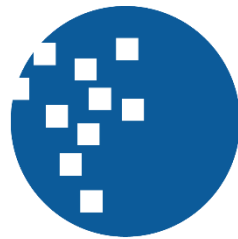


**ANALISIS DAN PENGOLAHAN TICKETING DATA DALAM
SUBDIVISI PENGEMBANGAN PERANGKAT LUNAK PADA
PT CANDI ARGO JOYO**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Daffa Ariefa Aradhana

00000050500

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2025

**ANALISIS DAN PENGOLAHAN TICKETING DATA DALAM
SUBDIVISI PENGEMBANGAN PERANGKAT LUNAK PADA
PT CANDI ARGO JOYO**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Daffa Ariefa Aradhana

00000050500

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Daffa Ariefa Aradhana

Nomor Induk Mahasiswa : 00000050500

Program studi : Sistem Informasi

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

Analisis dan Pengolahan Ticketing Data Dalam Subdivisi Pengembangan Perangkat Lunak pada PT Candi Argo Joyo

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 26 Juni 2025



(Daffa Ariefa Aradhana)

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Daffa Ariefa Aradhana
NIM : 00000050500
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
JenisKarya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis dan Pengolahan Ticketing Data Dalam Subdivisi Pengembangan Perangkat Lunak pada PT Candi Argo Joyo

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 30 June 2025

Yang menyatakan,



Daffa Ariefa Aradhana

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan MBKM ini dengan judul: “Analisis dan Pengolahan Ticketing Data Dalam Subdivisi Pengembangan Perangkat Lunak pada PT Candi Argo Joyo” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer (S.Kom) Jurusan Sistem Informasi Pada Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Eng. Niki Prastomo, S.T., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Melissa Indah Fianty, S.Kom., MMSI., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Ibu Septi Haryanti, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Perusahaan PT Candi Argo Joyo yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan program kerja magang, melakukan pembelajaran terkait program kerja magang, serta memberikan kesempatan dalam memperoleh pengalaman di dunia kerja.
7. Mentor dan rekan kerja di PT Candi Argo Joyo yang turut serta dalam membantu dan membimbing peserta magang selama melaksanakan program kerja magang.

8. Keluarga dan teman-teman yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini.

Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan kontribusi positif serta menjadi sumber inspirasi bagi para pembaca. Penulis menyadari bahwa laporan MBKM ini masih terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kekeliruan atau ketidaksempurnaan dalam penyusunan laporan ini.

Tangerang, 30 Juni 2025



(Daffa Ariefa Aradhana)

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Analisis dan Pengolahan Ticketing Data Dalam Subdivisi Pengembangan Perangkat Lunak pada PT Candi Argo Joyo

Daffa Ariefa Aradhana

ABSTRAK

Laporan magang ini menggambarkan pengalaman saya sebagai Analis Data di PT Candi Argo Joyo. Selama magang, saya bertanggung jawab atas berbagai tugas, termasuk mencatat tipe data yang masuk dari berbagai perusahaan, menginput data ticketing, membuat visualisasi data, serta menyusun dashboard visualisasi menggunakan Power BI untuk dipresentasikan dalam rapat mingguan.

Salah satu tantangan utama yang saya hadapi adalah ketidaksesuaian data, seperti data ticketing yang tidak berurutan sesuai dengan waktu pendaftaran atau permasalahan yang tercatat. Selain itu, banyaknya jenis permasalahan dalam daftar ticketing membuat analisis data menjadi kompleks, serta banyaknya visualisasi yang harus disiapkan setiap minggu menuntut saya untuk mencari solusi alternatif dan berpikir kreatif agar hasil analisis tersusun secara teratur dan rapi.

Meskipun menghadapi berbagai kendala, saya berhasil menyelesaikan tugas dengan melakukan penyesuaian manual serta menerapkan teknik lain untuk memastikan data disajikan secara akurat dan informatif. Pengalaman ini tidak hanya memperkaya keterampilan teknis saya dalam pengelolaan data dan penggunaan Tableau, tetapi juga meningkatkan kemampuan saya dalam mengatasi masalah data serta mencari solusi kreatif terhadap tantangan teknis.

