

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Program Studi D3 Sistem Informasi Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom adalah sebuah institusi pendidikan yang selalu berusaha dalam meningkatkan kualitas mahasiswanya dan juga mendorong mahasiswa agar mampu mempraktekkan ilmunya secara langsung dalam dunia kerja. Hal ini diwujudkan dalam memberikan pengalaman mahasiswa dalam dunia kerja melalui adanya program magang. Program magang ini merupakan bentuk dalam menerapkan keilmuan atau kompetensi mahasiswa yang didapatkan selama masa perkuliahan dan memberikan pengalaman profesionalitas dunia kerja. Program magang ini dilaksanakan untuk memenuhi syarat kelulusan. Pada Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom ini mengadakan kerja sama dengan PT. Neuronworks Indonesia dalam membuat program magang satu tahun. PT. Neuronworks Indonesia ini adalah suatu perusahaan yang bergerak pada bidang teknologi informasi.

Perusahaan ini menyediakan solusi yang dapat membantu perusahaan dalam menghadapi suatu tantangan bisnis yang berkembang sangat cepat dan dinamis [1]. PT. Neuronworks Indonesia banyak menghasilkan produk di antaranya aplikasi DOOR yang digunakan untuk memudahkan tim HRD perusahaan dalam pengelolaan karyawan [2], aplikasi NISA yang digunakan sebagai tempat menyampaikan segala kendala yang dialami pelanggan dalam layanan yang digunakan oleh pelanggan. Dalam pengoperasian pekerjaan, perusahaan selalu mengutamakan kepuasan dan keamanan pelanggan. Maka dari itu, perusahaan menyediakan posisi sebagai *technical support* yang bertugas untuk menangani berbagai macam keluhan dan permasalahan pelanggan dalam penerapan, pemakaian, dan konfigurasi perangkat lunak.

Kegiatan magang dilakukan dengan jadwal yang sudah ditentukan dan dilaksanakan secara sistematis untuk membentuk profesionalitas dalam dunia kerja. Program magang ini dilaksanakan menggunakan buku pedoman magang dan aturan perusahaan agar program magang dapat dilakukan dengan maksimal dan efisien. Pada program magang ini, diamanahkan tugas sebagai *technical support*. Sebagai *technical support* diamanahkan untuk bertanggung jawab dalam mendukung layanan yang ada pada Neuron, salah satunya untuk melayani seluruh kendala dan permasalahan

yang ada pada layanan DOOR [3]. Layanan DOOR ini meliputi Modul *Task*, Modul *Payroll*, Modul *Recruitment*, Modul *Organization*, Modul *Attendance*.

Layanan DOOR digunakan oleh beberapa pelanggan yaitu , PT. Humana Prima, PT. BPR TLM dan lainnya. DOOR ini adalah *Smart* aplikasi yang dapat mengefisiensikan dan mengefektifkan operasional HR serta membantu meningkatkan performa karyawan di tengah COVID-19 untuk mencapai visi dan misi perusahaan anda.

Dalam proses layanan DOOR terdapat beberapa kendala salah satu contohnya, Saat melakukan menukar *Shift* kerja ada yang tidak tertukar, dan saat melakukan absensi ada yang terkendala *double* absent sehingga memerlukan untuk *Cleansing data* , dan saat melakukan rekomendasi penukaran *shift* ternyata *shift* tersebut tidak tertukar. Kendala-Kendala yang dialami oleh pelanggan ini disampaikan melalui aplikasi NISA. Kendala yang sudah masuk pada NISA berupa tiket yang akan dikategorikan sesuai dengan keluhan pelanggan yang dialami.

Kendala dan keluhan yang telah disampaikan melalui tiket NISA akan ditinjau lebih lanjut dan diselesaikan oleh *technical support*. Kendala yang diterima melalui aplikasi NISA dapat mencapai kurang lebih 400 tiket dengan penyelesaian yang berbeda-beda. Sistem tiket NISA ini sangat membantu *technical support* dalam mengkategorikan kendala yang dialami untuk meningkatkan aplikasi ke depannya.

