

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang sangat pesat mampu menciptakan dan mengembangkan berbagai kemudahan dalam pekerjaan manusia sehari-hari maupun dalam korporasi. Salah satunya adalah digitalisasi, yang merupakan proses dimana semua bentuk informasi baik angka, kata, gambar, suara, data, atau gerak dikodekan ke dalam bentuk bit yang memungkinkan manipulasi dan transformasi data [1]. Digitalisasi berguna untuk menyederhanakan kegiatan yang bersifat terstruktur dan sistematis dari yang dilakukan secara tradisional, menjadi sebuah sistem yang efektif, fleksibel, nyaman, dan mudah digunakan.

Dalam departemen dimana kegiatan magang dilakukan yaitu departemen Project, terdapat sistem *warranty* yang masih dilakukan secara manual. Produk dari kantor pusat yang telah dikirim ke kantor cabang, biasanya akan terdapat masalah yang harus diselesaikan oleh *warranty staff*. Pada awalnya, pengajuan penyelesaian masalah ini dilakukan melalui surat elektronik atau *e-mail*, WhatsApp, dan telepon. Hal ini yang membuat data *warranty* menjadi berserakan dan sulit untuk diamati atau direkap.

Manager departemen Project di PT. Intecs Teknikatama Industri akhirnya melihat hal ini sebagai masalah yang seharusnya dapat disederhanakan sekaligus sebagai bentuk digitalisasi perusahaan, yaitu dengan mengembangkan sistem *helpdesk* atau *ticketing*. Helpdesk merupakan sebuah titik pusat dimana masalah yang dialami pengguna dilaporkan dan dikelola oleh bagian atau departemen secara terurut dan terkoordinasi. Menurut pandangan umum, helpdesk merupakan bagian pelengkap dari sebuah fungsi pelayanan, dan bertanggung jawab sebagai sumber dari pemecahan masalah [2]. Pada proyek ini, sistem *helpdesk* atau *ticketing* akan dikembangkan sebagai sarana bagi kantor cabang untuk mengeluhkan semua masalah tentang produk yang berasal dari kantor pusat, yang diharapkan dapat menciptakan kemudahan serta kenyamanan bagi semua pihak. Dan demi kenyamanan dan fleksibilitas pengguna dari kantor cabang, sistem ini akan berbasis web yang dapat dengan mudah diakses bermodalkan *browser* di komputer pribadi ataupun telepon genggam.

Hal ini menjadi salah satu celah untuk dapat berkontribusi dalam

perusahaan, yaitu dengan memenuhi permintaan departemen Project dalam membuat sistem *ticketing* berbasis web sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dalam bidang *Web Development*.

## 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Adapun maksud dan tujuan dari kerja magang adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan dan mempelajari kegiatan pengembangan *ticketing system* yang dilakukan pada PT. Intecs Teknikatama Industri.
2. Mendapatkan pengetahuan dan pengalaman mengenai dunia kerja profesional yang bergerak pada bidang *software* terutama *website*.
3. Melatih berbagai keterampilan seperti *soft skill*, dan *hard skill* mahasiswa sesuai dengan bidang keahlian.

## 1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1. Kegiatan Magang dilaksanakan selama 4 bulan yang di mulai pada tanggal 6 Februari 2023 dan berakhir pada 5 Juni 2023.
2. Kegiatan Magang dilaksanakan secara *WFO*.
3. Jam kerja yang dilakukan adalah 5 (lima) hari kerja dari Senin-Jumat dengan jam kerja dari pukul 07.00 WIB hingga pukul 18.00 WIB, atau dari pukul 08.00 WIB hingga pukul 17.00 WIB lalu dilanjutkan dengan kerja dari rumah selama 2 hingga 3 jam.

Berikut ini merupakan prosedur kerja yang dilakukan

1. Melaporkan *Daily Work Report* terhadap kampus maupun tempat program magang.
2. Mengembangkan *web ticketing* menggunakan Laravel, InertiaJS, dan ReactJS.
3. Mengikuti berbagai kegiatan yang ada seperti rapat, *brainstorming*, dan kegiatan *bonding* dengan karyawan lain.