



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang cukup pesat dari waktu ke waktu membuat pekerjaan yang dilakukan manusia pada umumnya dapat diselesaikan dengan cepat. Teknologi merupakan salah satu alat bantu yang sering digunakan dalam aktivitas manusia. Peran serta teknologi menjadikan pengolahan informasi yang dihasilkan dapat bermanfaat bagi penggunanya. Pengolahan data dan informasi secara cepat, tepat dan efisien untuk meningkatkan produktifitas pekerjaan, waktu dan biaya.

PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang sendiri merupakan perusahaan yang didirikan sebagai pelopor produsen pupuk urea di Indonesia pada tanggal 24 Desember 1959 di Palembang, Sumatera Selatan, dengan nama PT. Pupuk Sriwidjaja (Persero). Sejarah panjang PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang sebagai pelopor produsen pupuk nasional yang telah berlangsung selama lebih dari 50 tahun telah membuktikan kemampuan dan komitmen perusahaan tersebut dalam melaksanakan tugasnya. PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang terdiri dari berbagai Departemen. Salah satunya adalah Departemen Mitra Bisnis dan Layanan Teknologi Informasi. Layanan Teknologi Informasi sendiri merupakan unit kerja di PT. Pupuk Sriwidjaja yang memelihara perangkat komputer di PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang.

Seiring dengan perkembangan jaman, terutama di era digital, Layanan Teknologi Informasi berharap proses pemeliharaan perangkat komputer memiliki terobosan yaitu mengganti sistem lama (manual) dengan sistem yang baru. Maka dibutuhkan sebuah aplikasi berbasis website yang akan mempermudah proses aduan *user* terhadap kerusakan perangkat komputer ke Layanan Teknologi Informasi dan memudahkan admin Layanan Teknologi Informasi untuk mengelola data aduan *user*. Yaitu sebuah aplikasi yang mempermudah proses pemeliharaan perangkat komputer. Untuk membuat sistem yang baru ini, dibutuhkan software yang digunakan, salah satunya website/browser. Website/browser sendiri memiliki pengertian situs web, yang berarti sebuah situs atau 'lokasi' di web terdiri dari



beberapa halaman web yang saling terkait di bawah sebuah nama domain, biasanya memuat konten seperti teks, video, gambar, audio, dan lain sebagainya.

Dalam aplikasi ini seluruh karyawan PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang dapat mengakses sistem aduan. Aplikasi ini dibuat untuk dikelola oleh admin. Admin merupakan orang yang mengurus tata kelola administrasi seperti mengurus segala berkas aduan, membuat laporan, pengarsipan dan menginput serta memproses aduan. Admin pada pembuatan aplikasi ini ialah helpdesk Layanan Teknologi Informasi, selain admin yang terlibat dalam sistem ini adalah Teknisi. Teknisi sendiri merupakan seseorang yang memiliki keahlian di bidang teknologi. Yang dimaksud dengan Teknisi pada rancangan sistem ini adalah karyawan Layanan Teknologi Informasi, Teknisi memiliki peranan untuk memperbaiki kerusakan Perangkat Komputer. Pada aplikasi ini yang paling krusial adalah user dimana data dari user berupa aduan yang akan dikelola oleh admin (helpdesk) serta di tindak lanjuti oleh teknisi. User sendiri merupakan seseorang yang menggunakan suatu produk, mesin, atau layanan. User yang dimaksud pada rancangan sistem ini adalah seluruh karyawan pada PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang.

Berdasarkan uraian diatas, penulis bermaksud membuat aplikasi yang dapat mempermudah dalam mengelola aduan user terhadap kerusakan perangkat komputer dan sebagai database sehingga aplikasi yang dibuat dapat mempermudah, mempercepat, dan dapat mengoptimalkan pekerjaan dalam mengelola aduan user secara efektif dan terperinci.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, masih terdapat beberapa kekurangan, yaitu:

1. Masih sering terjadinya kesulitan karyawan Layanan Teknologi Informasi dalam mengelola data aduan *user*.
 2. Aduan kerusakan perangkat komputer para karyawan di PT Pupuk Sriwidjaja Palembang tidak termekanisme dengan baik
 3. Aduan para karyawan di PT Pupuk Sriwidjaja Palembang berjalan secara manual sehingga menghabiskan banyak waktu dan kertas.
-



