

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Wijaya Karya (Persero) Tbk. Merupakan perusahaan yang bergerak di bidang infrastruktur. Sebagai perusahaan yang besar WIKA memiliki beberapa aplikasi untuk membantu proses bisnisnya. Aplikasi-aplikasi tersebut sebagian besar dikelola oleh departemen Biro Sistem Informasi. Dengan banyaknya aplikasi yang ada, tentu saja akan ada kelebihan dan kekurangan dari setiap aplikasi. Dari kekurangan aplikasi tersebut, pasti akan ada keluhan-keluhan pengguna terhadap aplikasi yang telah dibuat.

Departemen Biro Sistem Informasi yang ada di PT Wijaya Karya (Persero) Tbk. membuat aplikasi *helpdesk* berbasis web. *Helpdesk* adalah suatu fungsi *support* yang melayani atau menanggapi pertanyaan teknis pengguna. Saat ini, teknologi *helpdesk* tidak hanya sekedar *helpdesk* melainkan sudah berkembang menjadi sistem *helpdesk ticket* yang membantu tim *support* dalam menampung kebutuhan *user* seperti permintaan, pertanyaan, ataupun keluhan tertentu sehingga proses penyelesaian lebih mudah dilacak. Maksud tiket disini adalah tiket keluhan pengguna yang bisa berupa insiden atau permintaan layanan. Dengan aplikasi yang berbasis web, *helpdesk ticketing system* dapat diakses dengan mudah dan efektif bagi *user* maupun tim *support*, serta semua keluhan dapat ditampung dalam suatu *database* sehingga data tersebut dapat dijadikan referensi untuk pembenahan sistem. Mengikuti perkembangan teknologi tersebut, Biro Sistem Informasi juga membuat *helpdesk* yang berbentuk *helpdesk ticket* yang bernama *Helpdesk BSI*. Aplikasi ini dibuat untuk membantu departemen Biro Sistem Informasi dalam menampung keluhan pengguna terhadap aplikasi-aplikasi yang telah dibuat. Tidak hanya keluhan, aplikasi ini dapat menerima permintaan layanan, contohnya seperti permintaan akses suatu aplikasi.

Dalam pembuatan aplikasi *Helpdesk BSI* ini, digunakan salah satu sistem *ticketing open-source* yaitu osTicket. osTicket ini didasarkan pada PHP dan MySQL. osTicket telah menyediakan fitur-fitur *default* nya seperti fitur *open new ticket*, *check ticket status*, *FAQ*, dan berbagai fitur pada sistem admin nya.

Walaupun osTicket sudah menyediakan beberapa fitur, aplikasi *Helpdesk BSI* ini memerlukan modul baru untuk mengatur pendistribusian *form-form* atau berkas dari admin kepada pegawai umum mengenai aplikasi-aplikasi yang ada di perusahaan. Modifikasi juga ingin dilakukan terhadap beberapa fitur yang telah disediakan oleh osTicket, yaitu modifikasi pada fitur *open new ticket* dan *check ticket status*. Tampilan *Helpdesk BSI* saat ini juga masih menggunakan tampilan *default* dari osTicket, dimana tampilan tersebut dinilai masih kurang menarik. Oleh karena itu, pengembangan ingin dilakukan untuk menambahkan modul baru, modifikasi beberapa fitur, dan merombak tampilan *helpdesk* secara keseluruhan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

1.2 Tujuan

Tujuan pengembangan aplikasi *Helpdesk BSI* berbasis web di PT Wijaya Karya(Persero) Tbk. Ini adalah sebagai berikut:

1. Menambahkan modul baru pada aplikasi *Helpdesk* untuk kebutuhan operasional di departemen Biro Sistem Informasi dan pelayanan yang lebih baik untuk pengguna
2. Mengubah tampilan aplikasi *Helpdesk* untuk memberikan *user experience* yang lebih baik
3. Memodifikasi fungsi *open new ticket* dan *check ticket status* yang sudah ada pada *Helpdesk BSI*

1.3 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dengan adanya pengembangan aplikasi *Helpdesk BSI* berbasis web di PT Wijaya Karya(Persero) Tbk. Ini adalah:

1. Pengguna diharapkan mendapat pelayanan yang lebih baik untuk keluhan yang ada
2. Pengguna diharapkan dapat melakukan proses pembuatan tiket dan cek status tiket untuk keluhan dengan lebih mudah dan efisien
3. Pengguna diharapkan dapat lebih mudah dalam mendapatkan informasi dan berkas atau *form* tentang aplikasi-aplikasi perusahaan

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari Pengembangan Aplikasi *Helpdesk BSI* di PT Wijaya Karya (Persero) Tbk. Ini adalah:

1. Penambahan modul *download form* pada aplikasi *helpdesk*
2. Modifikasi fitur *open new ticket* dan *check ticket status*
3. Perombakan tampilan *helpdesk* secara keseluruhan

2. METODE KAJIAN

2.1 Lokasi dan Waktu PKL

Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di PT Wijaya Karya yang terletak di DI. Panjaitan No.Kav. 9-10, Cipinang Cempedak, Kecamatan Jatinegara, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, terhitung sejak tanggal 2 Januari hingga 2 April 2020. PKL dilaksanakan mengikuti hari dan jam kerja kantor, yaitu hari Senin sampai Jumat pukul 08.00 WIB berakhir pada pukul 17.00 WIB.