

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berisi panduan terperinci mengenai langkah-langkah yang harus diikuti untuk menyelesaikan suatu tugas atau proses tertentu secara konsisten dan efisien. SOP dirancang untuk memastikan bahwa semua aktivitas dalam organisasi dilakukan sesuai standar yang telah ditetapkan, sehingga kualitas kerja dapat terjaga dan risiko kesalahan diminimalkan. Dalam dunia kerja, SOP memainkan peran penting dalam menciptakan kejelasan, efisiensi, dan akuntabilitas, terutama dalam pekerjaan yang melibatkan banyak pihak atau proses yang kompleks. Dengan adanya SOP, karyawan atau pihak terkait memiliki acuan yang jelas dalam menyelesaikan pekerjaan mereka.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan suatu negara untuk bersaing adalah dengan meningkatkan kualitas pendidikan dan penguasaan teknologi. Oleh karena itu, peningkatan mutu pendidikan sangat ditekankan untuk menciptakan sumber daya manusia yang kompeten, kreatif, berdaya saing, berwawasan luas, dan memiliki integritas tinggi, yang dibutuhkan oleh berbagai sektor industri (Bianchi & Sousa, 2016).

Dalam lingkungan kerja modern, teknologi informasi (TI) memegang peranan penting dalam mendukung operasional perusahaan maupun lembaga pendidikan. Di sekolah, misalnya, keberadaan tim *IT Support* sangat krusial untuk memastikan infrastruktur teknologi berjalan dengan baik, mulai dari jaringan komputer hingga sistem informasi sekolah. Sebagai mahasiswa Sistem Informasi yang menjalani Kerja Profesi sebagai *IT Support*, peran ini memberikan pengalaman langsung dalam mengelola teknologi yang mendukung kegiatan pendidikan sehari-hari di sekolah.

IT Support bertugas memastikan bahwa semua perangkat dan sistem TI di sekolah berfungsi secara optimal. Mahasiswa yang melakukan

Kerja Profesi di bidang ini akan mendapatkan kesempatan untuk menghadapi berbagai tantangan, seperti *troubleshooting* jaringan, pemeliharaan perangkat keras dan lunak, serta mendukung staf dan guru dalam penggunaan teknologi untuk proses belajar mengajar (Manting & Sudarwanto, 2020). Selain itu, peran *IT Support* juga melibatkan pengelolaan data dan sistem informasi, yang merupakan komponen penting dalam dunia pendidikan modern (Agustini & Mudzakir, 2019).

Dengan menjalani peran sebagai *IT Support*, tidak hanya tentang teknis pengelolaan teknologi tetapi juga pentingnya komunikasi dan kerja tim dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan teknologi. Tantangan seperti gangguan jaringan, perangkat yang tidak berfungsi, atau sistem informasi yang bermasalah adalah beberapa situasi yang akan dihadapi (Maniah dkk., 2022). Kerja Profesi ini berfungsi sebagai simulasi bagi Mahasiswa untuk merasakan dan mengatasi tantangan-tantangan tersebut sebelum terjun ke dunia kerja yang sebenarnya.

SOP *IT Support* adalah dokumen panduan yang khusus dirancang untuk mengatur proses dan langkah-langkah kerja dalam bidang *IT Support*. SOP ini mencakup berbagai aspek, seperti prosedur pemeliharaan perangkat, perbaikan jaringan, *troubleshooting* perangkat keras dan perangkat lunak, serta pengelolaan sistem keamanan data.

Dengan adanya SOP *IT Support*, setiap masalah teknis dapat ditangani secara sistematis, konsisten, dan efisien. SOP ini juga membantu tim *IT Support* dalam mendokumentasikan setiap proses penyelesaian masalah, sehingga memudahkan pelacakan pekerjaan dan memastikan kualitas layanan tetap terjaga. Dalam lingkungan kerja yang kompleks, SOP *IT Support* menjadi alat penting untuk meningkatkan produktivitas sekaligus memastikan kelancaran operasional teknologi.

