

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era digital saat ini, peran Teknologi Informasi (IT) bukan lagi menjadi faktor pendukung, melainkan berfungsi sebagai tulang punggung sistem operasional suatu perusahaan. Keberlangsungan dan efisiensi proses bisnis sangat bergantung pada bagaimana infrastruktur TI, mulai dari perangkat keras, jaringan, hingga perangkat lunak sebagai media pengguna. Gangguan sekecil apapun pada sistem TI dapat secara langsung menghambat produktivitas tingkat tinggi yang sudah terbangun. Oleh karena itu, pengelolaan layanan TI (*IT service management*) yang efektif dan responsif menjadi keharusan dalam pelaksanaannya.

Salah satu pilar utama dari manajemen layanan TI yang efektif adalah adanya mekanisme yang terstruktur untuk menangani permintaan layanan (*service request*) dan laporan insiden (*incident report*) dari pengguna. Tanpa sistem yang terpusat, perusahaan seringkali mengandalkan metode konvensional seperti telepon, *email*, atau pesan instan. Meskipun terlihat sederhana, metode ini memiliki kelemahan signifikan, di antaranya adalah sulitnya pelacakan, tidak adanya prioritas yang jelas, risiko terlewatnya laporan, serta hilangnya data historis mengenai penanganan masalah. Pengetahuan tentang solusi sebuah masalah seringkali hanya tersimpan pada individu tertentu dan tidak menjadi aset pengetahuan milik perusahaan.

PT. Temprina Media Grafika, sebagai salah satu perusahaan terkemuka di industri grafika dan percetakan, sangat mengandalkan teknologi dalam setiap lini produksinya. Kompleksitas operasional dan jumlah karyawan yang besar mengakibatkan tingginya tingkat ketergantungan pada perangkat komputer, mesin cetak digital, dan berbagai perangkat lunak desain. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan selama masa Praktek Kerja Lapangan (PKL), ditemukan bahwa proses pengelolaan dukungan teknis di PT. Temprina Media Grafika belum terkelola secara optimal. Permasalahan ini menjadi dasar mengapa pemilihan

perusahaan ini sebagai lokasi PKL dianggap relevan. Adapun beberapa permasalahan utama yang berhasil diidentifikasi adalah sebagai berikut:

- Alur Pelaporan Tidak Terpusat: Laporan kendala dan permintaan dari karyawan disampaikan melalui berbagai kanal yang tidak seragam (misalnya, panggilan telepon langsung ke staf TI atau pesan personal), sehingga sulit bagi tim TI untuk memonitor dan mendokumentasikan semua permintaan yang masuk.
- Kesulitan Melacak Progres: Tidak ada sistem untuk melacak status sebuah laporan, apakah sedang dikerjakan, tertunda, atau sudah selesai. Hal ini menimbulkan ketidakpastian bagi pelapor dan menyulitkan manajemen dalam mengukur waktu penyelesaian masalah (*resolution time*).
- Tidak Adanya Basis Pengetahuan (*Knowledge Base*): Solusi dari masalah-masalah yang pernah ditangani tidak didokumentasikan dengan baik. Akibatnya, ketika masalah yang sama muncul kembali, tim TI harus melakukan analisis ulang dari awal, yang mana ini merupakan sebuah inefisiensi waktu dan tenaga.

Mengacu pada rangkaian permasalahan tersebut, maka pengangkatan topik "Membangun Sistem SITIK (Sistem Informasi Ticketing dan Dokumentasi)" dianggap sangat relevan dan pantas untuk dikaji dalam sebuah Praktek Kerja Lapangan. Proyek ini bukan sekadar pembuatan aplikasi, melainkan sebuah upaya untuk menerapkan prinsip rekayasa perangkat lunak dalam menyelesaikan masalah bisnis yang nyata dan mendesak. Pembangunan SITIK diharapkan dapat memberikan solusi konkret dengan cara menstandarisasi alur pelaporan, mengoptimalkan alokasi sumber daya tim TI, serta membangun sebuah pusat dokumentasi yang terstruktur untuk meningkatkan efisiensi operasional di PT. Temprina Media Grafika secara berkelanjutan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan mengenai tantangan dalam manajemen layanan TI di PT. Temprina Media Grafika, maka dapat dirumuskan beberapa pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun sebuah sistem terpusat untuk mengelola seluruh siklus tiket. Mulai dari pelaporan oleh karyawan, penugasan ke tim TI, hingga penyelesaian masalah. Agar lebih terstruktur dan termonitor di PT. Temprina Media Grafika?
2. Bagaimana mengimplementasikan sebuah fitur basis pengetahuan (*knowledge base*) yang efektif dalam sistem SITIK, sehingga tim TI dapat mendokumentasikan solusi dari setiap permasalahan untuk dijadikan referensi di masa depan dan mempercepat penanganan kasus serupa?
3. Bagaimana sistem yang dibangun dapat menyediakan mekanisme pelacakan (*tracking*) yang transparan bagi karyawan (pelapor) dan menyajikan data laporan (*reporting*) yang berguna bagi manajemen untuk mengevaluasi kinerja layanan dukungan TI?

