

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai perusahaan penyedia aplikasi, PT. Integra Teknologi Solusi selalu mencari ide baru untuk menyediakan aplikasi atau fitur baru bagi pelanggan mereka, dan tentu sebuah aplikasi yang dapat mengelola keluhan pelanggan atau anggotanya dengan baik merupakan kebutuhan yang penting. Dalam lingkungan bisnis yang terus berkembang, perusahaan membutuhkan sistem yang efektif dan efisien untuk mengelola permintaan dan masalah anggota atau pelanggannya. Salah satu aplikasi yang dapat membantu adalah Helpdesk. Helpdesk merupakan salah satu titik pusat sebuah lembaga yang dapat membantu menangani kebutuhan pengguna terkait dengan pelayanan dan dukungan teknis teknologi informasi [1]. Oleh karena itu, aplikasi *helpdesk ticketing* berbasis web adalah solusi yang tepat untuk mengatasi tantangan ini.

Hal yang juga mendasari pembuatan aplikasi Helpdesk Ticketing berbasis web selain kebutuhan perusahaan adalah meningkatnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di dunia bisnis. Seiring dengan kemajuan teknologi, pelanggan menjadi lebih sadar akan hak-hak mereka dan mengharapkan respon cepat dari perusahaan dalam menangani permintaan dan masalah mereka. Itulah mengapa perusahaan membutuhkan sistem yang dapat membantu mereka melacak dan mengelola permintaan pelanggan dengan efisien.

Aplikasi Helpdesk Ticketing berbasis web menawarkan beberapa keunggulan dibandingkan dengan metode tradisional seperti surat atau telepon. Pertama, aplikasi ini memberikan pelanggan akses langsung ke sistem melalui web. Mereka dapat dengan mudah membuat tiket permintaan dan mengirimkannya ke departemen yang bertugas. Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan pelanggan untuk melacak status tiket mereka secara real-time. Helpdesk juga mengklasifikasi masalah dan solusi untuk menjadi knowledge asset yang dapat membantu admin atau staff IT kedepannya untuk menyelesaikan masalah [2].

Selain itu, aplikasi Helpdesk Ticketing berbasis web juga memungkinkan perusahaan untuk menganalisis data dan menghasilkan laporan yang berguna. Data tiket yang dikumpulkan dapat memberikan wawasan tentang tren permintaan pelanggan, waktu resolusi, dan kinerja tim dukungan. Informasi ini dapat

digunakan untuk meningkatkan layanan pelanggan dan mengidentifikasi area di mana perbaikan diperlukan.

Secara keseluruhan, pengembangan aplikasi Helpdesk Ticketing berbasis web merupakan langkah penting bagi perusahaan yang ingin meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan efisiensi operasional mereka. Dengan menggunakan sistem ini, perusahaan dapat merespon dengan cepat terhadap permintaan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mengoptimalkan kinerja tim dukungan.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dan Tujuan dilaksanakannya Magang Merdeka Track 1 pada PT. Angkasa Pura Kargo adalah sebagai berikut:

1.2.1 Maksud Kerja Magang

Maksud dari kegiatan magang sebagai *Web Programmer* yang dilaksanakan pada PT. Integra Teknologi Solusi adalah sebagai berikut;

1. Mempelajari bagaimana proses pembuatan sebuah aplikasi berbasis web sebagai full stack web programmer
2. Menerapkan hasil pembelajaran dari perkuliahan ataupun pembelajaran secara mandiri ke dalam pembuatan aplikasi helpdesk ticketing.
3. Memperluas pemahaman serta pengetahuan dalam membuat aplikasi berbasis web.

1.2.2 Maksud Tujuan Magang

Tujuan dilaksanakannya kegiatan magang track 1 sebagai *Web Programmer* yang dilaksanakan pada PT. Integra Teknologi Solusi adalah membangun aplikasi *helpdesk ticketing* dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan framework *Bootstrap* guna untuk menyediakan aplikasi ini bagi kebutuhan perusahaan dalam masa mendatang.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Berikut Merupakan Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang Merdeka Track 1 pada PT. Integra Teknologi Solusi:

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang.

Kegiatan Magang Merdeka Track 1 pada PT. Integra Teknologi Solusi dilaksanakan pada tanggal 15 Februari 2023 sampai dengan 16 Juni 2023, dalam kegiatan magang ini, PT. Integra Teknologi Solusi memiliki prosedur jam kerja normal selama 9 jam (1 jam istirahat) mulai dari jam 8:30 WIB hingga selesai kerja pada jam 16:30 WIB dimulai dari hari senin hingga hari jumat. Namun guna memenuhi 800 jam kerja yang telah ditetapkan oleh UMN pemegang dan PT. Integra Teknologi Solusi sepakat agar menambah jam kerja pemegang sehingga 800 jam kerja dapat terpenuhi dengan tepat waktu.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Kegiatan Magang Merdeka Track 1 pada PT. Integra Teknologi Solusi dilaksanakan dari hari senin hingga hari jumat dan dilaksanakan secara **WFO** (*Work form Office*) dan **WFH** (*Work form Home*) dengan keterangan WFH hanya dilaksanakan pada hari jumat bagi tim produksi (tim IT) saja.

