

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Pupuk Sriwidjaja Palembang (Persero) yang lebih dikenal dengan nama PT PUSRI(*pusri.co.id*), adalah sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang industri pupuk. Perusahaan ini berlokasi di Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia. PT PUSRI didirikan pada tahun 1959 sebagai bagian dari program pembangunan industri pupuk di Indonesia. Perusahaan ini awalnya dimiliki oleh Pertamina, tetapi pada tahun 2003 kepemilikan sahamnya dialihkan kepada Pemerintah Indonesia melalui PT Pupuk Indonesia *Holding Company* (Persero), sebuah *holding* BUMN yang mengelola sejumlah perusahaan pupuk di Indonesia. Sebagai perusahaan produsen pupuk, PT PUSRI memiliki pabrik yang memproduksi berbagai jenis pupuk, seperti urea, amonium sulfat, dan pupuk NPK. Produk-produk pupuk yang dihasilkan oleh PT PUSRI digunakan untuk mendukung sektor pertanian di Indonesia dan juga diekspor ke berbagai negara. Selain produksi pupuk, PT PUSRI juga terlibat dalam kegiatan penjualan, distribusi, dan pemasaran pupuk ke berbagai wilayah di Indonesia. Perusahaan ini memiliki jaringan agen dan distributor yang luas untuk memastikan pupuk tersedia secara luas dan tepat waktu bagi petani di seluruh Indonesia.

Dalam era *digital* yang semakin maju ini, perkembangan teknologi informasi (TI) memainkan peran yang sangat penting dalam hampir setiap aspek kehidupan kita. Teknologi informasi telah mengubah cara kita bekerja, berkomunikasi, dan hidup sehari-hari. Hal ini telah membawa dampak yang signifikan dalam berbagai bidang, seperti bisnis, pendidikan, kesehatan, transportasi, dan hiburan. Salah satu aspek penting dari perkembangan TI saat ini adalah konektivitas yang semakin luas dan cepat. Dengan adanya internet dan jaringan yang kuat, kita dapat terhubung dengan mudah ke seluruh dunia, berbagi informasi, dan berkomunikasi dengan orang-orang dari berbagai belahan dunia. Perkembangan ini telah membuka pintu bagi kolaborasi global, pertukaran pengetahuan, dan kemajuan dalam berbagai bidang. Secara keseluruhan, perkembangan TI saat ini menjanjikan potensi yang tak terbatas. Inovasi terus muncul, membawa perubahan yang signifikan dalam cara kita bekerja, berinteraksi, dan mengakses informasi. Dengan pemahaman yang baik tentang perkembangan TI, kita dapat memanfaatkannya dengan bijak untuk mencapai tujuan kita dan beradaptasi dengan perubahan yang terus berlangsung di dunia digital ini.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan bisnis yang semakin kompleks, PT PUSRI menyadari pentingnya memiliki layanan teknologi informasi (TI) yang handal dan efektif dalam mendukung operasional perusahaan. Pada awalnya, PT PUSRI memiliki sistem TI yang terpisah-pisah dan tidak terintegrasi dengan baik, sehingga memakan waktu dan biaya yang banyak dalam pengolahan data dan informasi. Oleh karena itu, PT PUSRI mulai mengembangkan layanan TI yang terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi dan

efektivitas operasional perusahaan. Layanan TI yang diberikan oleh PT PUSRI meliputi pengembangan dan pengelolaan sistem informasi, jaringan komputer, aplikasi bisnis, dan dukungan teknis bagi pengguna. PT PUSRI juga mengadopsi teknologi terbaru seperti *cloud computing* dan *big data analytics* untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas perusahaan. Dengan layanan TI yang terintegrasi dan handal, PT PUSRI dapat mempercepat pengambilan keputusan, memperbaiki pengelolaan stok, meningkatkan kualitas layanan pelanggan, dan memperkuat keamanan data dan informasi. Hal ini juga membantu PT PUSRI untuk tetap bersaing di pasar *global* dan menghadapi tantangan bisnis yang semakin kompleks.

Sistem yang berjalan saat ini Karyawan yang akan melakukan pengaduan permintaan perbaikan perangkat komputer dengan datang ke Bengkel Layanan TI dan menemui *Helpdesk* untuk melaporkan kerusakan komputer atau perangkat komputer, kemudian Karyawan akan meminta dan mengisi *form* PPPK (Permintaan Perbaikan Perangkat Komputer) terlebih dahulu. Setelah itu, *form* tersebut akan ditanda tangani oleh 3 pihak yaitu penerima aduan yaitu *helpdesk*, AVP Departemen, dan Karyawan tersebut. Proses perbaikan perangkat komputer paling lama adalah 30 hari. Setelah perbaikan selesai Karyawan akan mendapat pemberitahuan dari Departemen TI melalui telepon bahwa pekerjaan perbaikan komputer dan perangkat komputer telah selesai. Dengan sistem yang ada saat ini, tentunya memiliki kelemahan dalam prosesnya. Salah satu yang sering terjadi yaitu ketika *helpdesk* tidak ada ditempat maka karyawan harus menunggu untuk meminta form PPPK (Permintaan Perbaikan Perangkat Komputer) hal tentunya

dapat menghambat proses dalam melakukan pengaduan dan tidak adanya tempat untuk *tracking* pengaduan.

