BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. EMP Mega Persada merupakan perusahaan yang bergerak di sektor energi dan memiliki aktivitas operasional yang sangat bergantung pada dukungan sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT). Dalam perkembangan dunia industri saat ini, pemanfaatan teknologi informasi memiliki peranan penting dalam meningkatkan efektivitas operasional, efisiensi kerja, serta kelancaran proses bisnis perusahaan. Setiap divisi membutuhkan dukungan layanan ICT yang stabil dan responsif, khususnya terkait perangkat kerja, jaringan, sistem internal, serta layanan komunikasi.

Untuk mendukung kelancaran operasional tersebut, perusahaan memerlukan mekanisme penanganan masalah ICT yang cepat, tepat, dan terstruktur. Namun, berdasarkan hasil observasi selama kegiatan kerja praktik, proses pelaporan incident ICT di PT. EMP Mega Persada masih memiliki beberapa kendala. Sebagian pelaporan masih dilakukan secara manual, data gangguan belum terdokumentasi secara terpusat, serta pelacakan status penanganan incident masih terbatas.

Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan keterlambatan dalam penanganan gangguan, kesalahan pencatatan, kurangnya transparansi informasi, serta kesulitan dalam melakukan evaluasi

terhadap kualitas layanan ICT. Selain itu, karyawan sering mengalami kendala dalam menyampaikan laporan gangguan karena belum tersedianya sistem khusus yang mampu menampung dan mengelola laporan incident secara terstruktur.

Di sisi lain, tim ICT juga menghadapi tantangan dalam mengelola dan memantau daftar pekerjaan yang masuk, karena tidak adanya media terpadu yang mendukung pencatatan, pemantauan status, serta dokumentasi riwayat penanganan incident. Hal ini menyebabkan proses koordinasi antara karyawan dan tim ICT menjadi kurang optimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan sebuah sistem informasi yang mampu mendukung proses pelaporan incident ICT secara terkelola dan terdokumentasi dengan baik. Oleh karena itu, dalam kegiatan kerja praktik ini, Sistem Pelaporan Incident ICT berbasis web dikembangkan pada PT. EMP Mega Persada. Sistem ini dirancang sebagai sarana bagi karyawan untuk melaporkan gangguan ICT secara cepat dan terstruktur, serta membantu tim ICT dalam mencatat, memantau, dan mengelola status penanganan incident.

Dengan adanya sistem pelaporan incident ICT berbasis web ini, diharapkan PT. EMP Mega Persada dapat memiliki proses penanganan gangguan ICT yang lebih efektif, tertata, dan mudah dievaluasi. Selain itu, sistem ini juga diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan ICT, memperjelas alur koordinasi

antara karyawan dan tim ICT, serta mendukung kelancaran operasional perusahaan secara keseluruhan.

1.2 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Adapun waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan kerja praktik yang telah dilakukan dilaksanakan pada :

Tanggal	:	18 Agustus 2025 - 19 Desember 2025
Waktu Kerja	:	Senin s/d Jumat pukul 07.00 WIB-16.00 WIB
Tempat	:	- Mess Lindai Gandewa - Gedung Surya Dumai Lt.2, PT. EMP Energi Gandewa
Alamat	:	- Jl. Lintas Petapahan-Ujung Batu, Desa Sukaramai, Kec. Tapung Hulu, Kab. Kampar – Riau - Jl. Jend.Sudirman No.395, Simpang Empat Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau.

1.3 Tujuan Kerja Praktik

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari pelaksanaan kerja praktik ini adalah untuk memberikan pengalaman kerja nyata kepada mahasiswa melalui keterlibatan langsung dalam lingkungan kerja profesional, sehingga soft skill dan hard skill

mahasiswa dapat dikembangkan sebagai bekal dalam memasuki dunia kerja.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari pelaksanaan kerja praktik ini adalah sebagai berikut :

