

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan magang dua semester merupakan salah satu jenis magang yang oleh dilaksanakan Layanan Kerjasama & Magang Fakultas Ilmu Terapan (LKM FIT). Kegiatan magang ini bertujuan untuk agar ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dapat diterapkan dan diaplikasikan dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Dalam kegiatan magang fakultas ini penulis ditempatkan di PT Adi Data Utama di posisi Frontend Web Developer.

PT. Adi Data Utama merupakan konsultan IT yang berada di Bandung. Pada saat ini perusahaan sedang memiliki klien Universitas Telkom tepatnya Direktorat Pusat Teknologi Informasi atau biasa dikenal dengan Puti. Puti merupakan direktorat yang bertugas untuk mengayomi kebutuhan IT seluruh Universitas Telkom mulai dari mahasiswa hingga staf direktorat lain yang berada pada Universitas Telkom. Salah satu aplikasi yang dibuat oleh Puti adalah aplikasi web Service Desk.

Aplikasi Web Service Desk adalah aplikasi yang membantu memudahkan Helpdesk Pusat Teknologi Informasi (PuTI) Telkom University dalam membantu merespon keluhan, feedback, komentar, permasalahan atau pertanyaan teknis pengguna dengan menyediakan informasi yang diperlukan dari berbagai media. Sebagai seorang admin helpdesk dituntut untuk merespon pertanyaan dari customer dengan cepat. Oleh karena itu aplikasi web Service Desk ini dilengkapi dengan fitur ticketing.

Aplikasi Web Service Desk versi sebelumnya berfokus pada proses pengajuan tiket, daftar tiket dan penugasan tiket. Untuk perubahan yang dilakukan pada aplikasi web Service Desk selanjutnya adalah pada beberapa fitur tambahan yang mendukung pengimplementasian aplikasi web Service Desk agar dapat digunakan dengan lebih baik, seperti pada perubahan layanan dan sublayanan serta penambahan dan perbaikan pada beberapa fitur lainnya. Salah satu fitur yang ditambahkan adalah dengan ditambahkan fitur Laporan. Fitur Laporan ini akan menampilkan data statistik kegiatan ticketing yang berlangsung, baik itu dalam bentuk tabel data, grafik, atau dalam bentuk file (.xlsx) yang bisa diunduh.

Maka dari itu, penulis dalam masa Kegiatan Magang dua Semester yang diadakan oleh Layanan Kerjasama & Magang Fakultas Ilmu Terapan (LKM FIT) di PT Adi Data Utama, memegang tanggung jawab untuk mengembangkan fitur laporan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

1.2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang sudah dijelaskan di atas. Maka dapat diketahui bahwa Aplikasi Web Service Desk belum memiliki cara untuk menampilkan data atau statistik kegiatan tiketing untuk keperluan admin helpdesk.

1.2.2 Solusi

Solusi yang dapat diajukan adalah dengan membuat menu baru laporan yang dikhususkan untuk menampilkan data dan statistik kegiatan tiketing. Tampilan data dan statistik tersebut dapat berupa table data, grafik dan juga file (.xlsx) yang dapat diunduh

1.3 Tujuan

Dengan menambah menu baru, selanjutnya akan disebut menu Laporan, yang dikhususkan untuk menampilkan data dan statistik kegiatan tiketing dalam bentuk tabel data, grafik dan file (.xlsx) yang dapat diunduh. Maka hal-hal yang diperlukan adalah

1. Membangun tampilan baru untuk menu Laporan.
2. Membangun tampilan tabel data statistik dan grafik menggunakan library yang sudah digunakan.
3. Menyediakan fitur untuk mengunduh data statistik dalam bentuk file (.xlsx).
4. Menyediakan fitur *filtering* yang dapat digunakan untuk menseleksi data.

1.4 Batasan Masalah

1. Penulis mengembangkan aplikasi web Service Desk dengan mengimplementasikan menu baru yaitu menu Laporan.
2. Penulis tidak mengerjakan bagian *Backend*, seperti *API*, mengambil data dan mengolah data.
3. Penulis mengimplementasikan design yang sudah ada meliputi tampilan *layout* menu Laporan, tabel data, dan grafik.

1.5 Penjadwalan Kerja

Tabel 1.1 Timeline Pengerjaan Aplikasi Web Service Desk untuk Frontend Developer

No	Deskripsi Kerja	Okt				Nov				Des				Jan				Feb			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Implementasi Perubahan Layout	■	■																		
2	Implementasi Pembuatan Menu Laporan			■	■	■	■	■	■												
3	Implementasi fitur pencarian, fitur unduh, dan fitur <i>Filtering</i>									■	■	■	■	■	■	■					
4	Penyesuaian <i>API</i> dan Perbaikan Bug			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	