

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 user 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 *user*. Berdasarkan penjabaran diatas maka dalam pembuatan aplikasi *support ticketing system* diperlukan pengembangan *front end* pada hak akses *user* menggunakan *laravel* sebagai *framework* dari aplikasi *support*

ticketing system agar tampilan yang akan ditampilkan kepada *user* lebih menarik serta memudahkan *user* 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 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. Mampu membedakan antara *framework laravel* dengan *framework CI*.
3. Mampu menguasai desain menggunakan *bootstrap*.

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 Teknik 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.