Sebagai praktikan yang melaksanakan program Kerja Profesi, salah satu tanggung jawab utama adalah menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk bidang *IT Support* di lingkungan kerja. SOP ini dirancang untuk mengatur berbagai proses teknis yang menjadi bagian dari tugas *IT Support*, sehingga setiap pekerjaan dapat dilakukan secara sistematis, konsisten, dan sesuai dengan standar yang berlaku. Selama program ini, praktikan berfokus pada penyusunan panduan terperinci untuk

berbagai aspek pekerjaan IT, seperti pemeliharaan perangkat keras, troubleshooting perangkat lunak, perbaikan jaringan, dan pengelolaan sistem keamanan.

Dalam proses penyusunan SOP, praktikan memastikan bahwa langkah-langkah yang disusun mencakup detail teknis yang relevan dan mudah dipahami oleh pengguna di masa mendatang. Misalnya, SOP pemeliharaan perangkat menjelaskan prosedur pemeriksaan rutin untuk komputer, printer, dan perangkat lainnya, sedangkan SOP troubleshooting memuat panduan langkah-langkah penyelesaian masalah teknis secara sistematis.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

1.2.1 Maksud Kerja Profesi

Maksud dari program Kerja Profesi (KP) adalah sebagai berikut:

- Memberikan kesempatan bagi praktikan untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) IT Support yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja.
- Memperkenalkan praktikan pada proses penyusunan dokumen teknis yang terstruktur dan mendetail, termasuk langkah-langkah pemeliharaan, troubleshooting, dan pengelolaan teknologi informasi.
- Mengembangkan keterampilan praktikan dalam menganalisis kebutuhan operasional IT di tempat kerja dan merancang solusi yang dapat diimplementasikan secara sistematis.
- Membantu Sekolah HighScope Indonesia Bintaro dengan menyediakan SOP IT Support yang terdokumentasi untuk digunakan sebagai acuan standar dalam kegiatan operasional teknologi.

1.2.2 Tujuan Kerja Profesi

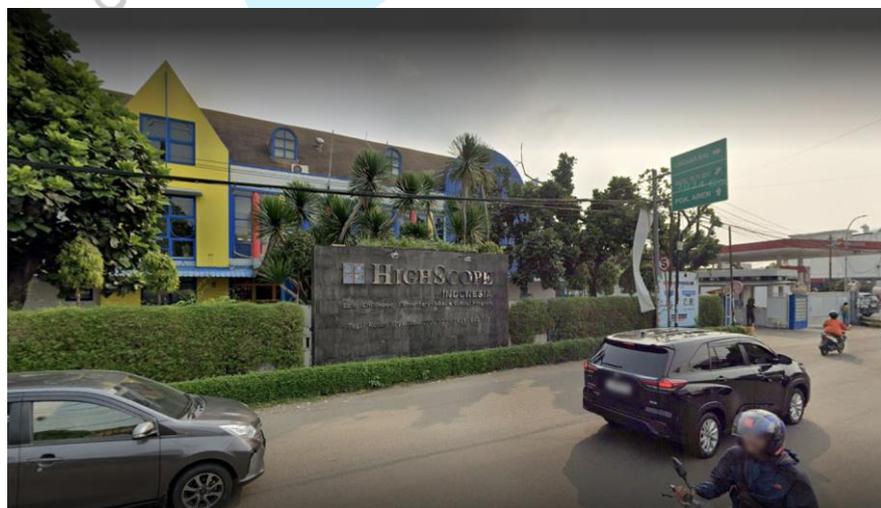
Tujuan utama praktikan melakukan Kerja Profesi (KP) adalah sebagai berikut:

- Mendapatkan pemahaman untuk praktikan mengenai penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang relevan dengan bidang IT Support, sehingga mampu mengintegrasikan teori yang dipelajari di perkuliahan dengan praktik langsung di tempat kerja.

- Menjadikan praktikan berkemampuan analitis dan teknis praktikan dalam merancang SOP untuk berbagai tugas IT, seperti pemeliharaan perangkat, troubleshooting, dan pengelolaan jaringan, guna mendukung operasional teknologi yang lebih efisien.
- Membuat praktikan lebih siap menghadapi dunia kerja dengan pengalaman dalam menyusun dokumen teknis yang sistematis dan dapat diterapkan di lingkungan profesional.
- Memberikan Sekolah HighScope Indonesia Bintaro dokumen SOP IT Support yang terdokumentasi dan dapat digunakan sebagai panduan standar dalam kegiatan operasional teknologi informasi..