1. Mengamati dan memahami proses kerja serta alur bisnis pada divisi ICT di PT EMP Mega Persada.
2. Melatih dan mengembangkan soft skill mahasiswa, seperti kemampuan komunikasi, kerja sama tim, disiplin, dan tanggung jawab di lingkungan kerja.
3. Melatih dan meningkatkan hard skill mahasiswa, khususnya dalam analisis sistem dan pengembangan sistem informasi.
4. Menerapkan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam lingkungan kerja nyata.
5. Merancang dan membangun Sistem Pelaporan Incident ICT berbasis web sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

1.4 Manfaat Kerja Praktik

Kerja praktik memiliki sejumlah manfaat yang dapat dirasakan oleh berbagai pihak yang terlibat, antara lain mahasiswa, perguruan tinggi, serta instansi tempat Kerja Praktik dilaksanakan. Adapun manfaat yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Mahasiswa

1. Memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan perkuliahan melalui pelaksanaan Kerja Praktik.
2. Menerapkan konsep teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam lingkungan kerja nyata.
3. Meningkatkan keterampilan serta kemampuan komunikasi sebagai bekal dalam menghadapi dunia kerja.
4. Mendapatkan pengalaman dalam bekerja, bersosialisasi serta berinteraksi langsung dengan orang-orang yang berada di instansi.
5. Mengembangkan soft skill, seperti disiplin, tanggung jawab, kerja sama tim, dan etika kerja profesional.

1.4.2 Bagi Perguruan Tinggi

1. Terjalinnya kerjasama yang baik antara Politeknik Caltex Riau dengan PT. EMP Energi Gandewa, sehingga membuka peluang kolaborasi di bidang pendidikan, penelitian, maupun program magang di masa mendatang.
2. Sebagai sarana komunikasi langsung antara pihak kampus dan perusahaan.

3. Membantu perguruan tinggi untuk memperkenalkan dunia kerja pada mahasiswa
4. Mendukung upaya perguruan tinggi dalam menghasilkan lulusan yang berkualitas dan siap bersaing di dunia kerja.

1.4.3 Bagi Perusahaan

1. Menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan Politeknik Caltex Riau dalam rangka mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia.
2. Mendapatkan pertukaran wawasan dan informasi di bidang teknologi antara dunia industri dan perguruan tinggi.
3. Memperkenalkan profil dan bidang usaha perusahaan kepada lingkungan akademik sebagai peluang kerja sama di masa mendatang.
4. Mendukung aktivitas operasional perusahaan melalui kontribusi mahasiswa dalam bentuk observasi, penugasan, serta penerapan ilmu yang relevan, sehingga dapat memberikan sudut pandang baru dalam penyelesaian pekerjaan.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam proses pembuatan sistem yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Sistem hanya menangani pelaporan incident ICT, seperti gangguan perangkat, jaringan, software, dan layanan ICT lainnya
2. Sistem berfokus pada pembuatan tiket, pemrosesan, dan pemantauan status incident, hingga tahap penyelesaian oleh tim ICT.
3. Pengguna sistem dibatasi pada dua peran, yaitu karyawan sebagai pelapor incident dan tim ICT sebagai penerima serta penanganan incident.
4. Sistem dibangun dalam bentuk aplikasi berbasis web dan tidak mencakup pengembangan aplikasi berbasis mobile.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam laporan Kerja Praktik ini secara keseluruhan terdiri dari lima bab, di mana setiap bab terdiri dari beberapa subbab. Sistematika penulisan ini disusun untuk memudahkan pembaca dalam memahami pembahasan yang disajikan dalam laporan Kerja Praktik. Adapun sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, waktu dan tempat pelaksanaan, tujuan, manfaat, serta sistematika penulisan laporan kerja praktik.

BAB II PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini berisi gambaran umum mengenai PT. EMP Mega Persada yang meliputi sejarah perusahaan, visi misi, struktur organisasi, logo, serta lokasi perusahaan.

BAB III LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang berkaitan dengan topik laporan Kerja Praktik yang digunakan sebagai dasar dalam perancangan dan pembangunan sistem tersebut.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi informasi mengenai kegiatan yang dilakukan selama masa kerja praktik. Terutama pada pembahasan rancang bangun sistem pelaporan incident ICT yang diberikan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari pelaksanaan dan penulisan laporan Kerja Praktik, serta saran yang berkaitan dengan pengembangan sistem di masa mendatang.