

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Cendana Teknik Utama atau yang lebih dikenal dengan nama Cendana2000 adalah perusahaan nasional sejak tahun 1998 yang bergerak di bidang Teknologi Informasi dan Telekomunikasi dengan kantor pusat di Malang dan memiliki cabang serta anak perusahaan di Jakarta, Kediri, Kalimantan, dan Yogyakarta. PT Cendana Teknik Utama juga merupakan salah satu tempat Praktek Kerja Lapangan yang dinilai memiliki kualitas yang baik dalam bidang usaha teknologi informasi. Adapun program kerja yang dilaksanakan mahasiswa Praktek Kerja Lapangan di PT Cendana Teknik Utama yaitu mengembangkan aplikasi *support ticketing system*.

Aplikasi *support ticketing system* merupakan sistem manajemen untuk membantu menangani kebutuhan customer / user terkait dengan pertanyaan, pelayanan, support teknis, atau komplain terhadap produk & jasa tertentu dengan memanfaatkan sistem penomoran (*request ticket*) untuk memudahkan penelusuran terhadap tindakan penyelesaian yang dikoordinasi oleh suatu tim.

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 fungsi menu admin yang masih belum ada dan belum selesai di kerjakan. Pada fungsi setiap menu di hak akses admin di aplikasi ini masih banyak yang tidak sesuai dengan fungsinya.

Sedangkan *Back end* merupakan *element* yang berperan penting dalam sebuah aplikasi karena *back end* berfokus pada *database*, *scripting*, dan arsitektur dari sebuah *website* dan menjalankan fungsi fungsi menu yang terdapat di sebuah aplikasi. Berdasarkan penjabaran diatas maka dalam pembuatan aplikasi *support ticketing system* diperlukan pengembangan *Back end* pada hak akses *admin*

menggunakan *laravel* sebagai *framework* dari aplikasi *support ticketing system* agar fungsi menu dapat berjalan dengan baik dan gampang untuk dipahami.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum PKL

Tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan Program Praktek Kerja Lapang yaitu:

1. Memenuhi syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Sarjana Terapan di Program Studi Teknik Informatika, Jurusan Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember.
2. Mampu menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di perkuliahan dengan realita di lapangan atau perusahaan.
3. 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 dalam pelaksanaan Program Praktek Kerja Lapang Bagi Mahasiswa yaitu:

1. Mampu memahami *framework laravel* dengan baik.
2. Memberikan latihan kepada mahasiswa untuk sikap siap mental dalam menghadapi tantangan dunia nyata pada lingkungan kerja.
3. Untuk mengetahui bagaimana proses manajemen support ticketing yang terdapat di PT.Cendana 2000 di kabupaten malang

1.2.3 Manfaat PKL

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

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Melatih kedisiplinan, kerja sama dalam tim, tanggung jawab, dan mental dalam dunia bisnis dan kerja.
 - b. Mengetahui lebih jauh realita ilmu yang telah didapatkan di perkuliahan melalui Praktek Kerja Lapang.

- c. Menambah wawasan bagi mahasiswa di dalam dunia kerja.
2. Bagi Jurusan Teknologi Informasi
 - a. Membangun hubungan yang baik antara perusahaan atau instansi terkait dengan jurusan.
 - b. Membangun kerja sama antara dunia pendidikan dengan dunia kerja sehingga kampus atau jurusan lebih dikenal di dunia usaha dan bisnis.
 - c. Sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi kedua belah pihak.

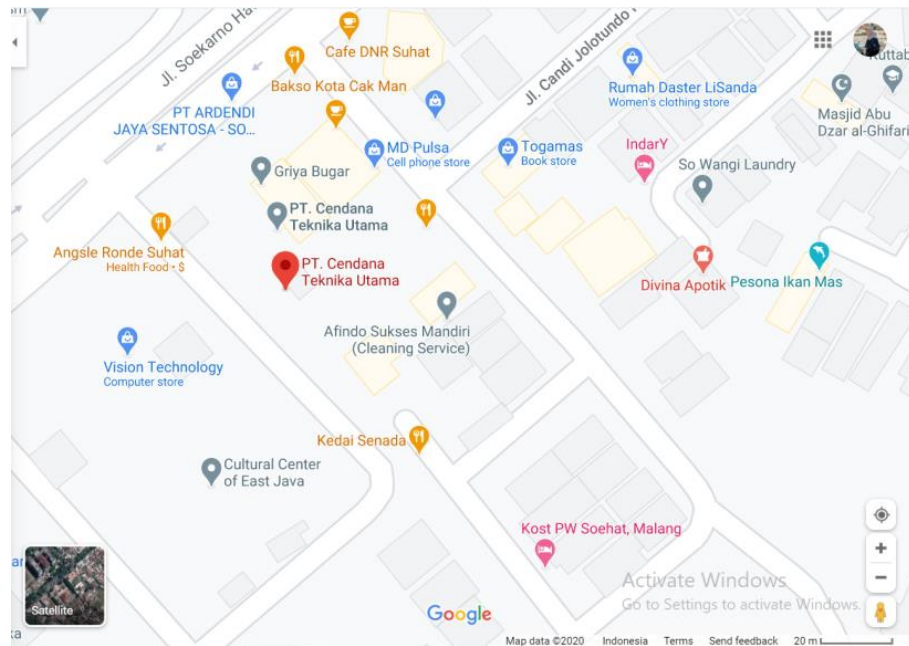
1.3 Jadwal dan Lokasi Kerja

1.3.1 Jadwal Kerja

Kegiatan Praktek Kerja Lapang di PT Cendana Teknika Utama dilaksanakan pada hari senin sampai hari jumat pukul 08.30 – 16.30 WIB dan pada hari sabtu pukul 08.30 – 14.00 WIB selama 3 bulan di mulai pada tanggal 04 Oktober 2020 – 04 Januari 2021.

1.3.2 Lokasi Kerja

Praktek Kerja Lapang dilaksanakan di PT Cendana Teknika Utama yang berlokasi di Jl. Soekarna Hatta Ruko Permata Griya Shanta NR. 24-25, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65142.



Gambar 1. 1 Peta Lokasi PT. Cendana Teknika Utama

1.4 Metode Pelaksanaan

Metode yang digunakan selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan dijabarkan seperti dibawah ini:

1. Metode diskusi yaitu melakukan diskusi dengan teman satu kelompok Praktek Kerja Lapangan dan diskusi bersama pembimbing lapang.
2. Metode studi literatur yaitu membaca dan mempelajari setiap literatur yang berkaitan dengan proyek di tempat Praktek Kerja Lapangan yang berkaitan dengan judul yang akan diangkat sebagai judul laporan PKL.