

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sebuah perusahaan yang khususnya bergerak dalam bidang teknologi informasi, media komunikasi menjadi salah satu komponen utama untuk mendukung kinerja perusahaan. Semakin baik media komunikasi tersebut digunakan, informasi yang tersampaikan akan semakin cepat. Informasi yang cepat tepat dan terintegrasi akan memperlancar proses pada bagian yang terkait yang ada dalam suatu perusahaan (Lestari 2014).

Dalam menjalankan proses bisnisnya tentu perusahaan selalu berkomunikasi dengan *client* dengan tujuan membahas perkembangan pengerjaan produk dan mengatasi permasalahan yang berada di dalam sistem dan salah satu media tersebut adalah *helpdesk*. *Helpdesk* adalah bagian dari suatu perusahaan yang memberikan solusi atau menyelesaikan sebuah masalah yang dialami pelanggan atau pengguna baik itu dari pihak internal maupun eksternal (Dwi *et al.* 2020). PT AMN Indonesia menggunakan *helpdesk* sebagai media utama dalam berkomunikasi dengan *client*, tetapi ada satu fitur yang perlu dibuat, yaitu fitur *conversation*. Alasan pembuatan fitur *conversation* ini adalah untuk mempermudah proses bisnis bagian komunikasi dengan menyediakan sebuah fitur yang menampung fungsi untuk berkomunikasi via *email* dengan *client*.

Conversation adalah fitur yang menjadi wadah utama IT *support* dalam merespon keluhan *client* terkait sistem yang sedang dirancang secara berkala. *Conversation* memiliki peran yang cukup penting dalam menambah efisiensi kinerja IT *support* dikarenakan komunikasi dengan *client* berbasis email, IT *support* tidak perlu login ke dalam email perusahaan karena semua kebutuhan fungsional sudah dipenuhi dalam fitur *conversation* karena sudah terintegrasi dengan *email user* masing – masing *client*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana cara mengirim *email* ke *email address client* tanpa harus login terlebih dahulu ?
2. Bagaimana proses integrasi agar fungsi kirim *email* dapat dilakukan di dalam program *helpdesk* ?

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam pembuatan sistem *conversation* pada aplikasi *helpdesk* PT AMN Indonesia adalah menyediakan sistem *conversation* untuk mengirimkan email dari program *helpdesk* itu sendiri tanpa harus masuk akun *email* terlebih dahulu.

1.4 Manfaat

Manfaat dari pembuatan sistem *conversation* pada aplikasi *helpdesk* PT AMN Indonesia adalah divisi IT *support* dapat melakukan percakapan diskusi dengan *client* di dalam aplikasi *helpdesk* itu sendiri sehingga tidak perlu masuk ke



dalam *email* untuk melakukan diskusi dengan *client* karena sistem telah terintegrasi.

1.5 Ruang Lingkup

Berdasarkan uraian pada manfaat, maka ruang lingkup Pembuatan Sistem *Conversation* pada Aplikasi *Helpdesk* PT AMN Indonesia, yaitu :

1. Hanya IT Support yang dapat login ke dalam aplikasi
2. Hanya support untuk platform Gmail.
3. Sistem hanya tersedia dalam bentuk web app.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies