



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Semen Baturaja (Persero) Tbk merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menjalankan usaha di bidang industri semen di wilayah Sumatra Bagian Selatan dan lokasi pabrik yang terletak di Baturaja, Palembang, dan Panjang. Semen Baturaja selalu berusaha untuk menjaga *kontinuitas* dan *stabilitas* pasokan semen dalam negeri khususnya di Sumatra Bagian Selatan, karena Semen Baturaja merupakan produsen semen tunggal untuk wilayah Sumatra Bagian Selatan.

Setiap perusahaan besar milik pemerintah dan swasta terdapat suatu sistem informasi yang menangani kerusakan dan perawatan pada sistem yang ada di perusahaan/instansi tersebut. Tidak terkecuali pada PT Semen Baturaja (Persero) Tbk yang telah memanfaatkan teknologi informasi dalam banyak usahanya, terus berusaha untuk menciptakan, mengembangkan dan melengkapi sistem informasinya berbasis teknologi informasi yang terkomputerisasi. Dengan begitu, diharapkan agar dapat mengoptimalkan kinerja para karyawan dalam menjalankan kegiatan-kegiatan perusahaan serta dapat memperlancar kegiatan operasional perusahaan secara keseluruhan dan terintegrasi.

PT Semen Baturaja (Persero) Tbk dalam aktivitas sehari-hari tidak hanya memiliki aplikasi perusahaan bidang keuangan, disposisi surat masuk dan keluar, perpajakan, IT dan lain-lain tetapi juga memiliki suatu sistem informasi yang menangani laporan tentang *hardware*, *software*, dan *network* yang mengalami kerusakan atau gangguan. Sistem ini bernama sistem *maintenance* yang ditangani oleh unit kerja *Information & Communication Technology* (ICT) pada PT Semen Baturaja (Persero) Tbk. Pada sistem informasi *maintenance* ini unit kerja yang memiliki keluhan *hardware*, *software*, dan *network* harus melaporkan keluhannya secara manual kepada unit kerja ICT dan pengajuan *work order* masih menggunakan kertas. Alur pengajuan *work order* (WO) yang berjalan adalah pegawai dari unit kerja lain yang memiliki keluhan tentang komputer dan jaringan membuat WO dan di berikan kepada pegawai unit kerja ICT, lalu unit kerja ICT



memberikan WO tersebut kepada kepala bagian ICT untuk melakukan persetujuan dan mengubah status, lalu kepala bagian ICT akan menunjuk teknisi unit kerja ICT untuk melakukan perbaikan berdasarkan WO yang ada, setelah melakukan perbaikan teknisi unit kerja ICT membuat laporan secara berkala dan memberikannya kepada kepala bagian unit kerja ICT serta kepada unit kerja SDM yang berguna sebagai laporan Kumulatif Penilaian Indeks (KPI).

Dengan adanya kemajuan dan kemudahan teknologi penulis bermaksud untuk membangun aplikasi *maintenance report*, hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan bagi unit kerja yang ada di PT Semen Baturaja (Persero) Tbk dalam melaporkan keluhan kerusakan perangkat dan jaringan dengan mengajukan *work order* kepada unit kerja ICT selanjutnya laporan keluhan kerusakan perangkat dan jaringan tersebut akan ditindak lanjuti oleh admin dan akan dikirimkan kepada teknisi unit kerja ICT. Setelah teknisi unit kerja ICT menyelesaikan perbaikan terhadap perangkat dan jaringan yang mengalami keluhan kerusakan maka teknisi akan meminta penilaian terhadap hasil pekerjaannya kepada user yang melaporkan keluhan kerusakan perangkat dan jaringan. Laporan perbaikan dan *rating* dari hasil pekerjaan yang dilakukan oleh teknisi unit kerja ICT akan diberikan kepada Kepala Bagian unit kerja ICT dan unit kerja SDM sebagai kumulatif penilaian indeks.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis bermaksud membangun suatu aplikasi untuk mempermudah dalam pengajuan *work order* tentang keluhan kerusakan perangkat dan pembuatan laporan teknisi unit kerja ICT guna kelancaran dari hasil proses kerja perusahaan secara optimal. Sehubungan dengan hal tersebut, maka judul yang penulis angkat dalam penulisan Laporan Akhir ini adalah “**Aplikasi *Maintenance Report* Teknisi Unit Kerja ICT pada PT Semen Baturaja (Persero) Tbk**”.



1.2 Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang ada di atas maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut yaitu :

1. Unit kerja yang memiliki keluhan *hardware*, *software*, dan *network* harus melaporkan keluhannya secara manual kepada unit kerja ICT agar keluhan tersebut dapat ditangani, sehingga penanganan yang dilakukan lebih efektif dan efisien.
2. Belum adanya sistem informasi yang spesifik tentang hasil kinerja teknisi dalam perbaikan *hardware*, *software*, dan *network* yang menghambat unit kerja ICT dalam melaporkan data kinerja teknisi tersebut.
3. Belum adanya sistem informasi tentang penilaian terhadap hasil kinerja teknisi unit kerja ICT yang melakukan perbaikan terhadap perangkat dan jaringan yang mengalami kerusakan.

Dari permasalahan di atas maka perumusan masalah dalam Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut “Bagaimana Cara Membuat Aplikasi *Maintenance Report* Teknisi Unit Kerja ICT pada PT Semen Baturaja (Persero) Tbk menggunakan pemrograman *PHP* dan menggunakan *database MySQL*?”.

