

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yang mendasari pemilihan judul tugas akhir ini, pokok permasalahan yang akan dibahas, tujuan dilakukannya magang, metodologi yang akan digunakan, alokasi waktu magang dan sistematika penulisan laporan.

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

PT Esensi Solusi Buana atau biasa disebut dengan ESB merupakan sebuah perusahaan *startup* yang menyediakan *software* yang terintegrasi khusus untuk operasional bisnis *Food and Beverage*. ESB tidak hanya menawarkan *software* saja, melainkan juga pelayanan dalam memberikan *support* kepada klien. Perusahaan yang berdiri pada tahun 2018 ini telah memiliki banyak klien yang tersebar di seluruh Indonesia.

Jumlah klien ESB yang semakin meningkat, mendorong ESB untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada klien. Bagi ESB, hal utama dalam melayani klien adalah ketepatan, kualitas dan kecepatan. Oleh karena itu, ESB ingin meningkatkan kinerja tim *Technical Support* dengan cara memberikan bonus kepada tim *Technical Support* yang memiliki kinerja baik.

Saat ini ESB menggunakan sistem *ticketing* yang digunakan oleh tim *Customer Care* dan *Technical Support* untuk mencatat kendala yang dilaporkan

oleh klien serta solusinya dalam bentuk tiket. Dari sistem *ticketing* yang sudah berjalan saat ini, banyak tiket yang tidak dilengkapi oleh *Technical Support* sehingga *supervisor* dan *manager* sulit untuk melacak performa karyawan tim *Technical Support*.

Agar pemberian bonus tepat sasaran, ESB ingin membuat fitur baru pada sistem *ticketing*, yaitu *scoring* sebagai alat ukur kinerja tim *Technical Support*. Fitur *scoring* merupakan penetapan poin pada setiap tiket berdasarkan ketentuan yang telah dibuat oleh ESB. Perhitungan *score* tidak hanya bersumber dari *ticket point* saja, melainkan juga dari *activity point* yang berasal dari agenda *set up*, *meeting*, *training*, dll.

Dengan demikian, fitur *scoring* yang dibangun pada sistem *ticketing* dapat digunakan untuk menilai kinerja tim *Technical Support* sehingga pemberian bonus dapat tepat sasaran. Bonus akan diberikan kepada *Technical Support* yang dapat memenuhi minimum *score* yang sudah ditentukan. Oleh karena itu, dengan adanya *scoring* ini dapat meningkatkan kinerja tim *Technical Support*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah ESB ingin meningkatkan kinerja tim *Technical Support* dengan memberikan bonus kepada *Technical Support* yang memiliki kinerja baik. Namun, saat ini ESB belum memiliki alat untuk mengukur kinerja *Technical Support*.

### 1.3 Batasan Masalah

Dalam kegiatan magang ini, akan dikembangkan suatu fitur yang telah ditetapkan oleh Esensi Solusi Buana berdasarkan *Ticketing System* berdasarkan fitur terdahulu yang sebelumnya sudah dibuat. Pengembangan *Ticketing System* ini akan dilakukan oleh pemegang. batasan-batasan yang terdapat dalam proyek magang ini adalah sebagai berikut:

- 1) Pemegang hanya menambahkan fitur *scoring system*
- 2) Fitur yang dikembangkan akan diimplementasikan ke dalam *Ticketing System* PT. Esensi Solusi Buana.
- 3) Fitur yang dikembangkan harus dapat menerima masukan dari pengguna dari PT. Esensi Solusi Buana. Pengguna yang dimaksud adalah para karyawan divisi *Product Support*.
- 4) Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP(Hypertext Preprocessor).
- 5) *Database* yang digunakan adalah MySQL Workbench.

### 1.4 Tujuan Magang

Tujuan dari kegiatan magang ini adalah untuk membuat fitur dimana terdapat *reward system* untuk tim *Technical Support* PT. ESB, sehingga dapat memberikan motivasi para tim *Support* agar meningkatkan kinerja tim tersebut

### 1.5 Metodologi Magang

Dalam program magang ini, pemegang menerapkan metode kualitatif untuk pengujian data. Dalam pengujian, penguji akan melakukan pengetesan dengan metode *block-box testing* dan tidak menggunakan *unit test* dikarenakan masalah keterbatasan waktu.

### 1.6 Alokasi Waktu dan Tempat Magang

Program magang ini dilakukan di kantor PT. Esensi Solusi Buana dan untuk setidaknya

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Magang Bulanan diperlukan waktu 1

No	Bulan	Minggu			
		1	2	3	4
1	Januari	Pengenalan Web Framework yii2			
2	Februari	Membahas Proyek yang akan diambil		Mulai Mengerjakan Proyek	
3	Maret	Melanjutkan pembuatan Proyek		Melakukan pengujian	
4	April	Pembuatan Laporan Magang			

sampai 3 bulan waktu magang. Untuk menjaga produktivitas selama menjalani magang, pemegang akan menerapkan jadwal yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 dan Tabel 1.2

Tabel 1.2 Rencana Jadwal Kegiatan Magang Harian

Waktu	Kegiatan
08.30-12.00	Melakukan pengembangan fitur <i>Ticketing System</i>
12.00-13.00	Istirahat
13.00-17.30	Melanjutkan pengembangan fitur <i>Ticketing System</i> atau membantu perusahaan untuk menyelesaikan tugas

Mulai bulan Januari 2022, pemegang memulai proyek magang secara luring atau di tempat. Kantor pusat Esensi Solusi Buana terletak pada alamat berikut ini:

Ruko Paramount Center 2 Blok B 7-8 Kel, Pakulonan Bar., Kec. Klp. Dua,  
Kabupaten Tangerang, Banten 15810

Email: [care@esb.co.id](mailto:care@esb.co.id)

Hotline: +622139702002

Whatsapp Chat: +6282210666969

### 1.7 **Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika penulisan disajikan informasi mengenai bab yang terdapat pada laporan ini. Laporan ini terdiri dari enam bab yaitu pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, sistem saat ini, perancangan sistem informasi, serta kesimpulan dan saran.

## **BAB I           PENDAHULUAN**

Bab ini berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang permasalahan, pokok permasalahan yang akan dibahas, tujuan dilakukannya penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

## **BAB II           LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan teori yang digunakan dalam proses magang, yaitu teori *ticketing*, PHP, Yii2, dan teori Faktor yang meningkatkan kinerja karyawan

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum PT Esensi Solusi Buana yang meliputi informasi perusahaan dan deskripsi magang.

### **BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Bab ini berisi pengumpulan data umum dan khusus yang digunakan untuk menganalisis sistem saat ini yang diperoleh melalui pengamatan selain itu bab ini juga berisikan kendala sistem saat ini, serta data yang digunakan untuk membangun sistem baru, yaitu data karyawan, pemasok, pelanggan, dan barang.

### **BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Bab ini berisi implementasi *scoring* ke dalam sistem *ticketing* ESB. Implementasi sistem *scoring* akan membahas proses dan tahapan pembuatan dan cara kerja *scoring*. Metode pengujian yang akan digunakan adalah *black-box testing*.

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari kegiatan magang yang telah dilakukan serta berisikan saran untuk pengembangan lebih lanjut.

