

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Produk yang dikembangkan merupakan sistem informasi layanan pengguna berbasis web yang dirancang untuk mendokumentasikan laporan atau permintaan layanan dari pengguna secara digital, sebagai bentuk digitalisasi proses layanan internal [1]. Sistem ini menyediakan formulir digital yang mengubah setiap laporan menjadi tiket layanan dengan kode unik acak, sebagai identifikasi pelacakan yang digunakan untuk menghindari duplikasi dan memperjelas status penanganan [2].

Pengembangan sistem ini dilakukan sebagai bagian dari program magang mahasiswa di Divisi Management Information System (MIS) PT Eon Chemicals Putra. Dalam program ini, mahasiswa diberi tugas langsung oleh perusahaan untuk merancang dan membangun sistem pelaporan internal sebagai bentuk aplikasi keterampilan pengembangan sistem informasi dalam lingkungan nyata [1]. Perancangan sistem dilakukan dengan metode partisipatif, termasuk melalui diskusi mingguan bersama pembimbing perusahaan agar sistem yang dibangun relevan dengan kebutuhan operasional dasar layanan [1]. Pengembangan mencakup perancangan antarmuka (*front end*) untuk memudahkan interaksi pengguna serta implementasi logika sistem (*back end*) untuk memastikan pengelolaan data berjalan secara optimal [1].

Berdasarkan pengamatan selama magang, diketahui bahwa perusahaan masih menggunakan email dan telepon sebagai media utama untuk menerima keluhan dan pertanyaan pengguna. Metode ini belum memungkinkan pencatatan yang terdokumentasi secara sistematis, serta berisiko menimbulkan keterlambatan tindak lanjut dan hilangnya jejak komunikasi. Oleh karena itu, sistem ini dibangun sebagai bentuk usulan solusi digital oleh peserta magang, meskipun belum diterapkan secara langsung oleh perusahaan.

Dengan memanfaatkan sistem ticketing ini, setiap laporan pengguna dapat dikelola dalam alur kerja yang terdokumentasi secara otomatis mulai dari penerimaan, pembaruan status, hingga penyelesaian. Fitur pelacakan berbasis kode

unik memungkinkan transparansi dalam proses layanan [2]. Sistem ini menggambarkan penerapan prinsip sistem informasi bisnis digital, yang menekankan efisiensi proses, transparansi penanganan, serta kolaborasi antar unit kerja dalam menghadapi tantangan transformasi digital [1].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diangkat yaitu perancangan antarmuka (*front end*) dan implementasi logika sistem (*back end*) pada sistem informasi ticketing layanan pengguna berbasis web pada PT Eon Chemicals Putra

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus pada permasalahan yang dibahas, maka ditetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini membahas perancangan dan pengembangan sistem informasi ticketing layanan pengguna yang digunakan untuk menganani permintaan dan keluhan pelanggan pada PT Eon Chemicals Putra
2. Sistem yang dikembangkan mencakup fitur utama seperti form input tiket (contact form), pelacakan status tiket oleh pengguna, pengelolaan tiket oleh admin.
3. Pengembangan perangkat lunak dilakukan secara bertahap, yang meliputi perencanaan, perancangan, implementasi, pengujian, dan evaluasi sistem, sesuai kebutuhan yang disepakati bersama pembimbing dan pihak perusahaan selama kegiatan magang
4. Evaluasi sistem dilakukan secara functional testing melalui pendekatan pengujian black box
5. Sistem hanya berfokus pada proses penanganan tiket berbasis web dan tidak mencakup integrasi dengan sistem internal lainnya, seperti ERP atau helpdesk perusahaan.

1.4 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan sistem informasi layanan pengguna berbasis web yang dapat membantu PT Eon Chemicals Putra dalam mencatat, memantau, dan mengelola permintaan serta keluhan secara lebih terstruktur, terdokumentasi, dan mudah ditindaklanjuti. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja tim internal, mempermudah pelacakan status laporan, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pemberian layanan kepada pengguna.

1.5 Profil

1.5.1 Profil Mitra Magang IT

PT Eon Chemicals Putra adalah perusahaan nasional yang bergerak di bidang penyediaan solusi kimia industri terintegrasi. Perusahaan ini memiliki spesialisasi dalam pengembangan, produksi, dan distribusi bahan kimia untuk berbagai sektor seperti minyak dan gas, pertambangan, manufaktur, otomotif, serta industri makanan dan minuman. Selain produk kimia, PT Eon Chemicals Putra juga menyediakan layanan teknis dan solusi aplikatif berbasis teknologi untuk mendukung proses produksi klien secara optimal.

Dalam program magang ini, mahasiswa ditempatkan pada divisi *Information Technology* yang berperan penting dalam proses transformasi digital perusahaan. Divisi *Information Technology* dikelola oleh koordinator yang memiliki beberapa anggota, yang tercantum pada struktur organisasi berikut :



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi

1.5.2 Deskripsi Magang IT

a. Bidang Magang

Bidang Kompetensi magang yang dipilih adalah *Fullstack Web Developer* yang bertanggung jawab untuk merancang sistem informasi ticketing layanan pengguna berbasis web.

b. Lokasi Kegiatan

Kegiatan magang diselenggarakan di lokasi *head office* PT Eon Chemicals Putra yang berlokasi di Gedung Gajah, Jl. Dr. Saharjo No.111 Unit Z, RT.6/RW.1, Tebet Bar., Kec. Tebet, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12810

c. Skema Kegiatan

Kegiatan magang dilaksanakan secara tatap muka (*offline*) dengan *monitoring* rutin yang dilakukan setiap minggu untuk memastikan progres dan pencapaian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

d. Durasi Kegiatan

Kegiatan magang berlangsung dari tanggal 05 Februari 2024 hingga 21 May 2024. Kegiatan ini dilaksanakan selama lima hari kerja setiap minggu, yakni senin hingga jumat, dengan jam operasional mulai pukul 08:00 hingga 17:00 WIB

e. Syarat Kelikutsertaan Kegiatan

Syarat keikutsertaan kegiatan magang mandiri adalah sebagai berikut :

1. Terdaftar pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Amikom Yogyakarta dan masih aktif, tidak sedang mengambil cuti kuliah.
2. Minimal mahasiswa semester 6.
3. Minimal IPK 3,00 atau mendapatkan rekomendasi Dosen Wali
4. Mahasiswa yang telah lulus dan menyelesaikan mata kuliah sesuai ketentuan :
 - a. Angkatan 2019: Minimal 120 SKS dan sudah mengambil konsentrasi
 - b. Angkatan 2020 dan 2021: Minimal 116 SKS dan sudah mengambil konsentrasi
5. Tidak ada mata kuliah dengan nilai D dan nilai D tidak lebih dari 25% dari total yang telah ditempuh. Jika nilai D lebih dari 25% konsultasi dengan Dosen Wali
6. Mahasiswa telah melakukan input KRS pada semester berjalan

f. Link Penyelenggara Kegiatan

Ketentuan kegiatan magang :

1) Target Magang

Menyelesaikan rancangan sistem ticketing layanan pengguna hingga di uji oleh pengguna

2) Bahasa Pemrograman dan Database

Framework Codeigniter 3 dan Database MySQL

- a) Presensi kehadiran menggunakan lembar absen yang harus ditanda tangani oleh mentor
- b) Jam kerja

Senin - Jumat Jam 08:00 - 17:00 WIB atau 40 jam dalam satu minggu

3) Ranah pengerjaan proyek

- a) Mempelajari fitur
- b) Merancang database dan mengimplemetasikan database
- c) Mengimplementasikan fitur-fitur
- d) Mendokumentasikan coding
- e) Melakukan pengujian fungsional