1.3 Batasan Permasalahan

Penulis memberikan batasan masalah dalam penyusunan Laporan Akhir ini agar pembahasan menjadi lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, yaitu sebagai berikut;

1. Aplikasi ini dibatasi untuk user di area perusahaan yang hanya meliputi pengajuan WO keluhan kerusakan *software*, *hardware*, dan *network* dan laporan perbaikan oleh teknisi unit kerja ICT.
 2. Proses pengolahan data perbaikan dan *rating* pada aplikasi ini memiliki hak akses yang dipegang oleh Admin unit kerja ICT.
 3. *Output* yang dihasilkan oleh aplikasi ini, berupa laporan perbaikan dan *rating* terhadap hasil pekerjaan teknisi secara berkala.
-



1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini diantaranya sebagai berikut:

1. Mengetahui pengolahan data laporan perbaikan perangkat komputer dan jaringan pada PT Semen Baturaja (Persero) Tbk.
2. Membangun sebuah aplikasi *Maintenance Report* Teknisi Unit Kerja ICT PT Semen Baturaja (Persero) Tbk.
3. Melengkapi atau memenuhi persyaratan akademis pada jenjang D3 jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari pembuatan Laporan Akhir ini adalah:

1. Mempermudah unit kerja yang ada di PT Semen Baturaja (Persero) Tbk membuat laporan keluhan kerusakan perangkat dan jaringan yang dibuat bagi PT Semen Baturaja (Persero) Tbk.
2. Memudahkan dalam membuat laporan dan mengetahui kinerja masing - masing teknisi bagi unit kerja ICT PT Semen Baturaja (Persero) Tbk.
3. Dapat dijadikan referensi dalam pembuatan laporan yang berkaitan dengan sistem *Maintenance Report*.

1.6 Metodologi Pengumpulan Data

Metodologi pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan Laporan Akhir ini yaitu metode untuk mengemukakan permasalahan, mengumpulkan data dan penyajian data untuk menggambarkan karakteristik suatu keadaan atau objek penelitian serta mengambil suatu kesimpulan dari permasalahan yang telah dilakukan.

1.6.1 Lokasi Pengumpulan Data dan Waktu Pelaksanaan

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di PT Semen Baturaja (Persero) Tbk, Jl. Abikusno Cokrosuyoso, Kemang Agung, Kertapati, Kota



Palembang, Sumatera Selatan 30145. Di unit kerja *Information & Communication Technology*.

1.6.2 Metode Pengumpulan Data

1.6.2.1 Data Primer

Menurut Siregar (2015:16) Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Pada penyusunan laporan kerja praktik ini peneliti menggunakan cara-cara sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Siregar (2015:18) Wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara. Penulis melakukan wawancara langsung dengan karyawan ICT PT Semen Baturaja (Persero) Tbk atas nama bapak M Rastato Rangga Sakti terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan disana serta sistem kerja yang ada, guna mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pembahasan laporan akhir ini.

2. Observasi

Menurut Siregar (2015:19) Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. Penulis mengamati apa saja yang dikerjakan oleh teknisi unit kerja ICT pada PT Semen Baturaja (Persero) Tbk. Melalui observasi yang penulis lakukan, kendala yang dihadapi pada PT Semen Baturaja (Persero) Tbk adalah masalah pengajuan *work order* oleh unit kerja yang ada di PT Semen Baturaja (Persero) Tbk yang masih menggunakan kertas dan pembuatan laporan yang masih terkomputerisasi secara sederhana sehingga dibutuhkan aplikasi yang menjadi solusi dalam mempermudah pengajuan *work order* dan membuat laporan tersebut.



1.6.2.2 Data Sekunder

Menurut Siregar (2015:16) Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian. Pengumpulan data sekunder ini dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari buku-buku, artikel, teori yang mendukung, serta referensi lain yang berkaitan dengan Laporan Kerja Praktik ini.

Data sekunder juga dapat bersumber dari Laporan Kerja Praktik alumni dari perpustakaan Jurusan Manajemen Informatika atau perpustakaan pusat yang ada di Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memberi gambaran yang jelas secara terperinci mengenai penyusunan Laporan Akhir ini, berikut penyusunan sistematika penulisan Laporan Akhir sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi pengumpulan data dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan secara singkat tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul Laporan Akhir ini, yaitu teori umum, teori khusus, dan teori program. Teori umum merupakan teori yang berkaitan dengan pengertian-pengertian yang menjadi judul penulisan laporan. Teori khusus menjelaskan tentang *Data Flow Diagram (DFD)* beserta simbol-simbol yang digunakan, pengertian *Block Chart* beserta simbol-simbol yang digunakan, pengertian *Flow Chart* beserta simbol-simbol yang digunakan, pengertian *Entity Relationship Diagram (ERD)* beserta simbol-simbol yang digunakan, dan Kamus Data (*Data Dictionary*) beserta simbol-simbol yang digunakan. Teori program menjelaskan sekilas tentang program yang digunakan dalam



membuat sistem, yaitu bahasa pemrograman *PHP*, *database MySQL* dan segala sesuatu yang berhubungan dengan rancangan yang akan digunakan.

BAB III TINJAUAN UMUM

Pada bab ini berisikan uraian mengenai gambaran umum lembaga yang terdiri dari sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, uraian tugas dan fungsi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan pembahasan mengenai perancangan sistem yang meliputi penentuan alat dan bahan yang digunakan dalam penulisan Laporan Akhir, defenisi masalah studi kelayakan, rancangan sistem yang baru, perancangan sistem, serta hasil dari proses pembuatan program aplikasi tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini kami membuat kesimpulan dari apa yang telah dipaparkan dan dibahas dalam bab-bab sebelumnya. Sebagai tindak lanjut dari kesimpulan maka pada akhir penulisan dikemukakan saran-saran yang berhubungan dengan masalah yang telah dibahas.