setiap petugas IT Support.

Berdasarkan permasalahan yang sudah diuraikan, maka akan dilakukan pengembangan aplikasi *ticketing helpdesk* berbasis *website* yang akan dituangkan dalam bentuk laporan tugas akhir yang berjudul **“Rancang Bangun Web Help Report Dengan Menggunakan Framework Laravel Di Sistem Laporan ASDP”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana cara kerja *Helpdesk Ticketing System* pada PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Bakauheni yang baik sehingga intensitas pekerjaan setiap staf IT menjadi seimbang dan merata?
- b. Bagaimana mengintegrasikan framework laravel dalam sistem pelaporan ASDP untuk membangun website helpdesk untuk sistem pelaporan ?
- c. Bagaimana supaya setiap permasalahan yang dikeluhkan dapat tercatat secara terkomputerisasi untuk dijadikan bahan evaluasi oleh manajemen PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Bakauheni?

1.3. Batasan Masalah

Agar pembahasan penelitian lebih terarah, maka masalah yang dibahas dibatasi pada beberapa hal sebagai berikut:

- a. Aplikasi yang dibangun menggunakan *framework* Laravel, bahasa pemrograman PHP sebagai dasarnya, dan MySQL sebagai *database*.

- b. Pengembangan aplikasi ini hanya membahas proses penanganan komplain dan *report* melalui sistem *ticketing helpdesk*.
- c. Penelitian ini hanya dilakukan pada lingkungan PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Bakauheni dan disesuaikan dengan kondisi perusahaan.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

- a. Untuk membantu sistem pelaporan agar lebih mudah digunakan dengan memberikan informasi yang valid kepada pengguna.
- b. Mempermudah petugas IT Support dalam menerima laporan user secara berkala dan bisa di akses dimana saja kapan saja.
- c. Merancang dan membangun sebuah sistem yang dapat mengakomodir kebutuhan-kebutuhan informasi yang diperlukan.
- d. Mengembangkan sistem *Helpdesk Ticketing* untuk *report* gangguan dan *monitoring* perbaikan dari setiap gangguan yang dilaporkan pengguna.

1.5. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Dengan adanya *Web Helpdesk Ticketing* ini digunakan untuk melakukan pelaporan ASDP akan menjadi lebih efisien. Pengguna dapat dengan mudah menghasilkan laporan yang dibutuhkan dengan cepat dan akurat melalui antarmuka web yang intuitif. Hal ini akan mengurangi waktu dan usaha yang diperlukan untuk membuat dan mengelola laporan manual.
- b. Diharapkan dapat memberikan wawasan dalam bidang perancangan aplikasi *ticketing helpdesk* khususnya berbasis web dan dapat digunakan sebagai

sumber referensi bagi pengembangan penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

- c. *Web Helpdesk Ticketing* yang fleksibel dan *user-friendly* akan meningkatkan produktivitas pengguna dalam melaksanakan tugas-tugas pelaporan. Dengan akses mudah ke berbagai filter dan pilihan jenis laporan, pengguna dapat dengan cepat mendapatkan informasi yang relevan dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik.
- d. Penelitian ini menghasilkan sebuah sistem yang dapat memonitoring semua infrastruktur yang ada dilingkungan Pelabuhan bakauheni untuk tingkat kelayakan dalam penggunaannya. Hal ini dapat dilihat dari seberapa sering infrastruktur tersebut mengalami kendala.