

## ABSTRAK

Revanza Ariffa Ciptadie (2021081018)

### **IT INFRASTRUCTURE & SUPPORT HELPDESK DI PT. JAYA REAL PROPERTY, TBK.**

Selama melaksanakan kegiatan Kerja Profesi selama dua bulan di bawah unit MSI (Manajemen Sistem Informasi) Subunit Infrastruktur IT & *Support Helpdesk* di PT Jaya Real Property, Tbk. Dalam kontribusi sehari-hari kepada unit dan perusahaan, praktikan dilibatkan dalam beberapa kegiatan seperti persiapan infrastruktur IT berupa perangkat ke beberapa cabang Jaya Property, melakukan pemeliharaan perangkat IT, Penanganan masalah dengan *remote troubleshooting* dan analisa sistem ITSM (*Information Technology Service Management*). Praktikan juga melakukan edukasi mengenai kesadaran digital dan teknologi kepada elemen perusahaan sebagai bentuk kepedulian mahasiswa sistem informasi untuk berbagi wawasan mengenai teknologi. Disisi lain, praktikan juga melakukan kontribusi sederhana seperti melakukan proses dokumentasi untuk keperluan audit, menerapkan email internal untuk unit MSI dan eksplorasi ke subunit lain yang berhubungan dengan IT. Secara menyeluruh, kegiatan tersebut praktikan lakukan sebagai bentuk kontribusi kepada perusahaan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam operasional perusahaan sehari-hari dan diharapkan dapat membawa perusahaan kepada masa depan yang lebih diuntungkan dengan penerapan teknologi yang tersedia.

**Kata kunci:** infrastruktur IT, *support helpdesk*, ITSM, *remote troubleshooting*