

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong berbagai sektor termasuk pendidikan tinggi untuk melakukan transformasi digital agar meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Perguruan tinggi kini dituntut untuk menyediakan layanan internal yang terintegrasi, cepat, serta mampu menjawab kebutuhan mahasiswa dan staf secara efektif. Salah satu bentuk penerapan transformasi digital di lingkungan akademik adalah pengembangan sistem berbasis web untuk mendukung kegiatan administrasi dan pelayanan secara lebih efisien [1].

Universitas Multimedia Nusantara (UMN) sebagai institusi pendidikan tinggi yang berfokus pada inovasi dan teknologi informasi, terus berupaya mengoptimalkan layanan internalnya. Salah satu area yang memerlukan perhatian khusus adalah pengelolaan laporan dari berbagai sub divisi di bawah *Student Engagement*, yaitu *Student Service, Student Support, dan Student Development*. *Student Engagement* berperan penting dalam membangun keterlibatan mahasiswa serta memastikan layanan akademik dan non-akademik berjalan optimal [2]. Selama ini, proses pelaporan dan tindak lanjut masih dilakukan secara manual salah satunya melalui email yang sering menimbulkan kendala dalam pencatatan, pelacakan, serta koordinasi antar sub divisi sehingga beberapa laporan berpotensi terabaikan atau mengalami keterlambatan dalam penanganan [3].

Dalam mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan solusi digital berupa sistem *ticketing* yang mampu memfasilitasi proses pencatatan, distribusi, dan tindak lanjut laporan secara terstruktur dan terdokumentasi. Sistem *ticketing* merupakan platform perangkat lunak yang berfungsi mengelola dan memantau permintaan layanan atau laporan secara otomatis, sehingga setiap tiket laporan memiliki status, penanggung jawab, serta riwayat penanganan yang jelas [4]. Penerapan sistem

ticketing yang baik dapat meningkatkan transparansi, mempercepat proses penanganan masalah, dan meminimalkan risiko laporan yang terlewat [5]. Implementasi sistem semacam ini telah terbukti membantu organisasi, termasuk institusi pendidikan dan perusahaan dalam meningkatkan koordinasi dan kualitas layanan internal [3].

Pemilihan Universitas Multimedia Nusantara sebagai tempat pelaksanaan magang didasarkan pada reputasinya sebagai institusi yang inovatif serta fokus pada pengembangan teknologi informasi [6]. Melalui posisi sebagai Web Developer, kegiatan magang ini memberikan kesempatan untuk mengimplementasikan ilmu dan keterampilan di bidang web *development* dalam kerja nyata yang mendukung kegiatan akademik dan administrasi kampus. Pengembangan sistem berbasis web menjadi aspek penting dalam peningkatan layanan internal karena kemampuannya untuk mengintegrasikan berbagai proses kerja dalam satu platform [7]. Proyek pengembangan sistem *ticketing* internal ini tidak hanya bertujuan untuk mendukung operasional sub divisi di bawah *Student Engagement*, tetapi juga untuk meningkatkan efisiensi kerja, kemudahan akses data, dan produktivitas staf dalam menangani laporan.

Selain memberikan kontribusi langsung bagi institusi, kegiatan magang ini juga menjadi sarana pembelajaran bagi penulis untuk memahami proses bisnis di lingkungan pendidikan tinggi serta mengasah kemampuan teknis dalam merancang, mengembangkan, dan menguji sistem berbasis web. Dengan demikian, proyek pengembangan sistem *ticketing* internal ini diharapkan dapat menjadi solusi nyata dalam mendukung transformasi digital layanan internal Universitas Multimedia Nusantara sekaligus memperkuat kompetensi profesional penulis di bidang pengembangan sistem informasi [1][7].

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja

Program magang yang dijalani bertujuan untuk menjembatani dunia akademik dan dunia profesional dengan memberikan pengalaman kerja nyata. Kegiatan magang ini memungkinkan untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang

diperoleh selama perkuliahan dalam dunia kerja nyata, serta memahami proses kerja di institusi pendidikan tinggi.

Maksud dari kegiatan magang ini adalah untuk memberikan pemahaman yang menyeluruh tentang pengembangan sistem informasi internal, terutama terkait pengelolaan laporan mahasiswa melalui proses *ticketing* pada *Student Engagement*. Penempatan pada divisi ini memungkinkan mahasiswa untuk memahami alur kerja internal kampus serta proses koordinasi antar sub divisi.

Tujuan dari kegiatan magang ini antara lain:

1. Meningkatkan kemampuan dalam pengembangan *website* menggunakan PHP dan MySQL.
2. Membangun sistem pencatatan berupa *ticketing* laporan mahasiswa untuk ketiga sub divisi *Student Engagement*, yaitu *Student Service*, *Student Support*, dan *Student Development*.
3. Mengotomatisasi distribusi laporan ke sub divisi terkait agar proses penanganan laporan lebih efisien dan akurat.
4. Menguji dan memastikan integritas serta keamanan data dalam sistem sebelum digunakan secara penuh.
5. Mengembangkan kemampuan komunikasi lintas fungsi dan penyampaian laporan teknis kepada tim IT internal serta unit *Student Engagement*.

Melalui pencapaian tujuan tersebut, diharapkan memperoleh pengalaman kerja yang bermakna sekaligus memberikan kontribusi nyata bagi efisiensi operasional internal kampus.

1.3 Deskripsi Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja

Kegiatan magang berlangsung selama lima bulan, dimulai dari 18 Agustus 2025 sampai 30 Desember 2025. Jadwal kerja ditetapkan setiap Senin hingga Jumat pukul 08.00–17.00 WIB dengan total 40 jam per minggu. Selama magang, penulis ditempatkan di Universitas Multimedia Nusantara, Tangerang, Banten, secara

fulltime (Work From Office/WFO). Penempatan dilakukan di ruangan *Student Development* yang merupakan salah satu unit dari *Student Engagement* yang membawahi tiga sub divisi: *Student Service*, *Student Support*, dan *Student Development* atau ruangan *Lab Big Data*.

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja

Kegiatan magang berlangsung selama lima bulan, dimulai dari 18 Agustus 2025 hingga 30 Desember 2025. Magang dijalankan setiap Senin sampai Jumat dengan jam kerja pukul 08.00–17.00 WIB, sehingga total jam kerja per minggu mencapai 40 jam. Selama periode magang, penulis melaksanakan kegiatan secara *full-time (Work From Office/WFO)* di Universitas Multimedia Nusantara, Tangerang, Banten. Penempatan kerja berada di ruang *Student Development* yang membawahi tiga sub divisi yaitu *Student Service*, *Student Support*, dan *Student Development*, atau di Laboratorium *Big Data* sesuai kebutuhan kegiatan magang.

Tabel 1.1 Timeline Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan	Agustus				September				Oktober				November				Desember			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Proyek 1																				
<i>System Requirement</i>																				
<i>System Design</i>																				
<i>Implementation</i>																				
<i>Testing</i>																				
<i>Maintenance</i>																				

Proyek 2

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja

Proses pelaksanaan magang diawali ketika penulis memperoleh informasi mengenai kesempatan magang di Universitas Multimedia Nusantara melalui grup Line Program Studi Sistem Informasi. Posisi yang ditawarkan adalah sebagai *Web Developer*. Setelah itu, penulis mengajukan lamaran sesuai dengan ketentuan yang tercantum pada pengumuman.

Beberapa minggu setelah pengajuan, penulis menerima pemberitahuan melalui email bahwa telah dinyatakan diterima sebagai peserta magang. Melalui email tersebut, penulis juga memperoleh informasi singkat mengenai ketentuan magang serta jadwal *briefing* yang dilaksanakan secara daring melalui *Zoom Meeting*. Setelah sesi *briefing* berlangsung, penulis secara resmi memulai kegiatan magang pada tanggal 18 Agustus 2025 di Universitas Multimedia Nusantara.