

# BAB 1. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

PT Cendana Teknik Utama merupakan salah satu tempat Praktek Kerja Lapangan yang dinilai memiliki kualitas yang baik dalam bidang usaha teknologi informasi. Perusahaan ini dibangun pada tahun 1998 di Kota Malang. Adapun program kerja yang dilaksanakan mahasiswa Praktek Kerja Lapangan di PT Cendana Teknik Utama yaitu perancangan dan pembuatan aplikasi *support ticketing system*.

Aplikasi *support ticketing system* merupakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk menampung, mengelola, serta melacak permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Aplikasi ini dibuat untuk memudahkan bagian *customer support* untuk dapat memprioritaskan, melacak, dan melakukan *follow-up* terhadap permintaan pelanggan dalam satu *platform*. Dengan aplikasi ini *customer support* dapat berkomunikasi lebih baik dengan pelanggan dan menangani pertanyaan serta keluhan dengan lebih efisien.

Aplikasi *support ticketing system* di PT Cendana Teknik Utama memiliki beberapa hak akses di antaranya yaitu user dan admin. Aplikasi ini telah dikerjakan oleh mahasiswa Praktek Kerja Lapangan sebelumnya namun belum sepenuhnya selesai sehingga di lanjut kerjakan oleh mahasiswa Praktek Kerja Lapangan dari Politeknik Negeri Jember. Dari hasil yang dikerjakan sebelumnya ada beberapa tampilan yang masih belum ada dan belum selesai di kerjakan. Pada tampilan admin di aplikasi ini masih ada beberapa menu yang memiliki tampilan kurang menarik dan kurang rapi serta tampilan dan menu yang memiliki fungsi yang susah di mengerti saat digunakan.

Sedangkan *front end* merupakan *element* yang berperan penting dalam sebuah aplikasi karena *front end* merupakan *layout* yang ditampilkan serta dilihat langsung oleh pengguna. Berdasarkan latar belakang diatas maka dalam pembuatan aplikasi *support ticketing system* diperlukan pengembangan *front end* pada hak akses admin menggunakan *framework laravel* agar tampilan yang akan ditampilkan lebih menarik serta memudahkan pengguna dalam memahami menu-

menu yang ada pada aplikasi ini. Dengan menggunakan *bootstrap* sebagai *library* CSS yang memang dibuat khusus untuk mengembangkan *front end* sebuah website.

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

### 1.2.1 Tujuan Umum PKL

Tujuan dalam pelaksanaan Program Praktek Kerja Lapang (PKL) antara lain:

- a. Memenuhi syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Sarjana Terapan di Program Studi Teknik Informatika, Jurusan Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember.
- b. Mampu menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan dengan realitas yang ada di lapangan.
- c. Membentuk karakter mahasiswa untuk menjadi individu yang jujur, disiplin, tepat waktu, dan dapat bekerja sama dalam kelompok maupun individual.

### 1.2.2 Tujuan Khusus PKL

Tujuan khusus yang ingin dicapai dari Praktek Kerja Lapang (PKL) ini bagi mahasiswa adalah:

- a. Mampu memahami *framework laravel* dengan baik
- b. Mampu membedakan antara *framework laravel* dengan *framework Code Igniter*.
- c. Mampu menguasai desain menggunakan *bootstrap*.

### 1.2.3 Manfaat PKL

Manfaat yang ingin dicapai dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapang antara lain :

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1) Melatih kedisiplinan, kerja sama dalam tim, tanggung jawab, dan mental dalam dunia bisnis dan kerja.
  - 2) Mengenal lebih jauh realita ilmu yang telah didapatkan di perkuliahan melalui Praktek Kerja Lapang.
  - 3) Menambah wawasan bagi mahasiswa di dalam dunia kerja.

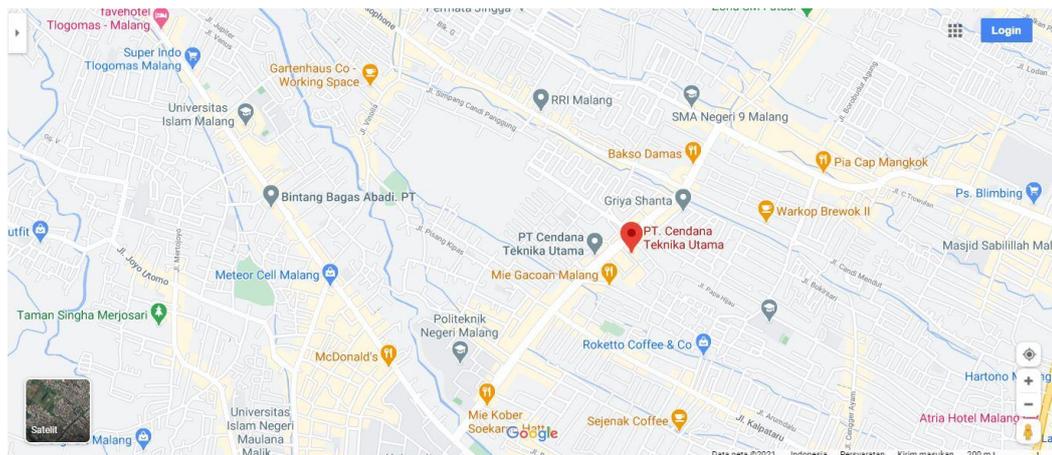
b. Bagi Jurusan Teknologi Informasi

- 1) Membangun hubungan yang baik antara perusahaan atau instansi terkait dengan jurusan.
- 2) Membangun kerja sama antara dunia pendidikan dengan dunia kerja sehingga kampus atau jurusan lebih dikenal di dunia usaha dan bisnis.
- 3) Sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi kedua belah pihak.

### 1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

#### 1.3.1 Lokasi

Lokasi Praktek Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di PT. Cendana Teknika Utama yang berada di Jalan Sukarno Hatta, Ruko Permata Griyashanta NR. 24 - 25, Mojolangu, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65142. Berikut peta lokasi pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL).



Gambar 1. 1 Peta Lokasi PT. Cendana Teknika Utama

#### 1.3.2 Jadwal Kerja

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan pada tanggal 4 Oktober 2020 sampai tanggal 4 Januari 2021, dan dilakukan pada hari kerja kantor yaitu hari Senin sampai dengan hari Jumat pukul 08.30 WIB – 16.30 WIB dan pada hari Sabtu pukul 08.30 WIB – 14.00 WIB, dengan sistem libur 1 minggu sekali pada hari Sabtu.

#### **1.4 Metode Pelaksanaan**

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapang ini adalah sebagai berikut :

- a. Metode Diskusi dilakukan antara mahasiswa dengan mahasiswa sekelompok dengan pembimbing lapang di PT. Cendana Teknik Utama mengenai aplikasi yang akan dibuat.
- b. Metode studi literatur yaitu membaca dan mempelajari setiap literatur yang berkaitan dengan proyek di tempat Praktek Kerja Lapang yang berkaitan dengan judul yang akan diangkat sebagai judul laporan PKL.
- c. Metode dokumentasi kegiatan sehari-hari di tempat Praktek Kerja Lapang.