

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era modern saat ini, perkembangan teknologi berlangsung dengan sangat pesat sehingga menuntut berbagai instansi untuk bertransformasi menuju sistem yang terkomputerisasi. Salah satu implementasi nyata dari transformasi digital tersebut adalah pengembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbasis *website*. Berdasarkan berbagai studi kasus di industri, penerapan sistem terkomputerisasi semacam ini terbukti efektif dalam mempermudah kegiatan operasional dan penyederhanaan alur birokrasi perusahaan [1]. Tentunya, proses perancangan perangkat lunak yang baik memerlukan tahapan rekayasa (*software engineering*) yang terstruktur agar sistem yang dihasilkan benar-benar menjawab kebutuhan pengguna [2].

Dalam operasional perkantoran sehari-hari, penerapan sistem informasi yang terdigitalisasi memegang peranan yang sangat krusial. Sebagaimana dibuktikan dalam berbagai penelitian terdahulu, digitalisasi tata kelola tugas secara signifikan mampu memitigasi tingkat kesalahan manusia (*human error*) yang sering terjadi akibat pencatatan data secara konvensional [3]. Guna menghasilkan sebuah platform yang andal dan aman, arsitektur pengembangan modern seperti *framework* Laravel sering kali diandalkan sebagai fondasi utama *backend* karena kemampuannya dalam mengelola manajemen data administrasi secara sistematis dan aman [4].

PT Sumber Indah Lestari merupakan entitas bisnis yang beroperasi di bawah merek dagang DAN+DAN. Perusahaan yang berfokus pada industri ritel kesehatan dan kecantikan ini terus mencatatkan pertumbuhan pesat dan melakukan ekspansi pembukaan gerai secara masif, yang otomatis melibatkan banyak divisi operasional pendukung [5]. Namun, di tengah perkembangan bisnis tersebut, perusahaan masih menghadapi kendala manajerial, khususnya dalam hal pengelolaan permintaan kebutuhan fasilitas teknologi informasi (IT) dari berbagai divisi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi internal bersama *IT Manager*, proses pengajuan perangkat atau layanan IT saat ini masih murni dilakukan secara manual. Akibatnya, tidak terdapat mekanisme pencatatan administratif yang baku, ketiadaan sistem pemantauan (*monitoring*), serta tidak adanya hierarki persetujuan

(*approval*) yang jelas dari atasan departemen pemohon. Kondisi tersebut memicu berbagai masalah turunan. Permintaan dari pengguna sering kali tercecer, pekerjaan rentan tumpang tindih, dan tim IT kesulitan menyusun skala prioritas karena tingkat urgensi tugas tidak dapat diukur secara objektif. Di sisi lain, para pengguna (*user*) mengeluhkan kurangnya transparansi karena mereka tidak memiliki platform khusus untuk melacak progres pengajuan mereka.

Berdasarkan permasalahan operasional yang telah terverifikasi tersebut, pelaksanaan kerja magang ini difokuskan pada perancangan dan pengembangan aplikasi internal bernama SYRA (*System Request Aplikasi*) yang berbasis *helpdesk ticketing*. Sistem ini dikembangkan untuk mendigitalisasi alur persetujuan perusahaan agar lebih terstruktur dan transparan. Dari segi teknis, sistem ini dibangun menggunakan *framework* Laravel untuk menangani kompleksitas logika *server* [6], serta dipadukan dengan implementasi *Blade Template* dan pustaka *Bootstrap* guna menghadirkan antarmuka interaktif yang mudah digunakan oleh seluruh karyawan [7].

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Pelaksanaan kegiatan kerja magang ini bermaksud sebagai sarana untuk mengaplikasikan kompetensi teknis (*hardskill*) maupun kemampuan interpersonal (*softskill*) yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam lingkungan profesional secara nyata. Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan untuk memperdalam penguasaan *hardskill* melalui penyelesaian tugas-tugas praktis yang diberikan oleh perusahaan, serta meningkatkan *softskill*, khususnya dalam aspek komunikasi dan kolaborasi dalam tim kerja. Adapun tujuan utama dari pelaksanaan kerja magang ini adalah merancang dan mengembangkan aplikasi internal Syra (*Sistem Request Aplikasi*) pada PT Sumber Indah Lestari.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kegiatan magang bertempat di PT Sumber Indah Lestari yang berlokasi di Gedung Alfa Tower Lantai 27, Jl. Jalur Sutera Barat Kav. 9, Kota Tangerang, Banten 15143. Skema kerja yang diterapkan selama program ini adalah kehadiran secara langsung di kantor (*Work From Office*). Adapun periode pelaksanaannya berlangsung selama kurang lebih enam bulan, terhitung mulai 12 Januari 2026 hingga 31 Juli 2026, dengan hari kerja efektif dari Senin hingga Jumat

pada pukul 08.00 sampai 17.00 WIB.

Selama program berlangsung, setiap aktivitas magang mengikuti regulasi administratif maupun teknis yang berlaku di perusahaan. Kedisiplinan waktu dipantau melalui sistem presensi internal yang merekam jam kedatangan dan kepulangan secara otomatis. Sebagai bentuk pertanggungjawaban pekerjaan, setiap aktivitas yang dilakukan wajib didokumentasikan ke dalam *logbook* harian yang memuat rincian pekerjaan, seperti pengembangan fitur, penanganan kendala atau *bug*, serta evaluasi hasil kerja.

Proses pengawasan dan penilaian kinerja dilakukan oleh *supervisor* serta manajer IT berdasarkan laporan *logbook* yang telah disusun. Koordinasi tim dilakukan secara fleksibel sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, khususnya dalam proses diskusi teknis maupun validasi sistem. Selama pengembangan aplikasi, interaksi dilakukan dengan pengguna (*user*) internal perusahaan untuk memastikan kesesuaian kebutuhan sistem dengan alur kerja yang berjalan.

