



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

PDAM Tirta Musi merupakan badan usaha milik daerah (BUMD) yang didirikan pada tanggal 03 April 1976. Bertujuan untuk memberikan pelayanan penyediaan air minum pada masyarakat dengan kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Sebagai perusahaan penyedia air bersih satu-satunya di Sumatera Selatan, PDAM harus bertanggung jawab atas semua permintaan air bersih dari semua masyarakat. Maka dari itu semua karyawan harus menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan benar secara professional. Namun kerusakan alat-alat komputer baik *software* maupun *hardware (helpdesk)* yang membantu penyelesaian tugas tersebut akan menjadi masalah besar dalam penyelesaian tugas. Apabila hal ini tidak diatasi dengan baik dan cepat maka hal ini akan memperlambat pekerjaan selanjutnya.

Pada PDAM Tirta Musi Palembang, pelaporan kerusakan alat-alat komputer *hardware* dan *software (helpdesk)* biasanya masih dilakukan secara manual. Setiap barang yang rusak harus diantar kepada bagian teknisi yang hanya berada di kantor PDAM pusat dan setelah itu harus diinapkan lebih kurang selama dua hari. Hal ini tentunya mempengaruhi kinerja dari unit pelaksana dalam proses penyelesaian tugas dan laporan, tidak hanya itu staff yang bertugas untuk mengantarkan barang juga harus bolak-balik mengantar dan menjemput barang yang sudah diperbaiki hal ini juga mempengaruhi efisiensi waktu.

Untuk mempermudah para karyawan dalam mengolah data laporan kerusakan *hardware* dan *software* di PDAM Tirta Musi Palembang dengan membangun Aplikasi Pemrograman terkomputerisasi dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL* yang dapat mengolah data secara terstruktur dan diharapkan aplikasi ini dapat mengatasi masalah pengolahan data laporan kerusakan pada PDAM Tirta Musi Palembang.



Adapun judul yang penulis berikan adalah “**Aplikasi Helpdesk Berbasis Web Pada PDAM Tirta Musi Palembang**”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mencoba untuk merumuskan permasalahan yang ada, yaitu:

1. Adanya keterlambatan dalam proses laporan kerusakan *hardware* dan *software* yang terjadi secara bersamaan di setiap unit membuat staff bagian perbaikan kerepotan untuk mengatasi masalah tersebut.
2. Adanya kesalahan dari staff dalam mengelola data kerusakan karena masih menggunakan catatan manual sehingga kerusakan tidak terpantau dengan baik.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa yang menjadi permasalahan adalah “Bagaimana membuat aplikasi *helpdesk* berbasis web PDAM Tirta Musi Palembang, untuk digunakan sebagai pendukung pelayanan agar semua tujuan yang ingin dicapai terpenuhi?”

## **1.3. Batasan Masalah**

Agar penulisan Laporan Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan pada pelaporan kerusakan *hardware* dan *software*, bagian SDM (perbaikan) dapat mengakses, melihat dan memproses laporan kerusakan secara keseluruhan melalui aplikasi *helpdesk*. Operator unit hanya bisa menginput kerusakan atau masalah yang terjadi di unit masing-masing. Serta bagian Teknisi dapat melaporkan hasil perbaikan *hardware* dan *software*.

## **1.4. Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1. Tujuan**

Adapun tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat suatu aplikasi *Helpdesk* berbasis web pada PDAM Tirta Musi Palembang.
-



2. Untuk mempercepat memberikan informasi kepada bagian terkait untuk melakukan perbaikan langsung di lokasi.
3. Untuk memenuhi salah satu mata kuliah guna menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

#### **1.4.2. Manfaat**

Manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Bagi Instansi

Diharapkan aplikasi *helpdesk* berbasis web pada PDAM Tirta Musi Palembang yang dibuat bisa mempermudah dan lebih mengefisienkan waktu dalam proses pelaporan dan perbaikan kerusakan alat-alat komputer *software* dan *hardware (helpdesk)* pada PDAM Tirta Musi.

2. Bagi Mahasiswa, diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dengan menerapkan teori yang diterima selama masa perkuliahan serta dapat dijadikan sebagai pengalaman kerja awal bagi mahasiswa sebelum terjun langsung kedalam dunia kerja yang nyata.
3. Bagi Lembaga Pendidikan, Laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa di Politeknik Negeri Sriwijaya pada umumnya dan mahasiswa di jurusan Manajemen Informatika pada khususnya.

### **1.5. Metode Penelitian**

#### **1.5.1. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi pengambilan data yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang, yang beralamat di Jalan Ram butan Ujung Komplek PDAM RT.25 RW.09 30144 Palembang. Terhitung mulai tanggal 4 April 2016 - 5 April 2016.



### 1.5.2. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam rangka mendukung tercapainya pengumpulan data dengan melakukan kegiatan sebagai berikut :

1. Penulis mengadakan interview kepada salah satu staff Teknisi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang terhadap apa yang dilakukan dan dihasilkan maupun hal-hal yang ingin kami ketahui dari sistem kerja disana selama 2 hari mulai tanggal 4 April 2016 sampai dengan 5 April 2016
2. Observasi  
Penulis mengamati atas apa yang dikerjakan oleh Bagian Teknisi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang secara langsung.
3. Studi Pustaka  
Berbagai macam pustaka telah penulis cermati. Dari mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dengan menggunakan literatur kepustakaan meliputi Laporan Akhir dari Alumni-alumni, membeli buku, meminjam buku, *browsing* di internet, hingga mengumpulkan data-data pelaporan kerusakan alat-alat komputer *software* dan *hardware (helpdesk)* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang.

### 1.6. Sistematika Penulisan

Agar mendapatkan gambaran yang jelas terhadap penyusunan laporan akhir ini, maka laporan ini dibagi menjadi lima BAB. Secara garis besar sistematika penulisannya sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis akan mengemukakan garis besar mengenai laporan akhir ini secara singkat dan jelas mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan laporan akhir, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.



## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan menjelaskan teori umum, yang berkaitan dengan judul, teori khusus yaitu berkaitan dengan sistem yang dipakai dalam aplikasi yang akan dibuat, teori program yang berkaitan dengan aplikasi program yang akan di buat.

## **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini penulis akan menguraikan gambaran umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang, Visi dan Misi, Stuktur Organisasi, serta hal lain yang berhubungan dengan hal terkait.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi pembahasan dari masalah yang ada melalui aplikasi pelaporan kerusakan *hardware*, dan *software (helpdesk)* Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dari analisa yang telah diuraikan, sebagai tindak lanjut dari kesimpulan maka pada akhir penulisan dikemukakan saran-saran yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.