

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ticketing system merupakan sistem manajemen yang digunakan di berberapa aplikasi maupun *website* berbasis layanan dan bisnis seperti Tokopedia untuk permintaan layanan *customer service* dan pembelian tiketnya, Shopee, dan lain-lain, yang dibuat untuk membantu *customer service* dalam menampung kebutuhan pelanggan dalam hal permintaan, pengajuan keluhan, pertanyaan dan masih banyak lagi (Dinamika, 2025). *Ticketing system* ini menjadi sebuah proyek besar yang penulis pegang selama magang di UMN dan menjadi pengetahuan baru penulis dalam mendesain *ticketing system* yang penulis sebelumnya belum pernah buat. Penulis mendesain UI&UX *report page* yang menggunakan *ticketing system* untuk pengajuan laporan ke tiga divisi *student affair* dalam *Student Engagement* yaitu *Student Support*, *Student Development*, dan *Student Service* di *website student affair* UMN.

Sebagai mahasiswa desain komunikasi visual, penulis berharap untuk mendapatkan kerja yang mengharuskan penulis mengeksplorasi skill dan ilmu yang sudah penulis dapatkan. Penulis menemukan beberapa perusahaan yang menawarkan magang sesuai kriteria pekerjaan yang diharuskan kampus, seperti UI&UX, Ilustrasi, 3D, dan Desain Grafis yang rata-rata perusahaan hanya menerima calon magang yang memiliki pengalaman menggunakan salah satu atau beberapa *software design* seperti Adobe Illustrator, Photoshop, Canva, Cap Cut dan lainnya. Dalam hal ini, penulis mendapatkan penawaran untuk berpartisipasi dalam pembuatan proyek *report page* didalam *website student affair* Universitas Multimedia Nusantara sebagai *Web Designer*. Proyek *report page* ini menggunakan *ticketing system* untuk membantu staff UMN dalam mendata kebutuhan mahasiswa dalam hal permintaan, pengajuan keluhan dan lain-lain.

1.2 Tujuan Kerja

Proses Magang ini dilakukan penulis dengan tujuan sebagai:

1. Syarat untuk mendapatkan gelar sarjana desain S1.
2. Sarana menambahkan pengalaman penulis dalam mengeksplorasi *skill* desain dan *hardskill* serta *software skill* yang penulis sudah dapatkan sebelumnya di kampus untuk dipakai di dunia kerja; dan juga
3. Sarana menambahkan pengalaman dalam menghadapi klien, dan membangun relasi di dunia kerja.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja

Melalui waktu dan prosedur magang selama satu semester yang telah ditetapkan oleh Universitas Multimedia Nusantara. penulis harus mendaftarkan dan diterima oleh perusahaan dalam jangka waktu yang diberikan agar dapat memenuhi syarat selesai 640 jam kerja maksimal 5 Desember 2025. Maksud dari jam kerja di sini adalah, lima hari kerja yang tidak melengkupi hari libur nasional.

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja

Penulis memulai *briefing* kerja secara *zoom online* pada tanggal 13 Agustus 2025 dan memulai magang pertama pada 18 Agustus 2025. Penulis memulai kerja pada hari senin dan rabu saja di kantor *Student Development* dan *work from home* (WFH) di sisa harinya. Jam kerja yang ditetapkan adalah dari jam 08.00 WIB hingga 17.00 WIB, namun penulis juga berkerja *overtime* hingga jam 18.00 WIB untuk mengisi kuota yang dibutuhkan untuk 640 jam kerja karena hari libur nasional yang tidak dihitung dalam syarat jam kerja. Kontrak penulis magang di UMN berakhir di tanggal 5 Desember 2025.

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja

Sebelum memilih dan diterima magang di Universitas Multimedia Nusantara, penulis melamar kerja diberbagai perusahaan seperti, Evolene, Alpha Creative, PT. Linknet, Tbk, Bank Universal BPR, Metamorphosys, Caravan Studio, PT. Astra Digital Arta, United Creative, Clout Indonesia Group, Kultura Properties, Wearinasia, PT. Wilson Surya Unggul, PT. Pilihan Keluarga Indonesia, PT. Evore Inovasi Digital, PT. Miranda Moda Indonesia, Rimba Ananta Vikasa Indonesia, Sabda Creative, Bangor Foods Corp, PT. Matahari Department Store TBK, dan Unit Layanan Disabilitas UMN.

Namun, dari semua perusahaan, perusahaan seperti Alpha Creative, Metamorphosys, Evolene menolak lamaran kerja penulis. Sedangkan sisanya belum ada kabar kecuali perusahaan yang saat itu baru penulis daftarkan di website Prostep, seperti PT. Linknet, PT. Matahari Department Store TBK, PT. Miranda Moda Indonesia, Rimba Ananta Vikasa Indonesia, Sabda Creative, Bangor Foods Corp, yang penulis tidak lanjutkan lagi proses lebih lanjut penerimanya karena penulis sudah di terima di Unit Layanan Disabilitas UMN.

Karena waktu yang diberikan Universitas Multimedia Nusantara tidak terlalu lama, dan belum lagi penulis harus memasukan identitas perusahaan dan deskripsi kerjanya di website yang sudah diberikan, serta perlu menunggu PIC dan HoD mengonfirmasi perusahaan yang diajukan, penulis menerima penawaran kerja dari Universitas Multimedia Nusantara. Penulis magang sebagai desainer media informasi Unit Layanan Disabilitas UMN, juga *Web Designer* di department student engagement UMN. Penulis diterima di divisi Unit Layanan Disabilitas UMN dan Student Engagement pada 6 Agustus 2025 tanpa wawancara dan langsung perkenalan diri dan memberikan CV dan Portfolio kepada petinggi di Unit Layanan Disabilitas UMN.