

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Satyaraya Keramindoindah (PT. SRKI) adalah perusahaan yang bergerak di industri keramik, di mana teknologi informasi memainkan peran penting dalam mendukung segala operasional perusahaan khususnya dalam komunikasi antara departemen TI dan departemen lainnya. Saat ini, komunikasi masih mengandalkan metode konvensional seperti telepon dan email, yang memiliki berbagai kelemahan. Informasi seperti waktu laporan, deskripsi masalah, dan status penyelesaian sering kali tidak tercatat dengan baik, sehingga tidak ada dokumentasi yang terstruktur. Selain itu, ketiadaan sistem pelacakan progres membuat prioritas masalah menjadi kabur, sementara ketergantungan pada komunikasi manual menyebabkan respons terhadap permasalahan menjadi lambat. Situasi ini tidak hanya menyulitkan teknisi TI dalam mengelola berbagai permintaan, tetapi juga menurunkan produktivitas karyawan akibat keterlambatan penyelesaian masalah pada alat atau sistem yang bermasalah.

Maka dari itu diperlukan sistem *helpdesk* yang akan membantu mengurangi beban teknisi TI dalam upaya pelacakan masalah. Sistem tiket *helpdesk*, yang diterapkan sebagai platform berbasis web, memperkenalkan alur kerja yang terstruktur yang memungkinkan karyawan untuk mengajukan, memantau, dan menyelesaikan permintaan dukungan. Sistem tiket juga memungkinkan tim dukungan TI untuk melacak dan memprioritaskan masalah secara efektif, memastikan bahwa tugas yang paling kritis mendapatkan perhatian lebih dahulu [1]. Sistem ini juga dapat memberi kebutuhan data referensi performa teknisi TI sebagai laporan *Key Performance Index*. Sistem seperti ini dapat menjembatani kesenjangan komunikasi di PT. SRKI, meningkatkan aliran informasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien.

Melalui integrasi sistem *helpdesk* ini, PT. SRKI dapat memperbaiki alur komunikasi, meningkatkan efisiensi operasional, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif. Sistem ini juga sebagai langkah bagi PT. SRKI menuju digitalisasi yang lebih maju. Keberhasilan implementasi sistem ini diharapkan dapat diterapkan kepada cabang pabrik Lyman Group lainnya.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dan tujuan magang adalah berikut:

1. Ikut serta dalam pembelajaran dan penerapan ilmu perancangan aplikasi *helpdesk* yang dibimbing oleh supervisi dari PT. Satyaraya Keramindoindah sebagai pengalaman magang.
2. Semua ilmu yang telah dipelajari terkait perancangan aplikasi dari Universitas Multimedia Nusantara diterapkan untuk membuat dan mengembangkan perancangan aplikasi dan webse.
3. Memanfaatkan magang ini untuk memperoleh pembelajaran dan pengalaman dalam dunia kerja, menggunakan semua ilmu yang telah dipelajari dari 6 semester sebelumnya untuk membangun proyek hingga selesai dengan fokus pada perancangan aplikasi.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan magang berlangsung 4 bulan yang dimulai pada 21 Agustus 2024 hingga berakhir pada 20 Desember 2024. Selama proses magang berlangsung, pengawasan dan bimbingan dilakukan oleh *IT Supervisor*, Albertus Febi. Waktu dan prosedur pelaksanaan kerja magang secara terperinci sebagai berikut:

1. Sesuai kesepakatan perusahaan, magang dilakukan secara *offline*, yang wajib hadir 6 hari kerja, yakni Senin, Selasa, Rabu, Kamis, Jumat, dan Sabtu. Perijinan masuk dilakukan dengan menghubungi perwakilan bagian Personalia disertai bukti yang konkret.
2. Jam kerja dimulai dari pukul 07.30 s/d 15.30 WIB disertai dengan istirahat pada pukul 11.30 s/d 12.30 WIB. Pada hari Jumat waktu istirahat menjadi satu setengah jam yakni pukul 11.30 s/d 13.00 WIB untuk memberikan waktu sholat Jumat. Pada hari Sabtu, jam kerja hanya setengah hari sampai pukul 13.00 WIB.
3. Absensi dilakukan dengan *tapping* kartu ID dan sidik jari pada mesin absensi pada jam masuk, istirahat, sesudah istirahat dan jam pulang kerja.
4. Setiap hari Sabtu dilakukan presentasi dengan *Supervisor* dan rekan-rekan TI untuk mengetahui progres dan feedback pada pengembangan aplikasi.