1.2 Tempat Kerja Profesi

Praktikan bekerja di Sekolah HighScope Indonesia Bintaro dalam posisi *IT Support*. Sekolah HighScope Indonesia Bintaro merupakan sekolah Satuan Pendidikan Kerjasama (SPK) yang juga berperan sebagai sekolah inklusi. Sekolah ini berlokasi di Jl. Tegal Rotan Raya No.100, Sawah Baru, Kecamatan Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten 15413. Sekolah HighScope Indonesia Bintaro memiliki tiga gedung utama, yaitu Gedung *Early Childhood Educational Program (ECEP)* untuk anak-anak taman kanak-kanak atau *pre-school* dan *daycare*, Gedung *Elementary School (ES)* untuk anak-anak sekolah dasar, dan Gedung *Middle School (MS)* untuk anak-anak sekolah menengah pertama.



Gambar 1.1 Tampak Lokasi Depan Sekolah HighScope Indonesia Bintaro
Sumber : Google Maps (2024)

Selain itu, HighScope Bintaro memiliki berbagai fasilitas, termasuk dua kolam renang di Gedung ECEP dan ES, tiga area bermain (*playground*) untuk setiap gedung, dua kantin di Gedung ECEP dan MS, serta tiga lapangan besar untuk siswa berusia 7 hingga 15 tahun. Semua fasilitas ini didukung oleh teknologi yang harus dipelihara dan dikelola dengan baik agar operasional sekolah berjalan lancar.

1.3 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Praktikan melaksanakan Kerja Praktek (KP) di Sekolah HighScope Indonesia Bintaro selama periode tiga bulan penuh, dimulai dari tanggal 6 Juni 2017 hingga 31 Agustus 2017. Selama waktu tersebut, Praktikan terlibat dalam berbagai aktivitas dan tugas yang terkait dengan program KP yang telah ditentukan oleh perusahaan. Adapun waktu pelaksanaan KP lebih lengkap adalah sebagai berikut:



Tabel 1.1 Jadwal Kerja di Sekolah HighScope Indonesia Bintaro

Hari	Jam	Kegiatan
Senin - Kamis	07.00 s/d 17.00 WIB	Pelaksanaan KP
	12.00 s/d 13.00 WIB	Istirahat
Jumat	07.00 s/d 17.00 WIB	Pelaksanaan KP
	11.00 s/d 13.00 WIB	Istirahat

Sumber : Sekolah HighScope Indonesia Bintaro (2024)

Dalam hal penyusunan laporan KP, Praktikan menyusun laporan secara bertahap selama masa KP berlangsung. Setiap perkembangan dari laporan ini terus dipantau dan diperbarui berdasarkan kegiatan yang dilakukan di lapangan. Setelah masa KP selesai, Praktikan kemudian berkonsultasi dengan dosen pembimbing untuk melakukan revisi sesuai arahan dan masukan dari dosen. Proses revisi ini dilakukan untuk memastikan bahwa laporan yang disusun sesuai dengan standar akademik. Batas waktu maksimal untuk pengumpulan laporan KP yang telah direvisi adalah satu bulan setelah masa KP berakhir, sehingga Praktikan memiliki waktu yang cukup untuk menyelesaikan revisi dengan baik dan menyeluruh.

Tabel 1.2 Timeline Pelaksanaan Kerja

Kegiatan	Juli				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Pembuatan SOP untuk Perbaikan dan Pengecekan Internet	■	■						
Pembuatan SOP untuk Perbaikan dan Pengecekan PC/Laptop		■	■					
Pembuatan SOP untuk Perbaikan dan Pengecekan Proyektor		■	■					
Pembuatan SOP untuk Perbaikan dan Pengecekan Printer				■	■			
Pembuatan SOP untuk Perbaikan dan Pengecekan Google Education				■	■			
Pembuatan SOP untuk Perbaikan dan Pengecekan CCTV						■	■	■
Pembuatan SOP untuk Pengajuan Barang						■	■	■
Pembuatan Laporan Kerja Profesi	■	■	■	■	■	■	■	■