

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kerja Praktik (KP) merupakan salah satu mata kuliah wajib yang bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata. Melalui kegiatan ini, mahasiswa diharapkan mampu memahami proses bisnis perusahaan, mengidentifikasi permasalahan yang terjadi, serta memberikan solusi yang relevan sesuai dengan bidang keilmuannya. Dalam pelaksanaan kerja praktik ini, PT Wilmar Nabati Indonesia dipilih sebagai tempat studi kasus karena merupakan perusahaan berskala besar yang memiliki sistem operasional kompleks dan bergantung pada pemanfaatan teknologi informasi.

PT Wilmar Nabati Indonesia merupakan perusahaan agribisnis terintegrasi yang bergerak di bidang industri pengolahan kelapa sawit dan minyak nabati. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, perusahaan memanfaatkan berbagai perangkat teknologi informasi seperti komputer, laptop, *printer*, jaringan, dan perangkat pendukung lainnya yang tersebar di berbagai departemen. Perangkat tersebut memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran aktivitas kerja dan produktivitas karyawan.

Dalam operasional sehari-hari, PT Wilmar *Consultancy Service* (WCS) menangani berbagai permasalahan IT, seperti gangguan perangkat keras, kendala perangkat lunak, permasalahan jaringan, serta keluhan pengguna terkait sistem yang digunakan. Saat ini, PT Wilmar Nabati Indonesia telah memiliki sistem penanganan permasalahan IT berbasis website yang digunakan sebagai media pelaporan dan pencatatan keluhan.

Namun, berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan kerja praktik, sistem berbasis website tersebut memiliki keterbatasan dari sisi fleksibilitas penggunaan, terutama ketika admin IT tidak selalu berada di depan komputer atau ketika diperlukan respons cepat di lapangan. Dalam beberapa kondisi, proses monitoring laporan dan pembaruan status penanganan menjadi kurang optimal karena admin harus mengakses sistem melalui perangkat komputer.

Selain itu, aktivitas operasional yang bersifat dinamis menuntut admin IT untuk dapat menerima informasi dan melakukan tindak lanjut secara cepat dan real-time. Oleh karena itu, diperlukan sebuah solusi tambahan yang dapat mendukung sistem yang telah ada, bukan untuk menggantikan, tetapi untuk melengkapi sistem penanganan permasalahan IT agar lebih efektif dan mudah diakses.

Berdasarkan kondisi tersebut, dirancang dan diimplementasikan sebuah aplikasi penanganan permasalahan IT berbasis mobile sebagai pendukung sistem berbasis website yang telah ada. Aplikasi mobile ini memungkinkan admin IT untuk menerima notifikasi laporan, memantau status penanganan, serta melakukan pembaruan data secara langsung melalui perangkat mobile. Dengan adanya aplikasi *mobile* ini, diharapkan proses penanganan permasalahan IT di PT WCS menjadi lebih responsif, terorganisir, dan terdokumentasi dengan baik, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan IT dan efisiensi kerja admin.

1.2. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktik

Adapun Adapun waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan Kerja Praktik yang telah dilakukan penulis dilaksanakan pada:

Tanggal	: 10 Sept 2025 – 10 Jan 2025
Waktu Kerja	: Senin s.d Kamis, pukul 08.00 s.d 16.00 Jumat , pukul 08:00 s.d 17.00 Sabtu, pukul 08:00 s.d 12.00
Tempat	: PT. Wilmar Consultacy Service
Alamat	: Jl. Pulau Sumatera, Kawasan Industri Dumai, Kelurahan Pelintung, Kecamatan Medang Kampai, Dumai 28816, Indonesia.

1.3. Tujuan

Adapun tujuan dari pelaksanaan kerja praktik adalah:

1. Mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan khususnya dalam bidang rekayasa perangkat lunak dan sistem informasi melalui pengembangan aplikasi *mobile*.
2. Memahami penerapan teknologi informasi serta alur proses bisnis dan kerja teknis dalam penanganan permasalahan IT di lingkungan perusahaan.
3. Memberikan kontribusi melalui perancangan sistem penanganan permasalahan IT berbasis *mobile* (modul admin) untuk mendukung proses *monitoring* dan pengelolaan laporan.
4. Memperoleh pengalaman kerja nyata sebagai bekal dalam memasuki dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan.
5. Memenuhi persyaratan akademik berupa beban Satuan Kredit Semester (SKS) pada program studi yang ditempuh.

1.4. Manfaat

Adapun manfaat kerja praktik ini adalah:

1. Mahasiswa memperoleh pengalaman kerja nyata dalam perancangan dan implementasi aplikasi penanganan permasalahan IT berbasis *mobile*.
2. Meningkatkan kemampuan teknis mahasiswa dalam pengembangan aplikasi *mobile*, khususnya pada modul admin.
3. Melatih kemampuan analisis kebutuhan sistem dan *problem solving* dalam menangani permasalahan IT di lingkungan perusahaan.
4. Menghasilkan sebuah aplikasi penanganan permasalahan IT berbasis *mobile* sebagai hasil implementasi Kerja Praktik yang memudahkan admin dalam mengelola dan memantau laporan permasalahan IT secara terstruktur.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan kerja praktik ini secara keseluruhan terdiri dari lima bab, dengan tujuan memudahkan pemahaman masalah secara detail pada laporan kerja praktik. Berikut ini sistematika penulisan laporan kerja praktik yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini berisikan latar belakang dari laporan, tujuan kerja praktik, manfaat kerja praktik, dan sistematika penulisan laporan kerja praktik.

BAB II PROFIL PERUSAHAAN

Bagian ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan seperti sejarah singkat, visi misi perusahaan, struktur organisasi, makna logo, sistem kerja, dan lokasi dari PT.Wilmar Nabati Indonesia.

BAB III LANDASAN TEORI

Bagian ini berisikan tentang berbagai konsep, teori, dan pengetahuan dasar yang mendukung pemahaman tentang topik yang diangkat dari penulis serta yang mendukung dalam penyusunan laporan kerja praktik.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisikan tentang kegiatan yang dilakukan selama kerja praktik dan proyek yang telah dikerjakan yang kemudian diangkat menjadi judul laporan magang.

BAB V PENUTUP

Bagian ini berisikan tentang kegiatan yang dilakukan selama kerja praktik dan proyek yang telah dikerjakan yang kemudian diangkat menjadi judul laporan magang.