Layanan TI berharap proses pengaduan perbaikan kerusakan perangkat komputer memiliki terobosan yaitu membuat sistem baru yang dapat lebih memudahkan kinerja perusahaan. Sehingga dapat mempermudah karyawan, admin (*helpdesk*) dan teknisi Layanan TI dalam membuat pengaduan perbaikan kerusakan perangkat komputer di PT PUSRI. Untuk membuat sistem yang baru ini, dibutuhkan *software* yang digunakan, salah satunya aplikasi berbasis *website*. Tugas dari sistem ini adalah untuk menampilkan data pengaduan perbaikan kerusakan perangkat komputer yang ada di PT PUSRI. Aplikasi ini nantinya diharapkan dapat mempermudah sistem pengaduan perbaikan kerusakan perangkat komputer di Departemen Mitra Bisnis & Layanan TI, PT Pupuk Sriwidjaja Palembang.

Sehubungan dengan penjelasan diatas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul : **“Aplikasi Pengaduan Perbaikan Kerusakan Perangkat Komputer Berbasis Web di Departemen Mitra Bisnis dan Layanan TI, PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti mengidentifikasi masalahnya antara lain:

1. Tidak tersedianya aplikasi yang terintegrasi dalam proses pengaduan perbaikan kerusakan perangkat komputer.
2. Lamanya waktu dalam memproses laporan pengaduan perbaikan kerusakan perangkat komputer.

Berdasarkan masalah di atas peneliti menarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan ini adalah “Bagaimana membangun aplikasi yang dapat membantu proses pengaduan perbaikan kerusakan perangkat komputer di Departemen Mitra Bisnis & Layanan TI di PT PUSRI”.

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok pembahasan, maka batasan masalah hanya membahas tentang proses pengaduan perbaikan kerusakan perangkat komputer, memberi kemudahan untuk melakukan pengaduan dengan langsung mengisi form PPPK (Permintaan Perbaikan Perangkat Komputer) secara online, memberi informasi pengaduan yang sedang dalam proses pengerjaan, serta mencetak data pengaduan sebagai bukti untuk tanda serah terima bahwa pengaduan telah selesai di kerjakan .

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membangun aplikasi yang dapat mempermudah proses pengaduan *user* terhadap perbaikan kerusakan perangkat komputer di Departemen Mitra Bisnis & Layanan TI.
2. Memudahkan *Helpdesk* dan Teknisi Layanan TI untuk mengelola dan memproses data pengaduan *user*.
3. Dapat menghemat waktu karyawan PT. PUSRI karena tidak perlu melakukan pengaduan dengan mengunjungi Layanan TI untuk mengisi *form* PPPK terlebih dahulu.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Pengguna :

- a. Dapat membuat pengaduan perbaikan kerusakan perangkat komputer ke bagian Bengkel Layanan TI melalui aplikasi.
- b. Dapat melakukan *tracking* pengaduan yang sedang dalam proses pengerjaan melalui aplikasi.
- c. Meminimalisir lamanya *user* menunggu *helpdesk* untuk meminta *form* PPPK (permintaan perbaikan perangkat komputer).

2. Bagi Petugas yaitu :

- a. Mempermudah petugas untuk mengetahui dan mengelolah pengaduan perbaikan kerusakan perangkat Komputer yang diajukan oleh *user* di Bengkel Layanan TI,
- b. Petugas tidak perlu lagi menyediakan *form* PPPK untuk *user* yang melakukan pengaduan.
- c. Data pengaduan yang selesai dikerjakan bisa langsung di cetak melalui aplikasi.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Lokasi

Penelitian dilakukan di PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang pada bagian Departemen Mitra Bisnis & Layanan TI yang berlokasi di jalan Mayor Zen, Kalidoni, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30118, Indonesia.

1.6.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian di laksanakan selama 45 hari, kegiatan kerja praktik terhitung sejak tanggal 20 Februari 2023 sampai 07 April 2023

1.6.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data yang digunakan untuk membuat sistem ini dengan metode – metode sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Menurut Yusuf (2013:384) kunci keberhasilan dari observasi sebagai teknik dalam pengumpulan data sangat banyak ditentukan oleh peneliti itu sendiri, karena peneliti melihat dan mendengarkan objek penelitian di PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang dan kemudian peneliti menyimpulkan dari apa yang diamati dalam pengelolaan laporan pengaduan perbaikan kerusakan perangkat komputer. Berdasarkan data yang didapat bahwa Layanan TI pada PT.Pupuk Sriwidjaja Palembang pengaduan perbaikan kerusakan perangkat Komputer masih menggunakan media via telfon atau langsung datang ke Departemen Layanan TI.