## 1.2 Rumusan Masalah Dan Solusi

Berdasarkan uraian latar belakang diatas yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diangkat antara lain :

1. Bagaimana menyelesaikan masalah atau kendala *technical support* sesuai *job desc*?
2. Bagaimana Meningkatkan kualitas mahasiswa Program Studi D3 Sistem Informasi Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom?
3. Bagaimana mengintegrasikan keilmuan atau kompetensi mahasiswa dalam dunia kerja melalui program magang?
4. Bagaimana meningkatkan efisiensi operasional HR dan performa karyawan melalui penggunaan layanan DOOR?

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, terdapat solusi sebagai berikut :

1. Melihat kendala yang dialami.

2. Melakukan pengembangan kurikulum dan metode pengajaran yang relevan dengan kebutuhan industri, serta menyediakan program magang yang memberikan pengalaman langsung dalam dunia kerja.
3. Menusun pedoman magang yang jelas dan aturan perusahaan yang terkait dengan program magang, serta menjalin kerja sama dengan perusahaan-perusahaan teknologi informasi untuk memberikan kesempatan magang kepada mahasiswa.
4. Mengimplementasikan prosedur yang ketat untuk menjaga kepuasan dan keamanan pelanggan dalam pengoperasian layanan DOOR, termasuk pemeliharaan perangkat lunak, dukungan teknis, dan penanganan keluhan dengan waktu respons yang cepat.

### 1.3 Tujuan

Terdapat tujuan dalam penulisan laporan ini yaitu dapat mengetahui penyelesaian dari masalah atau kendala *technical support* sesuai dengan *job desc* yang diberikan.

### 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dapat berisi:

1. Ruang Lingkup Penyelesaian masalah atau kendala yang dialami pada aplikasi DOOR ,
2. Ruang Lingkup Penyelesaian berdasarkan suatu kendala atau masalah yang aksesnya dipegang oleh anggota magang.

### 1.5 Metode Pengerjaan

Memuat tentang metodologi yang digunakan dan model pengembangan yang digunakan dalam membangun produk. Contoh metodologi adalah metodologi terstruktur, metodologi berbasis objek dan lainnya. Contoh model pengembangan produk adalah *waterfall*, *linear sequential*, *spiral*, RAD, dan lainnya. Pada masing-masing tahapan model pengembangan, penulis menjelaskan hal-hal yang dilakukan dan *tools* apa yang digunakan (bila menggunakan *tools* tertentu).

Apabila tidak diperlukan, gambar tahapan model pengembangan produk tidak perlu digambarkan. Teori dan gambar mengenai *waterfall*, *linear sequential*, dan lainnya secara lengkap dan formal dijelaskan di Bab 2 Tinjauan Pustaka.

### 1.6 Jadwal Pengerjaan

Jadwal pelaksanaan magang ini sesuai dengan ketentuan awal yaitu selama satu tahun yang dilaksanakan dari hari Senin sampai hari Jumat, atau kurang lebih 265 hari kerja dari tanggal 11 Juli 2022 – 11 Juli 2023 yang dilaksanakan selama 8 jam. Untuk jadwal pelaksanaan magang ini terbagi menjadi *shift* normal dan *shift* menyesuaikan dengan tim. *Shift* normal digunakan saat melakukan kegiatan magang secara *Work From Office / WFO* sedangkan *shift* menyesuaikan tim digunakan saat melakukan kegiatan magang secara *Work From Home / WFH*. Pada *shift* menyesuaikan pada tim dibagi menjadi dua *shift* kerja, pada *shift* pagi dilaksanakan pada pukul 06.00 AM – 15.00 PM dan untuk *shift* siang dilaksanakan pada pukul 12.00 PM – 21.00 PM. Pada jadwal pelaksanaan magang yang dilakukan secara normal



