

---

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Sistem teknologi dan informasi telah menjadi komponen yang sangat penting bagi keberhasilan bisnis dan organisasi [1]. Teknologi informasi dapat membantu segala jenis bisnis meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses bisnis, pengambilan keputusan manajerial sehingga dapat memperkuat posisi kompetitif dalam pasar yang cepat sekali berubah. Hal ini berlaku ketika teknologi informasi digunakan untuk mendukung pengembangan produk, proses dukungan untuk pelanggan, transaksi *e-commerce*, atau dalam aktivitas bisnis lainnya.

PT Media Sarana Data (Gmedia) adalah perusahaan swasta, bergerak di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Mengikuti tren teknologi yang berkembang pada saat ini, mengerjakan sektor jalur solusi komunikasi data dan IT langsung kepada konsumen akhir, terutama untuk layanan akses Internet dan komunikasi multimedia [2]. Untuk meningkatkan pelayanan kepada para konsumen, dibutuhkanlah layanan yang dapat manajemen keluhan kendala yang dialami pelanggan.

Kemudian dibuatlah website Network Operation Center System (NOCS) yang nantinya digunakan untuk manajemen keluhan yang ditangani langsung pihak perusahaan. Website ini memiliki fitur yang dapat manajemen keluhan kendala yang dialami konsumen guna meningkatkan pelayanan. Sehingga dengan adanya website tersebut, diharapkan dapat menjadi pendongkrak dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dalam membeli produk.

Laporan ini membahas tentang pembuatan website *Network Operation Center System* (NOCS). NOCS diimplementasikan dengan *Laravel* sebagai *website framework* dan *Postgresql* sebagai *Database Management System*.

---

## 1.2. Tujuan

### 1.2.1. Tujuan Pelaksanaan PKL / KP

Tujuan dari pelaksanaan PKL / KP ini adalah untuk mencari pengalaman berada di dunia kerja yang sesungguhnya yang akan dihadapi setelah lulus. Dan juga mengembangkan softskill dan hardskill yang diperoleh dari pembelajaran kampus.

### 1.2.2. Tujuan Penyusunan Laporan

Tujuan Penyusunan laporan ini adalah untuk memenuhi syarat lulus mata kuliah program studi S1 Teknik Informatika di Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Dan juga untuk melatih kemampuan mahasiswa dalam hal menulis.

### 1.2.3. Tujuan Pembuatan Website

Tujuan pembuatan website ini adalah untuk mengembangkan hardskill dalam membuat website menggunakan framework Laravel.

## 1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam pelaksanaan PKL/KP di PT. Media Sarana Data yang terletak di Jl. Daradasih No.11A, Patangpuluhan, Wirobrajan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta masuk di divisi aplikasi. Penulis pada PKL/KP ini difokuskan untuk mengerjakan website, yaitu pembuatan website *Network Operation Center System* (NOCS) keluhan pelanggan menggunakan framework Laravel.

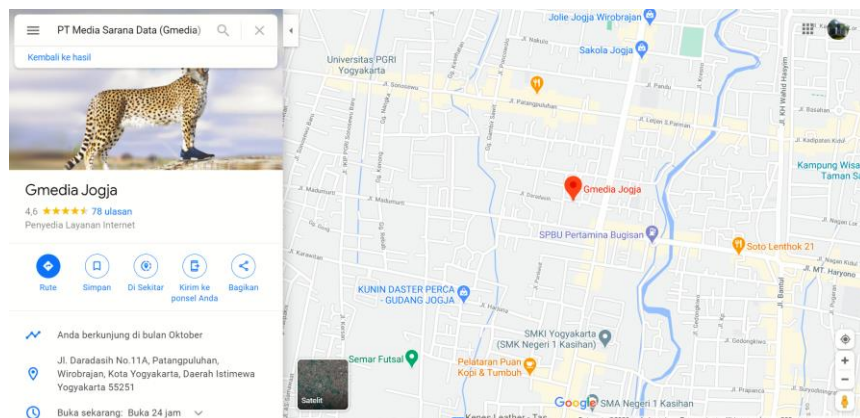
## 1.4. Aspek Umum dan Kelembagaan

### 1.4.1. Profil Perusahaan

PT Media Sarana Data (Gmedia) adalah perusahaan swasta, bergerak di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Mengikuti tren teknologi yang berkembang saat ini, mengerjakan sektor jalur

solusi komunikasi data dan IT langsung kepada konsumen akhir, terutama untuk layanan akses Internet dan komunikasi multimedia. Berdiri Januari tahun 2009 di Yogyakarta, saat ini kami telah mempunyai kantor di 11 kota besar dengan cangkupan area layanan seluruh Indonesia. Mengutamakan Service Quality dan Service Satisfaction, Gmedia diisi oleh staf dan tenaga ahli profesional, berpengalaman serta kompeten dengan dukungan vendor terbaik. Selain itu PT. Media Sarana Data juga melayani permintaan software aplikasi website, mobile, maupun Artificial intelligence.

PT Media Sarana Data (Gmedia) beralamat di Jl. Daradasih No.11A, Patangpuluhan, Wirobrajan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55251. Dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. 1 Lokasi Kantor

#### 1.4.2. Logo PT. Media Sarana Data



Gambar 1. 2 Logo Gmedia

---

logo PT. Media Sarana Data (Gmedia) dengan warna logo orange, dan biru.

#### 1.4.3. Visi dan Misi Perusahaan

Visi :

“Menjadikan PT. Media Sarana Data (Gmedia) sebagai leader Internet Service Provider di kawasan regional dengan mengedepankan kepuasan pelanggan.”

Misi :

1. Perluasan infrastruktur
2. Mengadopsi teknologi terbaru
3. Menjadikan pelanggan sebagai partner perusahaan
4. Terus melakukan inovasi

### **1.5. Metode Penulisan Laporan**

#### 1.5.4. Metode Wawancara

Metode wawancara ini dilakukan dengan cara melakukan tanya – jawab secara langsung dan online kepada pembimbing lapangan pada saat pelaksanaan PKL/KP untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan dalam pembuatan website virtual wedding expo.

#### 1.5.5. Metode Diskusi

Metode ini dilakukan bersama antara tim magang untuk menentukan pembagian tugas yang harus dikerjakan oleh masing-masing anggota tim.

#### 1.5.6. Metode Pustaka

Merupakan metode dalam mengumpulkan data dengan melakukan studi pustaka, mengenai teori-teori ilmiah yang didapatkan dari buku-buku teks, jurnal atau makalah elektronik, dan internet yang berhubungan dengan proyek guna sebagai pedoman dan acuan penulis dalam menyusun sistem maupun laporan.

---

### **1.6. Sistematika Penulisan Laporan**

Untuk mempermudah pemahaman laporan kegiatan ini maka laporan ini di bagi menjadi beberapa bagian yaitu:

**BAB I            PENDAHULUAN**

Berisi tentang uraian atau gambaran secara umum tentang apa yang dikerjakan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan/Kerja Praktik dan apa yang menjadi pokok kegiatannya.

**BAB II          DASAR TEORI**

Berisi tentang teori yang diambil pada Praktik Kerja Lapangan/Kerja Praktik.

**BAB III        ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang penjelasan teori dan konsep-konsep kerja yang diambil pada Praktik Kerja Lapangan/Kerja Praktik.

**BAB IV        PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan hasil yang diperoleh dari Praktik Kerja Lapangan/Kerja Praktik dan saran yang ditujukan pada tempat Praktik Kerja Lapangan/Kerja Praktik