1.3. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Berdasarkan judul dan latar belakang yang telah ditentukan, maka tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di perusahaan PT. Temprina Media Grafika, khususnya pada Departemen Teknologi Informasi (TI), untuk mengidentifikasi dan menganalisis proses bisnis terkait penanganan laporan kendala dan permintaan layanan.
2. Merancang dan membangun sebuah produk perangkat lunak berupa Sistem Informasi Ticketing dan Dokumentasi (SITIK) sebagai solusi atas permasalahan yang telah dianalisis pada perusahaan.
3. Menyusun laporan akhir Praktik Kerja Lapangan sebagai bentuk pertanggungjawaban akademis yang mendokumentasikan seluruh proses, mulai dari analisis, perancangan, implementasi, hingga pengujian sistem yang telah dibangun.
4. Melaksanakan kegiatan PKL sesuai dengan periode waktu yang telah ditetapkan dan mematuhi peraturan yang berlaku, baik dari pihak Program Studi Informatika UPN "Veteran" Jawa Timur maupun dari pihak PT. Temprina Media Grafika.

1.4. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Penyelesaian masalah melalui perancangan dan pembangunan Sistem Informasi Ticketing dan Dokumentasi (SITIK) ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan, baik bagi mahasiswa (penulis), institusi pendidikan, maupun bagi perusahaan tempat PKL dilaksanakan.

1.4.1. Manfaat Bagi Mahasiswa

1. Memperoleh pengalaman nyata dalam menerapkan siklus hidup pengembangan perangkat lunak (*Software Development Life Cycle*), mulai dari tahap analisis kebutuhan pengguna, perancangan sistem, implementasi (*coding*), hingga pengujian pada lingkungan kerja yang sesungguhnya.
2. Meningkatkan kemampuan teknis (*hard skills*) secara spesifik dalam membangun aplikasi web, mengelola basis data, dan memahami arsitektur sistem informasi untuk kebutuhan manajemen layanan TI.
3. Melatih kemampuan non-teknis (*soft skills*) seperti tanggung jawab dalam menyelesaikan proyek, disiplin terhadap tenggat waktu, serta kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dengan tim dari departemen lain di perusahaan.
4. Mendapatkan wawasan mendalam mengenai proses bisnis dan alur kerja di industri percetakan, khususnya dalam hal manajemen dan dukungan teknis di PT. Temprina Media Grafika.

1.4.2. Manfaat Bagi Program Studi

1. Menjalin dan mempererat hubungan kerja sama yang baik antara Program Studi Informatika, UPN “Veteran” Jawa Timur dengan PT. Temprina Media Grafika, yang dapat membuka peluang bagi kegiatan akademis lainnya di masa depan.
2. Menjadi bukti konkret bahwa kurikulum yang diajarkan relevan dan mampu menghasilkan mahasiswa yang dapat memberikan solusi teknologi untuk permasalahan nyata di dunia industri.

3. Laporan akhir dari proyek ini dapat menjadi referensi dan studi kasus yang bermanfaat bagi mahasiswa lain yang tertarik pada bidang rekayasa perangkat lunak dan sistem informasi.

1.4.3. Manfaat Bagi Perusahaan (PT. Temprina Media Grafika)

1. Memperoleh sebuah sistem aplikasi (SITIK) yang fungsional dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan untuk mengatasi masalah pengelolaan tiket dan dokumentasi tanpa perlu mengeluarkan biaya pengembangan yang besar.
2. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja Departemen TI, karena alur pelaporan menjadi terpusat, terstruktur, dan mudah untuk dipantau progresnya.
3. Terbentuknya sebuah basis pengetahuan (*knowledge base*) digital yang terpusat, sehingga solusi dari setiap masalah terdokumentasi dengan baik. Hal ini dapat mengurangi waktu penanganan untuk masalah serupa di masa depan dan menjadi aset pengetahuan bagi perusahaan.
4. Adanya data yang terekam dalam sistem memungkinkan manajemen untuk melakukan analisis terhadap tren masalah yang sering terjadi dan mengukur kinerja tim pendukung teknis.