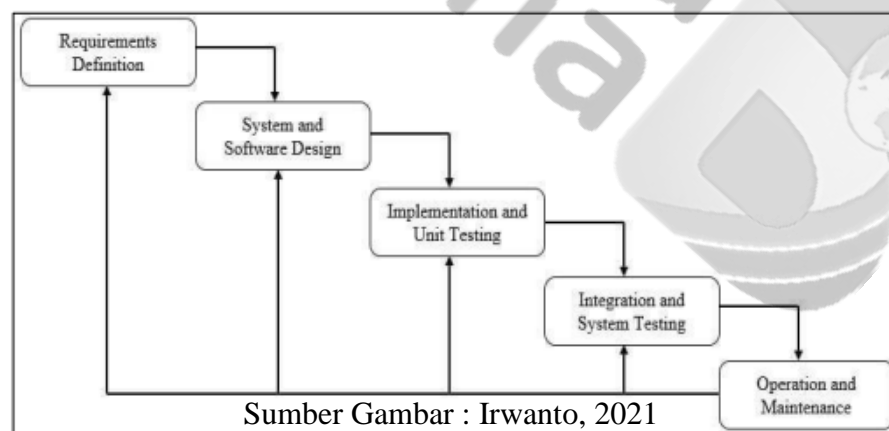
2. Metode Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015:72) wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Untuk memperoleh informasi tentang pengaduan perbaikan kerusakan perangkat komputer di Departemen Layanan TI peneliti melakukan tanya jawab kepada beberapa karyawan pada PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang. Hasil data wawancara yang didapat bahwa Bengkel

Layanan TI banyak menerima laporan lamanya proses dalam melakukan pengaduan di bengkel layanan TI karena karyawan harus meminta form pppk dulu setelah itu baru bisa membawa *device* nya ke bengkel layanan TI

1.6.4 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah dengan menggunakan metode Model *Waterfall*. menurut (Irwanto, 2021) mengemukakan bahwa *Waterfall* menggambarkan Pengembangan suatu model yang menyajikan proses aturan hidup software dengan sistem yang berpengaruh bisa disebut dengan berurutan dengan mendahului proses analisis, desain, pengkodean, pengujian dan serta bagian pendukung. Berikut adalah gambar tahapan Metode *Waterfall* menurut Irwanto :



Gambar 1.1. Siklus Metode Waterfall

Berdasarkan siklus hidup dengan model-model waterfall diatas, maka langkah-langkah yang penting dalam model ini adalah :

1. Analisis (*Analysis*) Kebutuhan Perangkat Lunak Tahapan ini adalah proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk menspesifikasikan

kebutuhan yang dibutuhkan oleh peneliti yang digunakan untuk pemenuhan kebutuhan perangkat lunak yang akan dikembangkan..

2. Perancangan (*Desain*) Tahap ini lebih menekankan pada tahap *desain* sistem secara menyeluruh, *desain* sistem dilakukan untuk menindak lanjuti tahap sebelumnya dan sebagai acuan pembuatan program.

3. Implementasi dan uji coba Pengujian Pada tahap pengujian ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (*error*) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan.

4. Integrasi dan uji coba sistem Unit program yang didapat dari tahapan sebelumnya kemudian diintegrasikan dan diuji menjadi sistem yang lengkap untuk meyakinkan bahwa sudah memenuhi spesifikasi.

5. Operasi dan pemeliharaan Pemeliharaan memungkinkan untuk melakukan perbaikan dari kesalahan yang tidak terdeteksi di tahap-tahap sebelumnya. Meliputi perbaikan, peningkatan, dan penyesuaian sistem sesuai dengan kebutuhan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun bab demi bab dan tiap-tiap bab dibagi lagi menjadi beberapa bagian yang akan diuraikan lagi. Adapun garis besar dari penyusunan laporan ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian, perancangan dan pembuatan sistem.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini membahas tentang perancangan yang akan diterapkan dalam membangun Aplikasi Pengaduan Perbaikan Kerusakan Perangkat Komputer berbasis website di Departemen Mitra Bisnis & Layanan TI, PT Pupuk Sriwidjaja Palembang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pemaparan hasil-hasil tahapan penelitian, mulai dari perencanaan, analisis, desain, dan hasil testing.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Menguraikan kesimpulan yang diambil dari penelitian dan saran sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

