

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini berperan besar dalam mendukung aktivitas organisasi, termasuk dalam pengelolaan proyek, karena mampu meningkatkan manajemen risiko, serta koordinasi antar pemangku kepentingan melalui berbagai alat manajemen modern (Kumari, 2025). Seperti yang dijelaskan oleh Pressman (2010), rekayasa perangkat lunak tidak hanya fokus pada pembangunan sistem, tetapi juga bagaimana sistem tersebut mendukung proses kerja dan memenuhi kebutuhan para penggunanya.

PT. Primanusa Globalindo merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan *GPS Tracking* sejak tahun 2002. Selain produk GPS, perusahaan ini juga memiliki perangkat lunak Gtrack yang digunakan untuk *monitoring* dan pelaporan GPS. Namun, di balik keberhasilan tersebut, tim *IT* yang bertanggung jawab dalam pengembangan dan pemeliharaan perangkat lunak masih menemui kendala, khususnya dalam pengelolaan proyek internal yang sedang berjalan.

Selama ini, pengelolaan progres proyek di lingkungan tim *IT* masih mengandalkan *Google Spreadsheet*. Meski membantu dalam pencatatan, cara ini belum mampu menampilkan gambaran menyeluruh mengenai jalannya proyek. Beberapa masalah yang sering muncul antara lain sulitnya melihat *timeline* pekerjaan, keterbatasan informasi terkait status setiap tugas, Penggunaan perangkat lunak manajemen proyek lain, seperti *Microsoft Project*, tidak diterapkan karena kendala biaya lisensi dan kebiasaan tim yang lebih nyaman dengan alat sederhana.

Permasalahan tersebut juga ditegaskan dalam wawancara dengan Sindy Sucitro, S.S.T. selaku koordinator tim *IT* pada tanggal 15 Agustus 2025. Ia menyampaikan bahwa penggunaan *Google Spreadsheet* memang membantu pada tahap awal, tetapi tidak cukup mendukung untuk pengelolaan *ticket* yang lebih kompleks. Menurutnya, sistem yang dibutuhkan adalah sistem dengan fitur *dashboard* berisi persentase progres, laporan yang bisa diunduh, serta notifikasi otomatis.

Dengan adanya permasalahan ini, penelitian ini dilakukan dengan judul “Rancang Bangun Sistem Manajemen *Ticket* untuk Memantau Progres Proyek *IT* dengan Metode *Prototyping* (Studi Kasus PT. Primanusa Globalindo)” penelitian ini bertujuan menyediakan Sistem Manajemen *Ticket* sebagai sarana *monitoring* progres proyek *IT* melalui pengelolaan *ticket*. Metode *prototyping* dipilih karena mendukung interaksi langsung dengan pengguna sejak awal hingga sistem sesuai kebutuhan (Sommerville, 2016). Pengembangan menggunakan *framework Laravel* berbasis PHP, yang memiliki struktur rapi, dokumentasi lengkap, dan dukungan komunitas luas (Aprianto & Aprilia, 2024).

Perancangan sistem didasarkan pada masukan pengguna melalui wawancara dan evaluasi rancangan awal sehingga fitur yang dihasilkan sesuai kebutuhan tim *IT*. Pada tahap akhir, sistem diuji menggunakan *functional testing*, *User Acceptance Testing* (UAT), dan *usability testing* untuk menilai kemudahan penggunaan dan penerimaan pengguna. Pengelolaan *ticket* dan pemantauan progres proyek *IT* secara lebih terstruktur dan mendukung operasional tim *IT* PT. Primanusa Globalindo.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana agar tim dapat memantau progres *ticket* secara lebih terstruktur?
2. Bagaimana tim dapat memanfaatkan data progres dalam pengambilan keputusan agar *ticket* dapat diselesaikan tepat waktu?
3. Bagaimana memastikan pencatatan data *ticket* agar aman dan terorganisir, sehingga risiko akan kehilangan atau kesalahan dan dapat diminimalisir?

1.3 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup penelitian tidak terlalu luas, batasan masalah yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Sistem yang dikembangkan berbasis web dan penggunaannya dibatasi pada tim *IT*, Manajer Proyek, *Requestor*, dan Admin di PT. Primanusa Globalindo.

2. Sistem dibatasi pada proses pengelolaan *ticket* yang meliputi pengajuan, persetujuan, penugasan PIC dan *assist*, pembaruan status, pemantauan progres, pemberian *feedback*, penyelesaian *ticket*, notifikasi, pencatatan aktivitas, serta pembuatan laporan *ticket*.
3. Metode yang digunakan dalam rancang bangun proyek ini adalah *Prototyping*.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari pembuatan proyek akhir ini adalah merancang dan membangun Sistem Manajemen *Ticket* berbasis web untuk memantau progres proyek *IT* pada PT. Primanusa Globalindo.

1.4.2 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Membantu tim *IT* dalam manajemen *ticket* dengan membangun sistem yang bisa memantau progres pekerjaan secara terstruktur.
2. Membantu manajer proyek dalam memantau dan mengelola tugas melalui fitur *dashboard* yang menampilkan informasi secara lebih jelas dan informatif.
3. Membantu dalam pengambilan keputusan dengan data yang ada dan tervisualisasikan, sehingga dapat meminimalisir *ticket* yang tidak selesai tepat waktu.
4. Membantu meminimalisir kesalahan dalam pendataan dan kehilangan data jika dibandingkan dengan *Google Spreadsheet*.