

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN) merupakan lembaga pemerintah yang berperan dalam pengelolaan dan pengembangan riset serta inovasi di Indonesia. Untuk mendukung aktivitas tersebut, BRIN membutuhkan sistem Teknologi Informasi yang andal, salah satunya melalui sistem ticketing yang digunakan untuk mencatat, memantau, dan menindaklanjuti setiap permintaan layanan maupun gangguan sistem.

Selama pelaksanaan Kerja Praktik di BRIN, project yang dikerjakan adalah tentang pengelolaan data layanan Teknologi Informasi yang bersumber dari sistem GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique). Sistem ini menyimpan data ticketing dan follow up yang mencakup informasi permintaan layanan, status penanganan, serta aktivitas teknisi. Seiring meningkatnya jumlah tiket, diperlukan mekanisme pemantauan yang efektif agar proses penanganan dapat berjalan terstruktur dan tepat waktu.

Data ticketing dan follow up pada GLPI masih tersimpan dalam bentuk data mentah dan tersebar pada beberapa tabel relasional, sehingga menyulitkan proses analisis dan monitoring. Oleh karena itu, pengembangan dashboard diperlukan untuk menyajikan data dalam bentuk visualisasi yang ringkas dan informatif

Berdasarkan hal tersebut, Kerja Praktik ini berfokus pada



pengembangan dashboard GLPI data ticketing dan follow up di lingkungan BRIN untuk membantu proses monitoring, analisis, dan evaluasi layanan Teknologi Informasi secara lebih efektif dan efisien.

1.2. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktik

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

Tanggal : 25 Agustus 2025 – 26 December 2025
Waktu Kerja : Senin – Jum’at
Jam Kerja : 07.30 WIB – 15.45 WIB (Senin-Kamis) /
07.30 WIB – 16.30 WIB (Jum’at)
Tempat : Gedung B.J. Habibie Lantai 17.
Alamat : Jl. M.H. Thamrin No. 8, Jakarta Pusat
10340.
Posisi : *Information Technology* (IT)

1.3. Tujuan Kerja Praktik

1.3.1. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum kerja praktik yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk memperkenalkan mahasiswa pada dunia kerja dan mempersiapkan mahasiswa untuk masuk ke dunia kerja.
2. Menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama masa perkuliahan di Politeknik Caltex Riau.
3. Memperoleh pengetahuan dan pengalaman serta



meningkatkan keterampilan dan kemampuan mahasiswa sesuai perkembangan teknologi di dunia kerja.

4. Melatih mahasiswa untuk berperilaku baik, beradaptasi, dan bertanggung jawab agar dapat mengikuti rutinitas kerja di kehidupan nyata.
5. Memenuhi syarat kelulusan mata kuliah semester 7, yaitu Kerja Praktik pada Program Studi Sistem Informasi Politeknik Caltex Riau.

1.3.2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus kerja praktik yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Merancang dan mengimplementasikan dashboard data ticketing dan follow up pada sistem GLPI di Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN) sebagai media monitoring layanan Teknologi Informasi.
2. Mendokumentasikan proses pengolahan data serta perancangan visualisasi dashboard agar dapat menjadi referensi pengembangan selanjutnya.

1.4. Manfaat Kerja Praktik

Adapun manfaat dari pelaksanaan kerja praktik adalah sebagai berikut :

1.4.1. Bagi Mahasiswa

1. Mendapatkan pengalaman dan gambaran tentang



kondisi dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Meningkatkan kemampuan menganalisis data secara efektif.
3. Melatih rasa tanggung jawab dan disiplin dalam pekerjaan.
4. Mendapatkan ilmu dan pengalaman baru dari orang-orang yang lebih berpengalaman di dunia kerja.

1.4.2. Bagi Perguruan Tinggi

1. Meningkatkan kualitas lulusan perguruan tinggi dengan adanya pengalaman yang dilaksanakan selama kerja praktik .
2. Menjadikan bahan evaluasi bagi perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas Pendidikan.

1.4.3. Bagi Perusahaan

1. Membantu pihak BRIN, khususnya data analyst dan pengelola layanan Teknologi Informasi, dalam melakukan pemetaan serta integrasi data ticketing dan follow up GLPI berdasarkan ticket id sebagai dasar analisis yang terstruktur.
2. Dashboard yang dikembangkan memudahkan perusahaan dalam melakukan monitoring status tiket, evaluasi kinerja teknisi, serta penentuan prioritas penanganan layanan secara cepat, akurat, dan berbasis data.
- 3.



1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan kerja praktik ini secara keseluruhan terdiri dari lima bab, masing-masing terdiri dari beberapa sub bab. Adapun pokok pembahasan dari masing-masing bab tersebut secara garis besar adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, gambaran umum instansi, waktu dan tempat pelaksanaan Kerja Praktik, tujuan dan manfaat Kerja Praktik, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini memuat gambaran umum Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN) yang meliputi sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, serta ruang lingkup kegiatan instansi.

BAB III LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan topik Kerja Praktik, seperti konsep sistem informasi, dashboard, basis data, GLPI, serta teknologi pendukung lainnya yang digunakan sebagai dasar dalam pembahasan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini membahas proses pelaksanaan Kerja Praktik, mulai dari analisis kebutuhan, pengolahan data, perancangan, hingga pengembangan dashboard GLPI data *ticketing* dan *follow up*.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan berupa rangkuman dari hasil pengerjaan maupun penulisan laporan dan saran yang berkaitan dengan hal yang sudah dituliskan dalam laporan kerja praktik.

