

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Menurut (Rikip, 2016). *Helpdesk* adalah sebuah sumber daya yang dimaksudkan menyediakan informasi dan dukungan kepada *user* yang berkaitan dengan produk dan jasa dalam perusahaan. Tujuan dari *helpdesk* yaitu untuk memecahkan atau menyelesaikan masalah tentang produk seperti komputer, peralatan elektronik, dll. Biasanya perusahaan merancang *helpdesk* untuk memberikan bantuan kepada karyawan.

*Helpdesk* merupakan bagian pada sistem operasional perusahaan yang menjadi *single point of contact* bagi karyawan untuk menangani masalah operasional sistem. (Trimawangsari, 2010). Tuntutan kebutuhan akan informasi dan penggunaan aplikasi komputer mendorong terbentuknya suatu aplikasi yang mampu menampung permasalahan yang masuk pada kanwil DJKN Kalimantan Barat. *Helpdesk* adalah bantuan berupa informasi dan pengganti penyedia informasi yang menangani aktifitas dan keluhan dari pelapor seperti dari dari perbankan, Pemprov, Pemda, dan masyarakat yang terkait.

Direktorat Jendral Kekayaan Negara atau disingkat dengan DJKN mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang kekayaan Negara, penilaian, dan lelang sesuai peraturan perundang-undangan (Kementrian Keuangan Republik Indonesia, 2021).

Untuk saat ini proses pelaporan keluhan pada Kanwil DJKN Kalimantan Barat yang dikelola oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang sebagai unit instansi vertikal DJKN masih dilakukan dengan mendatangi kantor terkait untuk menyampaikan keluhan atau dapat melapor melalui alamat *email* DKJN, hal tersebut tentunya dapat mengurangi efektivitas pelayanan pada kantor DKJN. Pelaporan secara langsung dengan mendatangi kantor DKJN tentunya akan memakan waktu dan biaya bagi pelapor, serta pesan melalui alamat *email* DJKN juga belum dapat ditanggapi secara *real-time* oleh admin dan agen.

Kendala berikutnya ialah pelapor tidak bisa melihat kembali pertanyaan/keluhan yang pernah diajukan pada kanwil DJKN Kalimantan Barat yang disebabkan karena tidak ada suatu sistem yang dapat mengatur pelayanan

*helpdesk* tersebut secara optimal, hal tersebut tentunya mengakibatkan prioritas pelayanan tidak menentu dan pelayanan *helpdesk* tidak dapat terorganisir dengan baik.

Dari permasalahan tersebut, dibutuhkan sebuah aplikasi yang akan dikelola oleh admin dan khususnya agen *helpdesk* DJKN sesuai dengan bidangnya masing-masing dalam memudahkan menjawab pertanyaan dan memberikan informasi kepada pelapor. Aplikasi yang akan dibangun dapat memberikan kemudahan bagi pelapor dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan tanpa harus mendatangi kantor DJKN. Aplikasi *helpdesk* ini juga dapat memudahkan pelapor dalam melaporkan keluhan kepada suatu bagian/bidang yang ada pada kanwil DJKN Kalimantan Barat dengan menggunakan proses *ticketing* serta dapat melihat kembali pertanyaan pada *ticketing* tersebut.

Berdasarkan masalah tersebut penulis mengambil judul “Rancang Bangun Aplikasi *Helpdesk* pada Kanwil DJKN Kalimantan Barat”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang dipaparkan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana merancang dan membangun Aplikasi *Helpdesk* pada Kanwil DJKN Kalimantan Barat”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian ini bertujuan untuk membangun sebuah Aplikasi *Helpdesk* pada Kanwil DJKN Kalimantan Barat yang mempermudah tim *helpdesk* DJKN dalam menjawab pertanyaan dan menyampaikan informasi kepada pelapor dan memudahkan pelapor melaporkan keluhan kepada pihak DJKN.

## **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut  
Batasan masalah dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut

1. Aplikasi ini hanya diperuntukan untuk internal kanwil, KPKNL Pontianak, KPKNL Singkawang.
2. Pengembangan aplikasi ini hanya menjawab dan menyampaikan informasi yang terkait kanwil DJKN Kalimantan Barat melalui sistem tiket.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tugas akhir ini disusun dalam lima bab yang terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metodologi Penelitian, Bab IV Analisa Kebutuhan dan Perancangan Aplikasi, Bab V Hasil Implementasi dan Pengujian, Serta Bab VI Penutup.

Bab I Pendahuluan adalah bab yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka adalah bab yang berisi landasan teori yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan dan juga uraian tentang hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain.

Bab III Metodologi Penelitian dan Perancangan aplikasi adalah berisi metodologi penelitian yang digunakan serta perancangan aplikasi berupa diagram entitas dan hubungan antar tabel dalam basis data, metodologi perancangan sistem yang dipakai, serta hasil perancangan sistem yang meliputi struktural data yang digunakan serta antar muka sistem yang dibangun.

Bab IV Hasil Perancangan dan Pengujian Aplikasi merupakan tahap di mana aplikasi yang telah selesai dianalisa, dirancang, dan dibangun akan diuji dan dioperasikan sesuai dengan fungsi dan tujuan yang diinginkan, tahap kelanjutan dari kegiatan perancangan sistem. Tahap ini merupakan tahap di mana sistem siap untuk dioperasikan, yang terdiri dari penjelasan mengenai lingkungan implementasi, dan implementasi program.

Bab V Penutup berisi kesimpulan dari penelitian dan saran untuk pengembangan sistem lebih lanjut.