BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi oleh aparat – aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Perusahaan air minum yang dikelola secara modern sudah ada sejak zaman penjajahan belanda pada tahun 1890.

Terdapat beberapa divisi di PDAM Surabaya, salah satunya adalah TSI (Teknologi Sistem Informasi). Divisi ini bertanggung jawab dalam hal pengelolaan sumber daya teknologi informasi PDAM Surabaya. Selain itu, divisi TSI juga berkewajiban untuk melayanai berbagai macam aduan dari setiap karyawan mengenai berbagai hal permasalahan yang berhubungan dengan teknologi informasi. Divisi TSI sendiri sudah menerapkan aplikasi *IT Helpdesk* untuk memfasilitasi hal ini. Sebagai contohnya apabila ada yang mengalami kesulitan atau permasalahan dengan perangkat teknologi kantornya, karyawan dapat menghubungi bagian TSI melalui aplikasi tersebut. Untuk kegiatan pekerjaan sehari-hari, hampir setiap karyawan PDAM Surabaya menggunakan teknologi, antara lain untuk mengetik dokumen mencetak dokumen di komputer, absensi, dan masih banyak lainya, semua menggunakan teknologi.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Seiring dengan berjalanya waktu, semakin banyak pula permasalahan yang dialami oleh setiap karyawan PDAM Surabaya. Banyaknya aduan dari karyawan berupa permintaan penanganan permasalahan yang sudah tercatat menjadi tidak terawasi. Sementara, pihak *manager* atau *supervisor* juga membutuhkan sebuah informasi perihal aduan permasalahan dalam rangka pengambilan keputusan.

Dampaknya, manager atau *supervisor* menjadi kesulitan untuk mengetahui sejauh mana aduan tersebut berjalan. Apakah sudah dikerjakan *IT Support*, ataukah aduan tersebut sudah berstatus selesai. Ketika ingin mencari tau sejauh mana aduan tersebut berjalan, *manager* atau *supervisor* tersebut harus menemui divisi TSI untuk memastikan. Tidak berhenti sampai disitu, karena bagian TSI juga harus memastikan dulu kepada para *IT Support* bagaimana perkembangan penanganan aduan yang dimaksud.

Dengan kondisi yang terjadi diatas, perlu adanya solusi agar semua aduan yang masuk dapat dipantau dan laporanya dapat berguna bagi pihak yang berkepentingan misalnya *manager* atau *supervisor*. Laporan mengenai aduan permasalahan juga berguna agar *manager* atau *supervisor* memiliki informasi yang valid untuk bisa dijadikan acuan dalam mengambil keputusan. Maka dari itu perlu dibangun aplikasi pemantauan dan pelaporan *Helpdesk* pada PDAM Surabaya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam latar belakang di atas, dapat dirumuskan sebuah permasalahan, yaitu bagaimana melakukan pemantauan dan pelaporan *Helpdesk* pada PDAM Surabaya.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan Perumusan Masalah diatas, maka Pembatasan Masalah dalam Kerja Praktik ini adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi yang dibuat menangani proses pemantauan dan pelaporan aduan permasalahan.

1.4. Tujuan

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah, maka tujuan dari kerja praktek ini adalah membangun sistem pemantauan dan pelaporan *Helpdesk* pada PDAM Surabaya.

1.5. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dengan adanya sistem ini adalah :

1. Membantu bagian TSI dalam hal memantau permasalahan yang sudah diajukan oleh *user* (pegawai PDAM).
2. Membantu bagian TSI mengawasi para *IT Support* dalam hal penanganan masalah yang diajukan oleh *user* itu tadi .
3. Membantu *user* dalam hal memantau perkembangan penanganan permasalahan yang diajukanya.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA