

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang, keberadaan sistem informasi yang andal untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan menjadi semakin penting. Sistem informasi memiliki peran dalam membantu organisasi menjalankan proses bisnis, menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh manajemen, serta mendukung pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan perusahaan [1]. Salah satu bentuk penerapan teknologi yang banyak digunakan untuk menunjang aktivitas operasional adalah sistem informasi berbasis *web*. Sistem ini menawarkan berbagai keunggulan, seperti kemudahan akses, pengelolaan data yang terpusat, serta kemampuan dalam menyampaikan informasi secara cepat kepada pengguna [2]. Selain itu, penggunaan *website* sebagai media sistem informasi juga memungkinkan proses pencatatan, pengolahan, penyimpanan, dan pemantauan data dilakukan secara lebih terstruktur dibandingkan dengan metode manual [3].

Salah satu implementasi sistem informasi berbasis *web* yang banyak diterapkan dalam lingkungan perusahaan adalah sistem *ticketing*. Sistem ini digunakan untuk mencatat, mengelola, dan memantau laporan maupun keluhan yang diterima agar proses penanganan masalah dapat berjalan secara lebih terorganisasi. Melalui sistem tersebut, setiap keluhan dapat didokumentasikan dalam bentuk tiket, diteruskan kepada pihak yang bertanggung jawab, dipantau perkembangan penyelesaiannya, serta disimpan sebagai data historis yang dapat dimanfaatkan untuk kebutuhan evaluasi dan analisis di masa mendatang [4, 5, 6]. Kebutuhan tersebut juga relevan dengan kegiatan operasional PT Henan Putihrai Sekuritas, perusahaan jasa keuangan yang telah beroperasi selama lebih dari tiga puluh tahun dalam memberikan layanan investasi kepada nasabah [7, 8]. Dalam kegiatan operasional yang melibatkan berbagai fungsi layanan dan koordinasi antarbagian, dukungan sistem informasi yang baik menjadi penting untuk membantu proses penanganan kebutuhan maupun permasalahan yang muncul.

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan kerja magang, proses penanganan keluhan sebelumnya masih dilakukan melalui aplikasi WhatsApp maupun

komunikasi langsung antara *customer service* dan divisi terkait. Cara tersebut memang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi dengan cepat. Namun, belum mampu mendukung pencatatan dan pengelolaan keluhan secara optimal.

Proses yang masih dilakukan secara manual menimbulkan beberapa kendala. Keluhan yang masuk belum tercatat secara terpusat sehingga riwayat permasalahan sulit ditelusuri kembali ketika dibutuhkan. Selain itu, Customer Service dan tim terkait harus mencari informasi melalui percakapan WhatsApp yang tersebar pada beberapa grup maupun percakapan pribadi sehingga proses pemantauan progres penyelesaian menjadi kurang efisien. Status penanganan keluhan juga sulit dipantau secara menyeluruh karena belum tersedia mekanisme yang dapat menunjukkan perkembangan penyelesaian setiap permasalahan secara terstruktur. Kondisi ini menyebabkan koordinasi antar tim menjadi kurang efektif serta menyulitkan perusahaan dalam melakukan evaluasi terhadap jenis masalah yang sering terjadi maupun kinerja penyelesaiannya.

Sebagai langkah penyelesaian masalah terkait, diperlukan kehadiran sistem yang sanggup mengelola prosedur pendataan, distribusi, pemantauan, hingga analisis keluhan secara lebih terstruktur. Selain pencatatan keluhan, perusahaan juga membutuhkan mekanisme pemantauan progres penyelesaian, pengukuran waktu penanganan berdasarkan aturan *Service Level Agreement* (SLA), serta penyediaan data historis yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan analisis. Oleh karena itu, dikembangkan sebuah sistem *ticketing* berbasis web di PT Henan Putihrai Sekuritas. Sistem ini diharapkan dapat membantu proses pencatatan keluhan, pendistribusian pekerjaan kepada tim terkait, pemantauan status penyelesaian, pengukuran kepatuhan terhadap SLA, penyediaan laporan, serta analisis data historis untuk mendukung proses evaluasi dan pengambilan keputusan. Dengan adanya sistem ini, proses penanganan keluhan dan koordinasi antar tim diharapkan menjadi lebih efektif, terorganisasi, dan efisien.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Secara garis besar, penyelenggaraan kegiatan magang di PT Henan Putihrai Sekuritas dilandasi oleh beberapa maksud utama, yakni:

1. Menambah wawasan dan kemampuan praktis mahasiswa melalui penerapan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan pada proses pengembangan sistem *ticketing* berbasis *web*.

2. Memperoleh pengalaman kerja secara langsung di lingkungan profesional sekaligus meningkatkan kemampuan teknis (*hard skills*) dan kemampuan interpersonal (*soft skills*).

Adapun tujuan utama pelaksanaan kegiatan magang ini adalah merancang dan membangun sistem *ticketing* berbasis *web* pada PT Henan Putihrai Sekuritas.

1.3 Waktu dan Prosedur Kerja Magang

Kegiatan kerja magang dilaksanakan di PT Henan Putihrai Sekuritas mulai tanggal 2 Februari 2026 sampai dengan 31 Juli 2026. Selama masa tersebut, jadwal dan ketentuan kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan wajib diikuti. Seluruh kegiatan kerja magang diselenggarakan dengan sistem kehadiran fisik (*work from office*) yang bertempat di PT Henan Putihrai Sekuritas yang beralamat di Sahid Sudirman Center, 46th Floor, Jl. Jend. Sudirman No. 86, Jakarta.

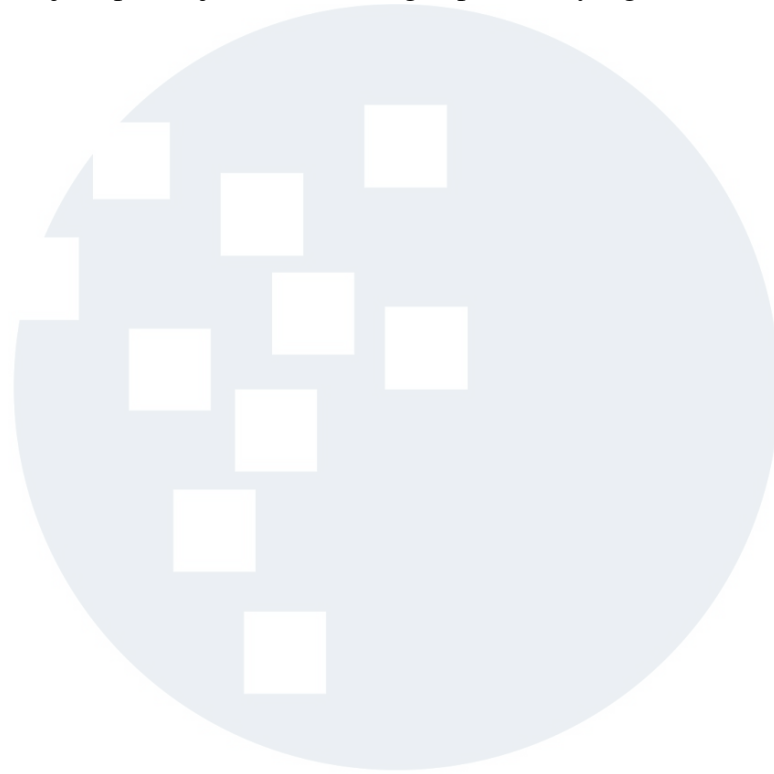
Adapun ketentuan pelaksanaan kerja magang adalah sebagai berikut. Hari kerja berlangsung pada hari Senin sampai dengan Jumat, dengan jam kerja mulai pukul 07.30 sampai dengan pukul 16.30. Waktu istirahat selama kegiatan magang menyesuaikan dengan jam bursa. Presensi kehadiran dilakukan melalui sistem *face recognition* dan rekapitulasi kehadiran dalam bentuk *Excel* yang dikumpulkan setiap tanggal 10.

Terdapat pula ketentuan berpakaian selama pelaksanaan kerja magang. Pada hari Senin dan Selasa, menggunakan kemeja biru tua dan sepatu formal. Pada hari Rabu dan Kamis, menggunakan batik dan sepatu formal. Sementara itu, pada hari Jumat diperkenankan menggunakan pakaian *casual* yang tetap rapi dan sopan.

Prosedur pelaksanaan kerja magang diawali dengan proses penerimaan magang dan pemberian arahan mengenai ketentuan kerja, ruang lingkup pekerjaan, serta alur koordinasi selama pelaksanaan magang. Sepanjang periode kerja magang, pelaksanaan tugas penulis senantiasa berada di bawah arahan dan evaluasi Bapak Isnandar Radjiman selaku pembimbing lapangan. Koordinasi dilakukan secara langsung di kantor maupun melalui komunikasi internal apabila terdapat arahan, pertanyaan, atau pembaruan terkait pekerjaan yang sedang dilakukan.

Dalam pelaksanaannya, arahan dan evaluasi dari pembimbing lapangan diikuti secara berkala. Setiap pekerjaan yang dilakukan disesuaikan dengan kebutuhan

perusahaan dan dikomunikasikan terlebih dahulu kepada pembimbing lapangan agar proses kerja dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku.



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA