

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Pemikiran Kerja Praktek

Kerja Praktik (KP) merupakan suatu program pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk terlibat secara langsung dalam kegiatan kerja di lingkungan profesional sebagai bentuk penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan. Melalui kegiatan tersebut, mahasiswa tidak hanya memahami proses kerja secara nyata, tetapi juga mampu mengembangkan kompetensi, baik dari sisi keterampilan teknis maupun kemampuan non-teknis, seperti komunikasi, kerja sama tim, dan kemampuan adaptasi. Dengan demikian, kerja praktik berperan penting dalam membentuk kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja secara lebih matang. Selain itu, kerja praktik juga berfungsi sebagai penghubung antara pembelajaran teoritis di perguruan tinggi dengan kebutuhan nyata di dunia industri, sehingga proses pembelajaran menjadi lebih relevan dan aplikatif (Ufia 2024).

Dalam rangka memenuhi kewajiban tersebut, penulis melaksanakan kerja praktek di PT. Jaga Anugrah Giat Asa (Assist.id) berlangsung selama 4 bulan dengan periode 30 Maret hingga 18 Juli 2026. Assist.id merupakan perusahaan teknologi yang berfokus pada pengembangan solusi digital di bidang kesehatan, sehingga memiliki relevansi yang tinggi dengan latar belakang keilmuan penulis. Penulis ditempatkan di divisi *Ticketing & Retention Support (Intern)*, yaitu tim operasional yang berperan dalam menangani, memantau, serta menindaklanjuti setiap laporan dan permintaan pengguna melalui sistem *ticketing*. Divisi tersebut juga bertanggung jawab dalam menjaga kualitas layanan dengan memastikan setiap permasalahan pengguna ditangani secara tepat dan efisien, serta mendukung upaya peningkatan retensi pengguna melalui pelayanan yang responsif dan berkelanjutan. Selain itu, tim turut berkontribusi dalam proses koordinasi dengan pihak terkait guna memastikan penyelesaian masalah berjalan

optimal serta pengalaman pengguna terhadap layanan digital tetap terjaga dengan baik.

Proses monitoring dan pengelolaan tiket pada Divisi Service saat ini dilakukan dengan memantau tiket yang berstatus *open* melalui Panela Dashboard. Setelah tiket teridentifikasi, tim Ticketing Support melakukan *follow up* kepada tim IT maupun tim service melalui grup komunikasi internal untuk memastikan permasalahan yang dilaporkan oleh mitra segera ditindaklanjuti. Mekanisme tersebut menyebabkan proses penanganan tiket masih bergantung pada koordinasi dan pengingat secara manual, sehingga berpotensi menghambat kecepatan respons serta pembaruan status tiket.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis mengusulkan perancangan Sistem E-Ticketing berbasis web yang mampu mengintegrasikan proses pelaporan, monitoring, dan penanganan tiket dalam satu platform terpusat. Melalui sistem yang dirancang, setiap tiket yang masuk dapat langsung diterima dan dipantau oleh tim IT secara *real-time* tanpa harus menunggu *follow up* melalui grup komunikasi. Dengan demikian, tim IT dapat mengetahui permasalahan yang terjadi lebih cepat, memantau prioritas tiket berdasarkan SLA (*Service Level Agreement*), serta melakukan pembaruan status penanganan secara langsung pada sistem.

Selain mendukung proses monitoring tiket, sistem dapat meningkatkan efektivitas koordinasi antar tim, mempercepat proses penanganan permasalahan yang dilaporkan oleh mitra, mengurangi ketergantungan terhadap komunikasi manual, serta meningkatkan persentase *resolved ticket* sehingga kualitas layanan yang diberikan kepada mitra menjadi lebih optimal.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari perancangan sistem E- Ticketing ini adalah:

1. Mempermudah Tim Service dalam mencatat dan membuat tiket berdasarkan laporan permasalahan dari mitra.
2. Memudahkan Tim IT dalam menerima, memantau, dan menangani tiket yang telah dibuat oleh Tim Service.
3. Menyediakan sistem monitoring tiket yang menampilkan status penanganan secara real-time, seperti *Open*, *In Progress*, dan *Resolved* IT.
4. Membantu proses pemantauan *Service Level Agreement* (SLA) sehingga setiap tiket dapat diselesaikan sesuai batas waktu yang telah ditentukan.
5. Mempermudah proses komunikasi dan koordinasi antara Tim Service dan Tim IT melalui informasi tiket yang terpusat.
6. Mengurangi risiko kehilangan data, kesalahan pencatatan, serta keterlambatan dalam proses penanganan tiket.
7. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pengelolaan tiket melalui sistem yang terintegrasi berbasis web.

Adapun manfaat dari perancangan sistem E- Ticketing ini adalah:

1. Membantu Tim Service dalam mengelola laporan permasalahan mitra secara lebih terstruktur dan terdokumentasi.
2. Mempermudah Tim IT dalam memantau daftar tiket yang harus ditangani beserta prioritas dan status penyelesaiannya.
3. Memudahkan pemantauan batas waktu penyelesaian tiket melalui fitur monitoring SLA sehingga risiko keterlambatan dapat diminimalkan.
4. Menyediakan informasi perkembangan penanganan tiket secara cepat dan akurat sehingga mempermudah proses monitoring.
5. Meningkatkan koordinasi antara Tim Service dan Tim IT melalui satu sistem yang terintegrasi.
6. Meningkatkan kualitas layanan kepada mitra melalui proses penanganan tiket yang lebih cepat, terorganisir, dan terdokumentasi dengan baik.

1.3 Luaran Proyek Kerja Praktek

Luaran yang dihasilkan selama pelaksanaan kerja praktik adalah Rancang Bangun Sistem E-Ticketing PT Jaga Anugrah Giat Asa (Assist.id) yang ditujukan untuk mendukung proses pengelolaan dan monitoring tiket di lingkungan perusahaan. Sistem tersebut dirancang berdasarkan hasil observasi dan pengalaman penulis selama menjalankan tugas pada Divisi *Ticketing & Retention Support (Intern)*.

Perancangan sistem dilakukan untuk mengatasi proses koordinasi penanganan tiket yang masih bergantung pada *follow up* melalui grup komunikasi internal. Melalui Sistem E-Ticketing yang diusulkan, setiap tiket yang dilaporkan dapat langsung diterima dan dipantau oleh tim IT secara *real-time*, sehingga proses penanganan, pembaruan status tiket, dan pemantauan SLA dapat dilakukan secara lebih efektif dan terintegrasi.

Dengan adanya sistem tersebut, diharapkan proses pengelolaan tiket menjadi lebih terstruktur, mempercepat respons terhadap permasalahan yang dilaporkan oleh mitra, meningkatkan koordinasi antar tim, serta membantu meningkatkan persentase *resolved ticket* dalam mendukung kualitas layanan perusahaan.