1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan laporan akhir ini menjadi lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan ini hanya pada:

1. Penulis membangun aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *MYSQL*.
2. Aplikasi aduan kerusakan perangkat komputer ini hanya bisa diakses oleh karyawan PT Pupuk Sriwidjaja Palembang.
3. Aplikasi aduan kerusakan perangkat komputer ini dapat merekap data aduan.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini :

1. Bagi perusahaan, mendapatkan suatu aplikasi berbasis *website* yang akan mempermudah proses aduan user terhadap kerusakan perangkat komputer ke Layanan Teknologi Informasi dan memudahkan admin Layanan Teknologi Informasi untuk mengelola data aduan user.
2. Menerapkan ilmu yang di dapat selama mengikuti perkuliahan serta menambah pengalaman dan wawasan dalam bidang penelitian.
3. Untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah guna menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan laporan akhir ini :

1. Informasi dan memudahkan admin Layanan Teknologi Informasi untuk mengelola data aduan user.
 2. Sebagai sarana untuk menambah wawasan berfikir dan menerapkan ilmu komputer khususnya dalam menggunakan *Pemrograman Web* dan *Database MySQL*.
 3. Sebagai sarana untuk mengimplementasikan dan memanfaatkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
-



1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data dan Waktu Pelaksanaan

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di PT Pupuk Sriwidjaja Palembang Jl. May Zen, Kalidoni, Kec. Kalidoni, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30118.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Hal pertama yang dilakukan dalam analisis sistem adalah pengumpulan data. Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam rangka mendukung tercapainya pengumpulan data dengan melakukan kegiatan sebagai berikut:

a. Observasi

Untuk mencari kelengkapan data mengenai penyusunan Laporan Akhir ini. Penulis mengamati langsung terhadap terhadap alur proses yang sedang berjalan di PT Pupuk Sriwidjaja Palembang untuk memperoleh informasi yang nantinya akan diolah kedalam Sitem Aplikasi.

b. Wawancara / *interview*

Penulis mengadakan *interview* dengan kepala dan Staff di PT Pupuk Sriwidjaja Palembang, beserta pihak-pihak yang terlibat terhadap apa yang dilakukan, dihasilkan dan didistribusikan maupun hal-hal yang ingin penulis ketahui dari sistem kerja disana.

c. Studi Pustaka

Berbagai macam dokumen telah penulis cermati. Dari mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dengan menggunakan literal-literal kepustakaan meliputi Laporan Akhir dari alumni-alumni, meminjam buku, browsing di internet yang berkaitan dengan penelitian.

d. Pengumpulan Data

Dengan mengamati hingga mengumpulkan data-data, dan dokumen –dokumen PT Pupuk Sriwidjaja Palembang yang berkaitan dengan aplikasi yang akan dibangun.



1.6 Sistematika Penulisan

Agar mendapat gambaran yang jelas terhadap penyusunan laporan kerja praktek, maka laporan kerja praktek ini dibagi menjadi lima BAB, secara garis besar sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai laporan akhir ini secara garis besar dengan singkat dan jelas mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat serta Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini isinya adalah menjelaskan mengenai landasan teori yang akan digunakan sebagai dasar pembahasan pada Laporan ini. Secara garis besar tinjauan pustaka ini membahas mengenai pengertian yang berkaitan dengan teori umum, teori judul, dan teori program yang berkaitan dengan sistem yang akan dibuat.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang sejarah PT Pupuk Sriwidjaja Palembang, Profil Perusahaan, Visi dan Misi, Struktur Organisasi PT Pupuk Sriwidjaja Palembang.



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini isinya adalah pembahasan mengenai Aplikasi Pengolahan Data Aduan Kerusakan Perangkat Komputer Pada Layanan Teknologi Informasi PT Pupuk Sriwidjaja Palembang secara terperinci.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini isinya adalah bab penutup yang didalamnya berisi poin-poin dari berbagai hal yang telah dibahas pada bab sebelumnya menjadi sebuah kesimpulan. Selain itu pada bab ini juga memiliki beberapa saran dari penulis terkait dengan isi laporan.