

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Andromedia adalah perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi, khususnya dalam bidang jasa konsultasi profesional untuk solusi sistem perusahaan mulai dari portal situs web perusahaan & sistem kolaborasi, sistem ERP, serta sistem manajemen dokumen perusahaan. PT Andromedia didirikan sejak tahun 2008. Perusahaan ini juga berpengalaman menyediakan solusi yang disesuaikan untuk industri besar, nasional, dan perusahaan multinasional. Seiring berjalannya waktu, Andromedia sudah memiliki banyak relasi dengan perusahaan klien.

Semakin bertambahnya perusahaan klien yang bekerja sama dengan Andromedia, membuat semakin banyak keluhan dan pertanyaan – pertanyaan seputar aplikasi dari perusahaan klien. Perusahaan klien akan membutuhkan jawaban dari keluhan dan pertanyaannya secara cepat. Di dalam susunan organisasi Andromedia terdapat tim Midsuit yang menangani masalah tersebut. Pada saat ini, tim Midsuit hanya memanfaatkan aplikasi trello untuk media pencatatannya, di aplikasi trello inilah agen mencatat case dan mengumpulkan knowledge base. Sementara kegiatan support komunikasi antara klien dan agen masih melalui Whatsapp. Tim Midsuit harus dapat menanggapi pertanyaan pelanggan secepat mungkin. Tim Midsuit harus mampu memahami masalah perusahaan klien dan memanfaatkan informasi untuk menawarkan tanggapan yang *informative* yang mampu menyelesaikan masalah klien.

Ticketing sistem adalah sistem manajemen yang sistematis (dalam bentuk tiket) untuk membantu *customer support* dalam menampung kebutuhan pelanggan seperti permintaan, pertanyaan, ataupun keluhan tertentu sehingga proses penyelesaiannya lebih mudah dilacak (Qiscus, 2022). *Ticketing Issue* mendefinisikan interaksi antara tim dukungan dan pelanggan. Agen layanan

berkomunikasi dengan pelanggan dengan mengelola *help desk ticket systems*. Tiket ditutup setelah masalah diperbaiki (ITarian, 2022).

Dengan demikian, Midsuit Andromedia perlu merancang dan membangun Aplikasi *Ticketing Issue* berbasis web yang dapat membantu perusahaan dalam mengelola dan mengontrol keluhan atau tiket dengan lebih efisien dan sistematis. Oleh karena itu akan dilakukan pengembangan aplikasi *ticketing issue* berbasis WEB yang akan dituangkan dalam bentuk laporan tugas akhir yang berjudul “Rancang Bangun Aplikasi *Ticketing Issue* Berbasis Web”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka didapatkan rumusan masalah yaitu Bagaimana merancang dan membangun Aplikasi *Ticketing Issue* berbasis Web?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari pembuatan dan perancangan Aplikasi *Ticketing Issue* berbasis Web adalah untuk mengetahui cara merancang dan membangun Aplikasi *Ticketing Issue* berbasis Web.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari pembuatan dan perancangan Aplikasi *Ticketing Issue* berbasis Web adalah sebagai berikut:

1. Dari Segi Organisasi
 - a. Pelanggan dapat mengajukan sejumlah besar keluhan dan tiket layanan mengenai masalah tertentu.
 - b. Memudahkan staf dalam mengelola banyak kasus sekaligus, karena setiap tiket memiliki keterangan level urgensinya.

2. Dari Segi Klien

Klien dapat berkomunikasi dengan staf secara langsung melalui website tersebut, dan data akan digabungkan dalam satu layanan sehingga perusahaan tetap dapat memantau detail informasi pentingnya.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam perancangan dan pembuatan Aplikasi *Ticketing Issue* berbasis Web adalah sebagai berikut:

1. Proses registrasi admin
2. Proses pengelolaan data user.
 - a. Pengelolaan user requester
 - b. Pengelolaan user agen
3. Proses pembuatan isu tiket oleh user.