Kata kunci: Analisis data, Ticketing, Visualisasi Data, Pengelolaan Data

Analisis dan Pengolahan Ticketing Data Dalam Subdivisi Pengembangan Perangkat Lunak pada PT Candi Argo Joyo

Daffa Ariefa Aradhana

ABSTRACT (English)

This internship report describes my experience as a Data Analyst at PT Candi Argo Joyo. During the internship, I was responsible for various tasks, including recording data types received from different companies, inputting ticketing data, creating data visualizations, and developing visualization dashboards using Power BI for presentation in weekly meetings.

One of the main challenges I faced was data inconsistency, such as ticketing data that was not in chronological order or issues that were incorrectly recorded. Additionally, the wide range of problems listed in the ticketing system made data analysis more complex, and the numerous visualizations required each week demanded creative thinking and alternative solutions to ensure the analysis was well-structured and organized.

Despite these challenges, I successfully completed my tasks by making manual adjustments and applying various techniques to ensure the data was presented accurately and informatively. This experience not only enhanced my technical skills in data management and Tableau usage but also improved my ability to solve data-related issues and find creative solutions to technical challenges.

Keywords: *Data Analysis, Ticketing, Data Visualization, Data Management.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	2
HALAMAN PENGESAHAN.....	3
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	4
KATA PENGANTAR.....	5
ABSTRAK.....	7
<i>ABSTRACT (English)</i>	8
DAFTAR ISI.....	9
BAB I	
PENDAHULUAN.....	14
1.2 Latar Belakang.....	14
1.2.1 Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....	17
1.2.2 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	19
BAB II	
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	26
2.2 Visi Misi Perusahaan.....	27
2.2.1 Visi Perusahaan.....	27
2.2.2 Misi Perusahaan.....	27
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	28
BAB III	
PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....	31
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	33
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang.....	36
3.2.1 Perkenalan Lingkungan Perusahaan PT Candi Argo Joyo.....	38
3.2.2 Transfer Knowledge Data dan Reporting Perusahaan.....	38
3.2.3 Training Data Untuk Proses Analyzing.....	46
3.2.4 Training Data Ticketing.....	47
3.2.5 Training Data Untuk Proses Analyzing Menggunakan Power BI.....	47
3.2.6 Analisa Data Ticketing.....	48
3.2.7 Merancang Data Ticketing.....	49
3.2.8 Analisa Data Ticketing Dalam Bentuk Visual.....	52
3.2.9 Merancang Dashboard Visual Menggunakan Power BI.....	54
3.2.10 Melakukan Presentasi Hasil Bentuk Dashboard.....	57
3.3 Kendala yang Ditemukan.....	59
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan.....	60

BAB IV	
SIMPULAN DAN SARAN.....	62
4.1 Simpulan.....	62
4.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	67



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan.....	20
Tabel 3.1 <i>Timeline</i> Pelaksanaan Tugas Program Kerja Magang.....	34



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT Candi Argo Joyo.....	26
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Candi Argojoyo.....	27
Gambar 3. 1 Struktur Program Software Engineer & Developer PT Candi Argo Joyo.....	32
Gambar 3.2 Penalaran wawasan terkait data ticketing milik perusahaan.....	39
Gambar 3.3 Penalaran wawasan untuk memasukan data ticketing.....	41
Gambar 3.4 Penalaran wawasan untuk memasukan data ticketing.....	43
Gambar 3.5 Penalaran wawasan untuk data ticketing.....	45
Gambar 3.6 Training Data untuk Kategori Ticketing Berdasarkan Masalah.....	46
Gambar 3.7 Analisa Data Ticketing Berdasarkan Permasalahannya.....	48
Gambar 3.8 Merancang Data Ticketing Berdasarkan Engineer dan Permasalahannya.....	50
Gambar 3.9 Data Ticketing Yang Sudah Terhubung Oleh Engineer.....	51
Gambar 3.10 Analisa Data Ticketing Dalam Bentuk Visual.....	53
Gambar 3.11 Merancang Dashboard Data Ticketing.....	55
Gambar 3.12 Merancang Dashboard Engineer.....	56
Gambar 3.13 Power Point Presentasi Akhir Bulan.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Pengantar MBKM - MBKM 01.....	68
Lampiran B Kartu MBKM - MBKM 02.....	69
Lampiran C Daily Task MBKM - MBKM 03.....	70
Lampiran D Lembar Verifikasi Laporan MBKM - MBKM 04.....	94
Lampiran E Surat Penerimaan MBKM (LoA).....	95
Lampiran F Pengecekan Hasil Turnitin.....	96
Lampiran G Hasil Karya Tugas yang Dilakukan Selama MBKM.....	97



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA