

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Dalam pelaksanaan kerja profesi di Sekolah HighScope Indonesia Bintaro, praktikan bertanggung jawab menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk berbagai bidang terkait teknologi informasi di lingkungan sekolah. Bidang-bidang yang menjadi fokus utama meliputi prosedur perbaikan & pengecekan internet, komputer atau laptop, proyektor, printer, sistem Google Education, hingga CCTV. Dalam pembuatan SOP ini, praktikan memastikan bahwa setiap langkah perbaikan, pengecekan, maupun pemeliharaan dijelaskan secara rinci, sehingga mudah dipahami dan diterapkan. Selain itu, praktikan juga menyusun prosedur untuk proses pengajuan barang IT, yang mencakup identifikasi kebutuhan, pengelolaan dokumen pengajuan, hingga koordinasi dengan *procurement* untuk memastikan pengadaan berjalan lancar.

Penyusunan SOP ini bertujuan untuk memastikan semua perangkat teknologi di sekolah dapat berfungsi optimal, serta meminimalkan gangguan yang dapat menghambat kegiatan belajar mengajar. Sebagai contoh, SOP untuk perbaikan internet mencakup langkah identifikasi dan penyelesaian masalah konektivitas, sementara SOP untuk perangkat seperti printer atau proyektor menekankan prosedur *troubleshooting*, pemeliharaan berkala, dan penggantian komponen jika diperlukan. Praktikan menggunakan beberapa aplikasi untuk menyusun SOP tersebut yaitu seperti Draw.io, Microsoft Word, Microsoft Excel, dan Notepad. Sehingga, praktikan tidak hanya mendukung operasional harian tetapi juga membantu menciptakan sistem kerja yang lebih efisien dan terstruktur.

3.2 Pelaksanaan Kerja

Selama menjalankan tugas sebagai *IT Support* di Sekolah HighScope Indonesia Bintaro, praktikan berfokus pada penyusunan SOP yang mencakup pemeliharaan, perbaikan, dan pengelolaan perangkat serta infrastruktur IT untuk memastikan proses kerja yang lebih terstruktur

dan efisien. Berikut adalah uraian pelaksanaan kerja untuk setiap tanggung jawab utama:

3.2.1 Perbaikan dan Pengecekan Internet

IT Support di Sekolah HighScope Indonesia Bintaro mengelola jaringan internet mencakup pemantauan, pemeliharaan, dan troubleshooting untuk menjaga stabilitas koneksi di seluruh area sekolah, termasuk kelas, ruang staf, dan area umum. Infrastruktur jaringan menggunakan access point (AP) TP-Link Omada berteknologi WiFi 6 dengan frekuensi 5GHz dan SSID khusus untuk setiap kelas, yang mendukung koneksi cepat dan stabil dengan kontrol akses yang terorganisir.



Gambar 3.1 Server Internet di Ruang Panel.

Sumber: Dokumentasi Praktikan (2024)

Bandwidth dikelola menggunakan perangkat Mikrotik untuk mendistribusikan koneksi secara merata, membatasi kecepatan maksimum 20Mbps per perangkat, dan mengoptimalkan penggunaan bandwidth total 200Mbps yang disediakan oleh ISP CBN. Distribusi jaringan dilakukan melalui dua panel utama di gedung ES dan MS, dengan koneksi gigabit antar hub dan panel untuk memastikan kecepatan transfer data yang tinggi.

Melalui pelaksanaan pekerjaan yang mencakup pemeliharaan, pengaturan, dan troubleshooting jaringan ini, *IT Support* berperan penting dalam menjaga operasional jaringan internet sekolah tetap stabil dan aman, mendukung berbagai kebutuhan pendidikan dan administrasi yang bergantung pada konektivitas.

A. Standar Operasional Prosedur

1. Pelaporan Kendala oleh Pengguna
 - a. Pengguna (guru/staf) melaporkan kendala internet yang mereka alami.
 - b. Laporan mencakup deskripsi masalah, lokasi kejadian, dan perangkat yang digunakan (contoh: "Tidak ada koneksi internet di ruang kelas 4-5A dengan laptop"). Laporan dapat disampaikan melalui:
 - WhatsApp (WA) untuk komunikasi cepat.
 - Email untuk pelaporan resmi dengan penjelasan lebih detail.
2. Admin Helpdesk Mencatat dan Meneruskan Laporan
 - a. Admin Helpdesk menerima laporan dari pengguna, mencatatnya dalam sistem pelaporan internal.
 - b. Tugas admin meliputi:
 - Membuat laporan kendala ke dalam website Helpdesk, termasuk detail lokasi dan masalah yang dilaporkan.
 - Meneruskan laporan tersebut ke tim *IT Support* untuk penanganan lebih lanjut.
3. *IT Support* Menuju Lokasi untuk Pemeriksaan Awal
 - a. Setelah menerima laporan, *IT Support* segera menuju lokasi untuk memeriksa sumber masalah.
 - b. *IT Support* membawa peralatan yang diperlukan, seperti kabel cadangan, perangkat pengganti (hub/AP), dan alat diagnostik jaringan.
4. Proses Pengecekan Masalah
 - a. *IT Support* melakukan pengecekan komprehensif, meliputi:
 - Koneksi Access Point (AP): Memastikan AP terhubung ke controller dan berfungsi dengan baik.
 - Kabel Jaringan: Mengecek kondisi kabel untuk melihat apakah ada kerusakan fisik, putus, atau koneksi longgar.
 - Hub Jaringan: Memastikan hub berfungsi normal dengan lampu indikator yang sesuai.

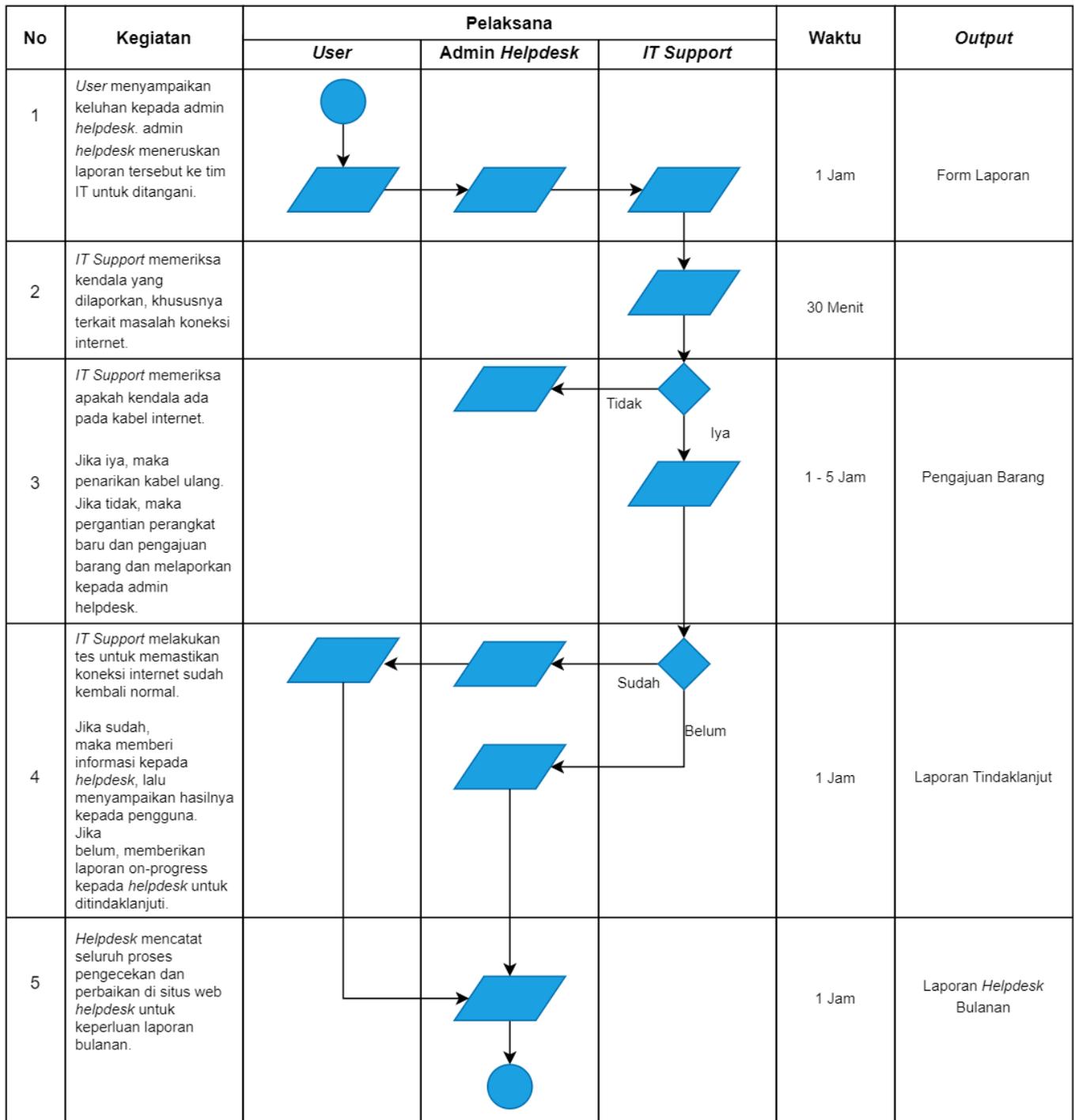
- Perangkat Pengguna: Melakukan diagnostik pada perangkat pengguna (HP atau komputer) untuk memverifikasi pengaturan IP, driver jaringan, atau software yang mungkin menyebabkan masalah.
5. Identifikasi Masalah
- a. Jika kabel jaringan rusak:
 - Dilakukan penarikan ulang kabel jaringan LAN baru dari panel ke lokasi pengguna.
 - b. Jika perangkat jaringan bermasalah (Hub atau Access Point):
 - Perangkat yang rusak akan diganti dengan unit cadangan.
 - Setelah penggantian, *IT Support* mengajukan permintaan pengadaan perangkat baru ke bagian Procurement untuk mengisi kembali stok.
 - c. Jika perangkat pengguna bermasalah:
 - *IT Support* akan membantu memperbaiki pengaturan perangkat atau memberikan rekomendasi perbaikan lebih lanjut.
6. Pengecekan Kembali dan Informasi Status
- a. Setelah perbaikan dilakukan, *IT Support*:
 - Melakukan pengecekan ulang untuk memastikan koneksi internet telah pulih.
 - Jika koneksi internet sudah pulih: *IT Support* memberikan informasi kepada Admin Helpdesk dan pengguna bahwa masalah telah selesai diperbaiki.
 - Jika koneksi internet belum pulih: Dilakukan pengecekan ulang dan *IT Support* memberi tahu Admin Helpdesk bahwa status kendala masih on progress.
7. Pencatatan oleh Admin Helpdesk
- a. Admin Helpdesk menerima laporan status dari *IT Support*:
 - On Progress: Jika masalah masih dalam penanganan, dicatat sebagai proses berkelanjutan.
 - Sudah Diperbaiki: Jika masalah selesai, status diubah menjadi selesai.

- b. Semua proses, mulai dari pelaporan hingga penyelesaian, dicatat oleh Admin Helpdesk ke dalam sistem Helpdesk. Data ini digunakan untuk keperluan:
- Pelaporan bulanan untuk mengevaluasi kendala yang sering terjadi.
 - Mendokumentasikan efisiensi tim *IT Support* dan kebutuhan perangkat tambahan.

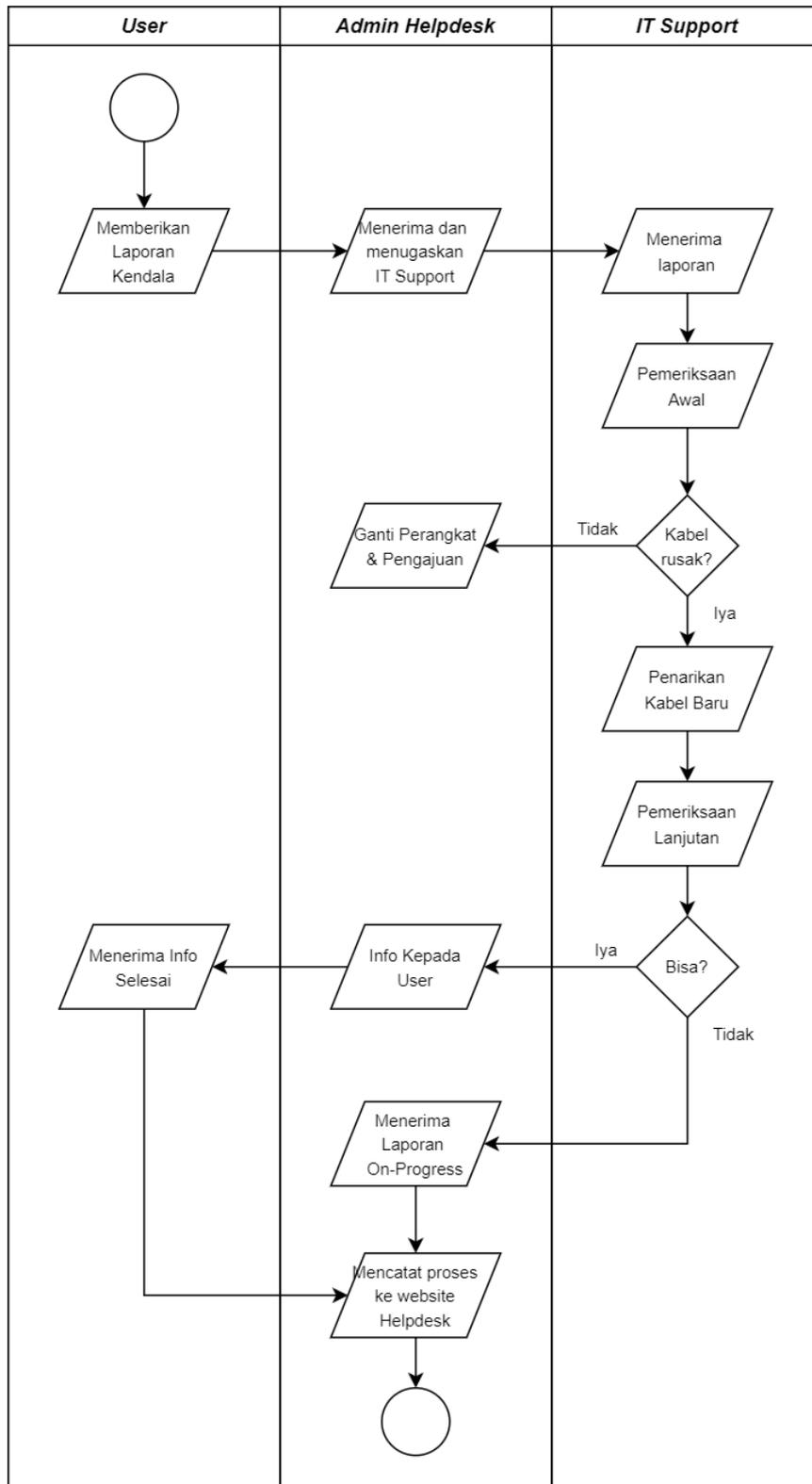
B. Prosedur dan Flowchart

Prosedur ini merupakan pedoman kerja yang mengatur langkah-langkah dalam menangani kendala teknis di lingkungan kerja. Tujuan utamanya adalah memastikan setiap permasalahan IT dapat ditangani secara terstruktur dan efisien. Prosedur ini dirancang untuk menjaga kesinambungan operasional teknologi dengan menetapkan alur yang jelas mulai dari penerimaan laporan, pemeriksaan, tindakan perbaikan, hingga dokumentasi akhir. Dengan adanya prosedur ini, setiap pelaku yang terlibat dapat memahami peran dan tanggung jawabnya, sehingga proses penyelesaian kendala menjadi lebih terarah. Langkah-langkah utama pada prosedur dapat ditunjukkan pada Gambar 3.2.

Flowchart adalah representasi visual dari proses kerja atau alur aktivitas dalam bentuk diagram yang menggunakan simbol-simbol standar seperti lingkaran, kotak, dan panah. *Flowchart* bertujuan untuk mempermudah pemahaman tentang langkah-langkah yang harus dilakukan dalam suatu proses. Dalam konteks ini, flowchart menggambarkan interaksi antara *user*, admin *helpdesk*, dan tim *IT Support* dalam menangani kendala IT. Diagram ini memvisualisasikan alur komunikasi dan tahapan kerja, sehingga membantu memastikan tidak ada langkah yang terlewat dan proses berjalan lebih efisien. Langkah-langkah utama pada *flowchart* dapat ditunjukkan pada Gambar 3.3.



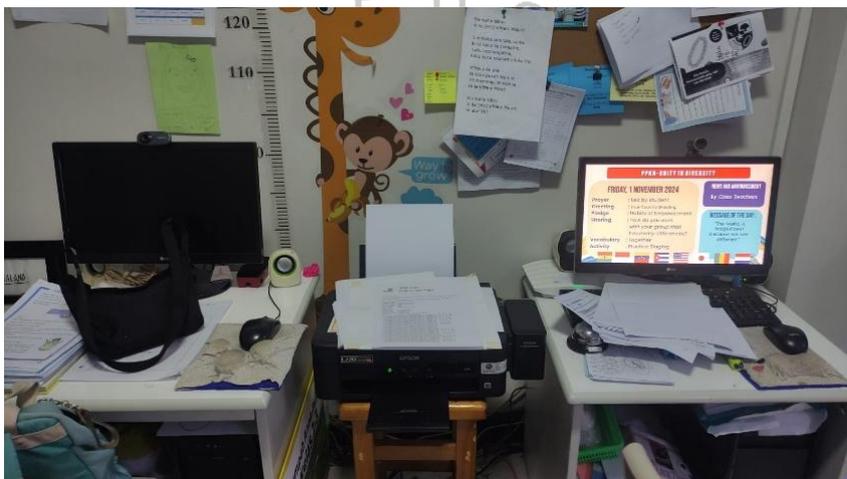
Gambar 3.2 Prosedur Pengecekan Dan Perbaikan Internet.



Gambar 3.3 Flowchart Pengecekan Dan Perbaikan Internet.

3.2.2 Perbaikan dan Pengecekan PC/Laptop

Pemeliharaan dan pengelolaan computer/laptop melibatkan tanggung jawab yang luas untuk memastikan bahwa setiap komputer di lingkungan sekolah berfungsi secara baik. Setiap kelas dilengkapi dengan dua komputer untuk mendukung dua guru yang berbeda, sehingga setiap guru memiliki akses ke perangkatnya sendiri selama proses pembelajaran. Selain itu, seluruh staf, kepala divisi, dan manajer juga memiliki komputer masing-masing yang digunakan untuk keperluan administrasi, manajemen data, serta kegiatan operasional lainnya.



Gambar 3.4 Komputer Guru di Ruang Kelas.

Sumber: Dokumentasi Praktikan (2024)

Secara keseluruhan, *IT Support* memastikan bahwa setiap komputer di lingkungan sekolah selalu siap digunakan dan berfungsi optimal. Dari pemeliharaan hardware, pengelolaan sistem operasi, hingga keamanan data, praktikan memainkan peran penting dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional sekolah.

A. Standar Operasional Prosedur

1. Pelaporan Kendala oleh Pengguna
 - a. Pengguna (guru/staf) melaporkan kendala yang mereka alami pada PC/Laptop, misalnya masalah perangkat tidak menyala, atau aplikasi tidak dapat diakses.
 - b. Laporan dapat disampaikan melalui:
 - WhatsApp (WA) untuk komunikasi cepat.

- Email untuk pelaporan resmi yang lebih rinci.
- c. Laporan mencakup:
- Deskripsi masalah (contoh: "Komputer tidak bisa masuk ke Windows").
 - Lokasi kejadian (contoh: ruang kelas 6-7A).
 - Jenis perangkat (contoh: komputer sebelah kanan).
2. Admin Helpdesk Mencatat dan Meneruskan Laporan
- a. Admin Helpdesk menerima laporan dari pengguna dan mencatat laporan tersebut dalam sistem pelaporan internal.
- b. Tugas Admin Helpdesk meliputi:
- Membuat laporan kendala di website Helpdesk, mencantumkan detail lokasi, perangkat, dan deskripsi masalah.
 - Meneruskan laporan tersebut ke tim *IT Support* untuk tindak lanjut.
3. *IT Support* Menuju Lokasi untuk Pemeriksaan Awal
- a. Setelah menerima laporan, *IT Support* segera menuju lokasi perangkat untuk memeriksa sumber masalah.
- b. *IT Support* membawa peralatan yang diperlukan, seperti:
- Perangkat pengganti (*hardware* cadangan seperti *mouse*, *keyboard*, atau *monitor*).
 - *Harddisk* yang berisi *software installer* untuk masalah *software*.
 - Alat untuk pengecekan *hardware*.
4. Proses Pengecekan Masalah
- a. *IT Support* melakukan pengecekan mendetail, meliputi:
- *Software*: Memeriksa sistem operasi (Windows/MacOS), aplikasi, driver, dan konfigurasi jaringan.
 - *Hardware*: Mengecek komponen seperti *Harddisk/SSD*, RAM, *motherboard*, dan layar.
- b. Melakukan pengujian untuk menemukan akar permasalahan, seperti *error software* atau kerusakan komponen.
5. Identifikasi Masalah

- a. Jika masalah terjadi pada software:
 - Dilakukan instal ulang sistem operasi atau aplikasi yang bermasalah.
 - Melakukan update software jika diperlukan untuk memperbaiki bug atau error.
 - b. Jika masalah terjadi pada hardware:
 - Mengganti perangkat yang rusak dengan perangkat cadangan (contoh: mengganti hard drive yang rusak).
 - Pengajuan pengadaan perangkat baru dilakukan kepada Procurement untuk menggantikan stok yang digunakan.
 - Jika masalah sederhana, seperti kabel longgar atau pengaturan yang salah, segera diperbaiki di lokasi.
6. Pengecekan Kembali dan Informasi Status
- a. Setelah perbaikan selesai, *IT Support* melakukan pengecekan ulang untuk memastikan perangkat dapat digunakan dengan normal.
 - Jika perangkat sudah normal: *IT Support* menginformasikan kepada Admin Helpdesk dan pengguna bahwa masalah telah diperbaiki.
 - Jika perangkat belum normal: Dilakukan pengecekan ulang, dan *IT Support* memberi tahu Admin Helpdesk bahwa status kendala masih on progress.
7. Pencatatan oleh Admin Helpdesk
- a. Admin Helpdesk menerima laporan status dari *IT Support*, baik on progress maupun sudah selesai diperbaiki.
 - b. Admin mencatat semua proses mulai dari pelaporan hingga penyelesaian ke dalam sistem Helpdesk.
 - c. Data ini digunakan untuk:
 - Pelaporan bulanan guna mengevaluasi masalah perangkat yang sering terjadi.
 - Mendokumentasikan kebutuhan perangkat tambahan untuk efisiensi perbaikan.

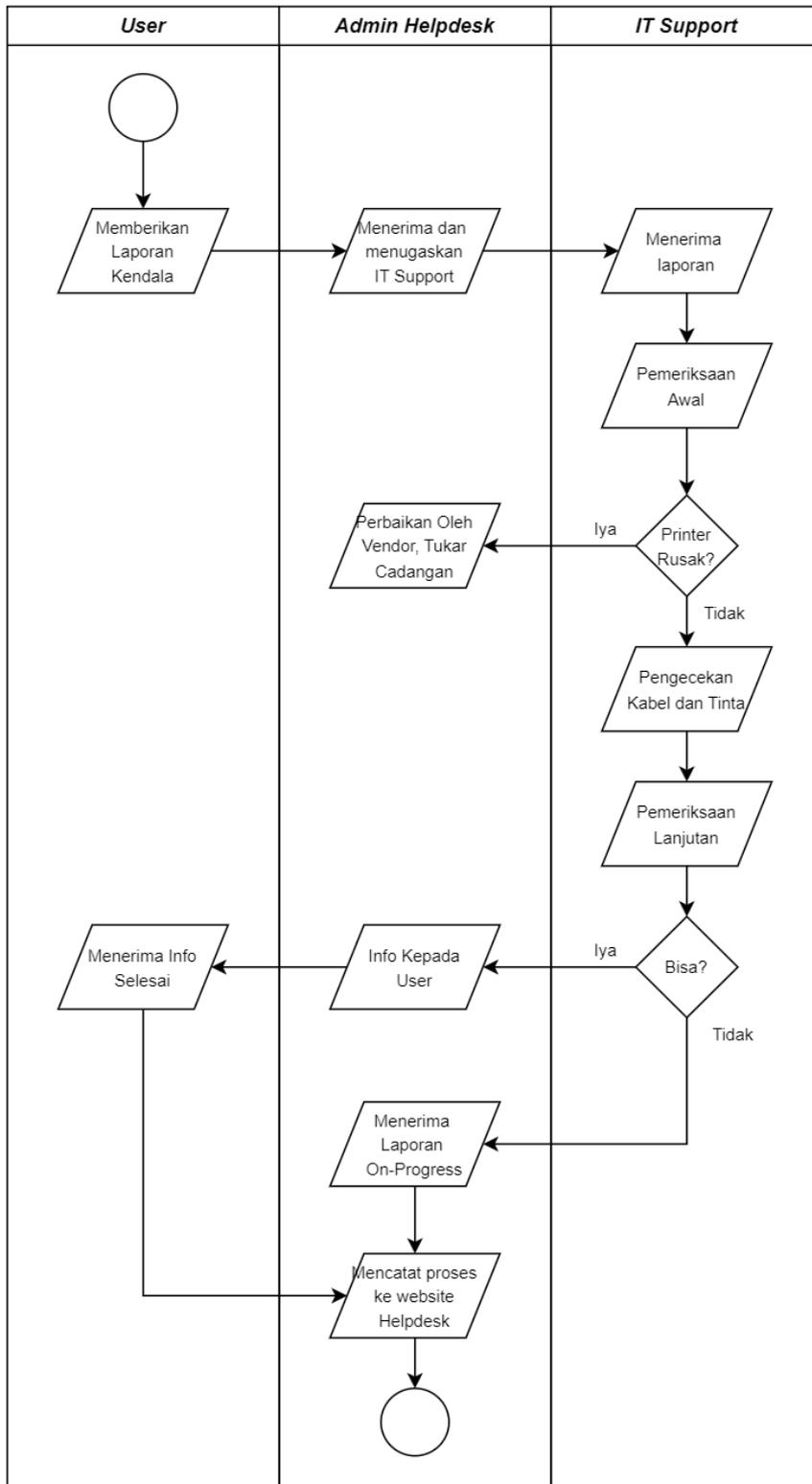
B. Prosedur dan Flowchart

Prosedur ini merupakan pedoman kerja yang mengatur langkah-langkah dalam menangani kendala teknis di lingkungan kerja. Tujuan utamanya adalah memastikan setiap permasalahan IT dapat ditangani secara terstruktur dan efisien. Prosedur ini dirancang untuk menjaga kesinambungan operasional teknologi dengan menetapkan alur yang jelas mulai dari penerimaan laporan, pemeriksaan, tindakan perbaikan, hingga dokumentasi akhir. Dengan adanya prosedur ini, setiap pelaku yang terlibat dapat memahami peran dan tanggung jawabnya, sehingga proses penyelesaian kendala menjadi lebih terarah. Langkah-langkah utama pada prosedur dapat ditunjukkan pada Gambar 3.5.

Flowchart adalah representasi visual dari proses kerja atau alur aktivitas dalam bentuk diagram yang menggunakan simbol-simbol standar seperti lingkaran, kotak, dan panah. *Flowchart* bertujuan untuk mempermudah pemahaman tentang langkah-langkah yang harus dilakukan dalam suatu proses. Dalam konteks ini, flowchart menggambarkan interaksi antara *user*, admin *helpdesk*, dan tim *IT Support* dalam menangani kendala IT. Diagram ini memvisualisasikan alur komunikasi dan tahapan kerja, sehingga membantu memastikan tidak ada langkah yang terlewat dan proses berjalan lebih efisien. Langkah-langkah utama pada *flowchart* dapat ditunjukkan pada Gambar 3.6.

No	Kegiatan	Pelaksana			Waktu	Output
		User	Admin Helpdesk	IT Support		
1	User menyampaikan keluhan kepada admin <i>helpdesk</i> . admin <i>helpdesk</i> meneruskan laporan tersebut ke tim IT untuk ditangani.				1 Jam	Form Laporan
2	IT Support memeriksa kendala yang dilaporkan, khususnya terkait masalah PC/Laptop				30 Menit	
3	IT Support memeriksa apakah kendala ada pada hardware. Jika tidak, maka pengecekan software Jika iya, maka pergantian hardware baru lalu pengajuan barang dan melaporkan kepada admin <i>helpdesk</i> .				1 - 2 Jam	Pengajuan Barang
4	IT Support melakukan perbaikan dan pengecekan pada software apakah sudah kembali normal. Jika sudah, maka memberi informasi kepada <i>helpdesk</i> , lalu menyampaikan hasilnya kepada pengguna. Jika belum, memberikan laporan on-progress kepada <i>helpdesk</i> untuk ditindaklanjuti.				1 Jam	Laporan Tindakanjuti
5	Helpdesk mencatat seluruh proses pengecekan dan perbaikan di situs web <i>helpdesk</i> untuk keperluan laporan bulanan.				1 Jam	Laporan <i>Helpdesk</i> Bulanan

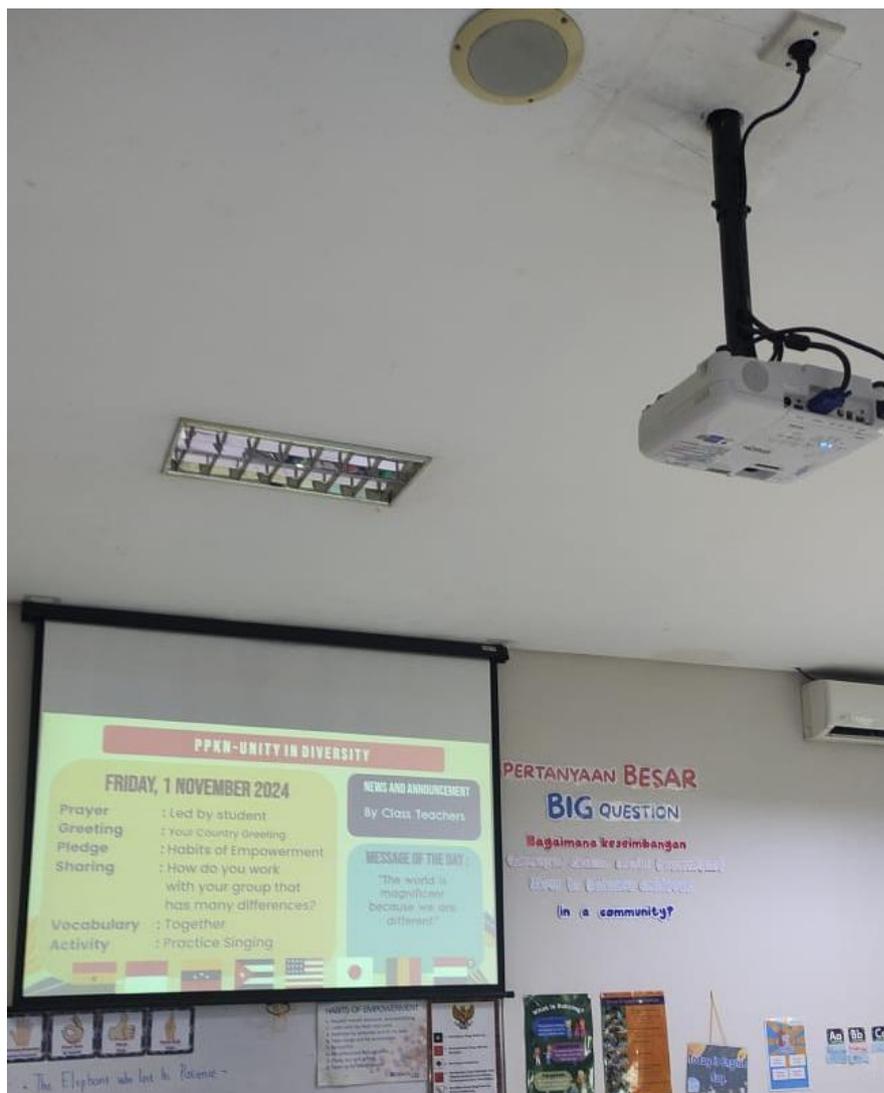
Gambar 3.5 Prosedur Pengecekan Dan Perbaikan PC/Laptop.



Gambar 3.6 Flowchart Pengecekan Dan Perbaikan PC/Laptop

3.2.3 Perbaikan dan Pengecekan Proyektor

Sebagai bagian dari tugas *IT Support* di Sekolah HighScope Indonesia Bintaro, perbaikan dan pengecekan proyektor merupakan salah satu tanggung jawab utama dalam mendukung operasional pembelajaran di kelas dan kegiatan lainnya. Proyektor digunakan secara luas di setiap kelas untuk menampilkan materi pembelajaran, sehingga memastikan proyektor berfungsi optimal menjadi prioritas penting.



Gambar 3.7 Proyektor Di Ruangan Kelas
Sumber: Dokumentasi Praktikan (2024)

A. Standar Operasional Prosedur

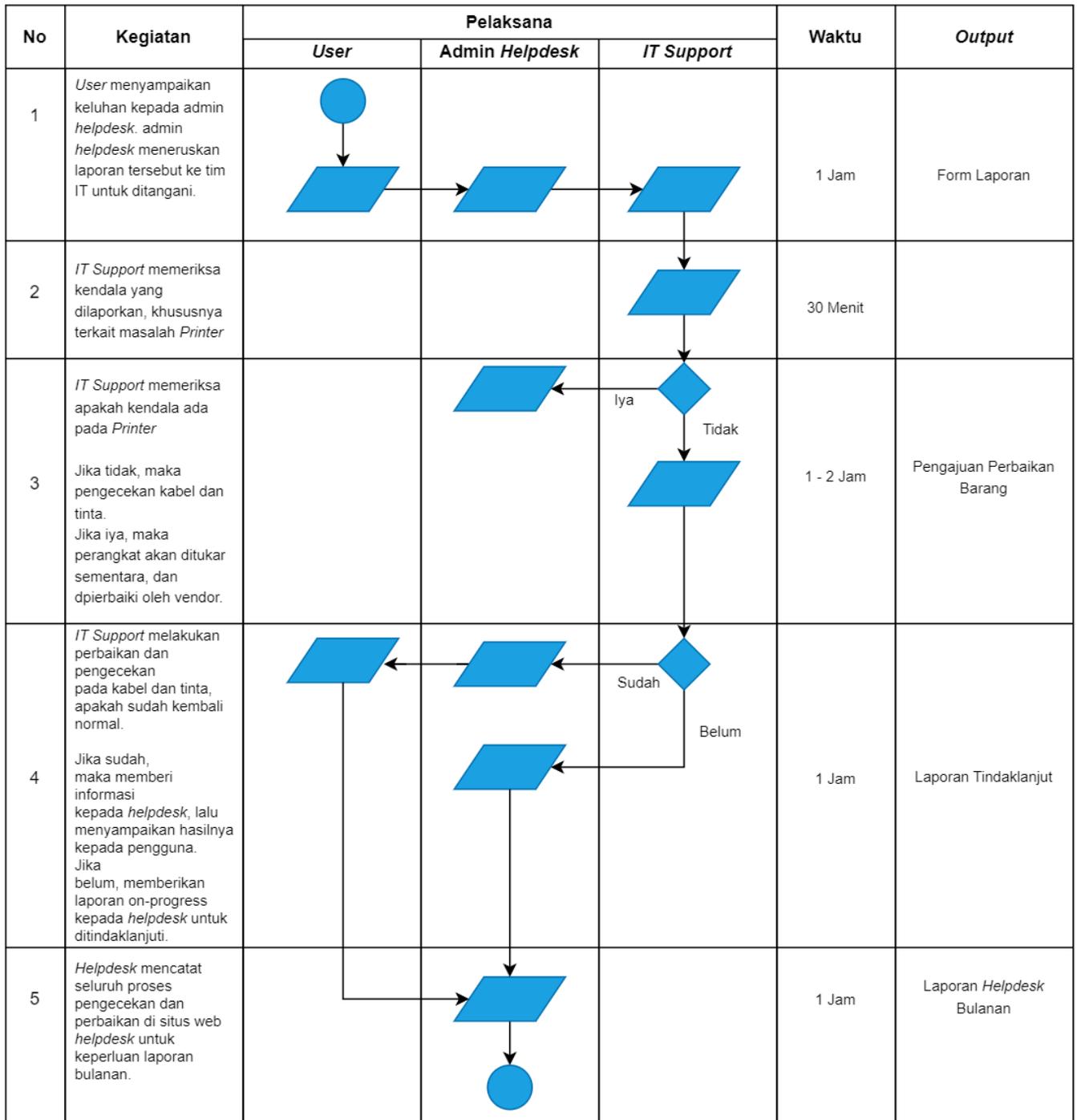
1. Pelaporan Kendala oleh Pengguna
 - a. Pengguna (guru/staf) melaporkan kendala proyektor yang dialami, seperti:
 - Proyektor tidak menyala.
 - Tampilan gambar buram.
 - Koneksi antara proyektor dan perangkat input tidak berfungsi.
 - b. Laporan dapat disampaikan melalui:
 - WhatsApp (WA): Untuk komunikasi cepat.
 - Email: Untuk pelaporan resmi dengan detail masalah.
 - c. Laporan mencakup:
 - Deskripsi masalah: Contoh, "Proyektor di ruang kelas 3A tidak menampilkan gambar."
 - Lokasi kejadian: Contoh, "Ruang kelas 3A."
 - Jenis perangkat yang digunakan: Contoh, merek/model proyektor.
2. Admin Helpdesk Meneruskan Laporan
 - a. Admin Helpdesk menerima laporan dari pengguna dan mencatatnya dalam sistem pelaporan internal.
 - b. Tugas Admin Helpdesk meliputi:
 - Membuat laporan kendala di website Helpdesk, mencakup detail lokasi, masalah, dan perangkat.
 - Meneruskan laporan kepada *IT Support* untuk penanganan lebih lanjut.
3. *IT Support* Menuju Lokasi dan Memeriksa Masalah
 - a. Setelah menerima laporan, *IT Support* menuju lokasi perangkat dengan membawa peralatan seperti:
 - Kabel VGA/HDMI cadangan.
 - Splitter cadangan.
 - Proyektor pengganti sementara (jika diperlukan).
 - b. Pemeriksaan awal dilakukan untuk mengidentifikasi sumber masalah pada:

- Kabel koneksi: Mengecek kabel VGA/HDMI untuk memastikan tidak ada kerusakan fisik atau koneksi longgar.
 - Splitter: Memastikan splitter bekerja dengan baik tanpa gangguan.
 - Proyektor: Mengecek daya, lampu, atau kerusakan internal lainnya.
4. Identifikasi Masalah dan Perbaikan
- a. Jika masalah ditemukan pada kabel atau splitter:
 - Kabel atau splitter diganti dengan unit baru.
 - Jika masalah ditemukan pada proyektor:
 - Proyektor diganti dengan unit cadangan sementara untuk memastikan kegiatan tetap berjalan.
 - b. Proyektor yang rusak diajukan untuk:
 - Perbaikan oleh vendor (jika memungkinkan).
 - Penggantian dengan perangkat baru melalui pengajuan ke bagian Procurement.
5. Pengecekan Kembali dan Pelaporan Status
- a. Setelah perbaikan atau penggantian, *IT Support* melakukan pengecekan ulang untuk memastikan perangkat berfungsi normal.
 - Jika perangkat berfungsi normal: *IT Support* memberikan informasi kepada Admin Helpdesk dan pengguna bahwa masalah telah diperbaiki.
 - Jika perangkat masih bermasalah: *IT Support* melakukan pengecekan ulang atau mengajukan perbaikan tambahan dan melaporkan status on progress kepada Admin Helpdesk.
6. Dokumentasi dan Pencatatan oleh Admin Helpdesk
- a. Admin Helpdesk mencatat laporan status dari *IT Support*, baik on progress maupun sudah selesai diperbaiki.
 - b. Semua proses perbaikan dicatat dalam sistem Helpdesk untuk:
 - c. Pelaporan bulanan: Menganalisis masalah yang sering terjadi.
 - d. Dokumentasi kebutuhan perangkat tambahan untuk perbaikan di masa depan.

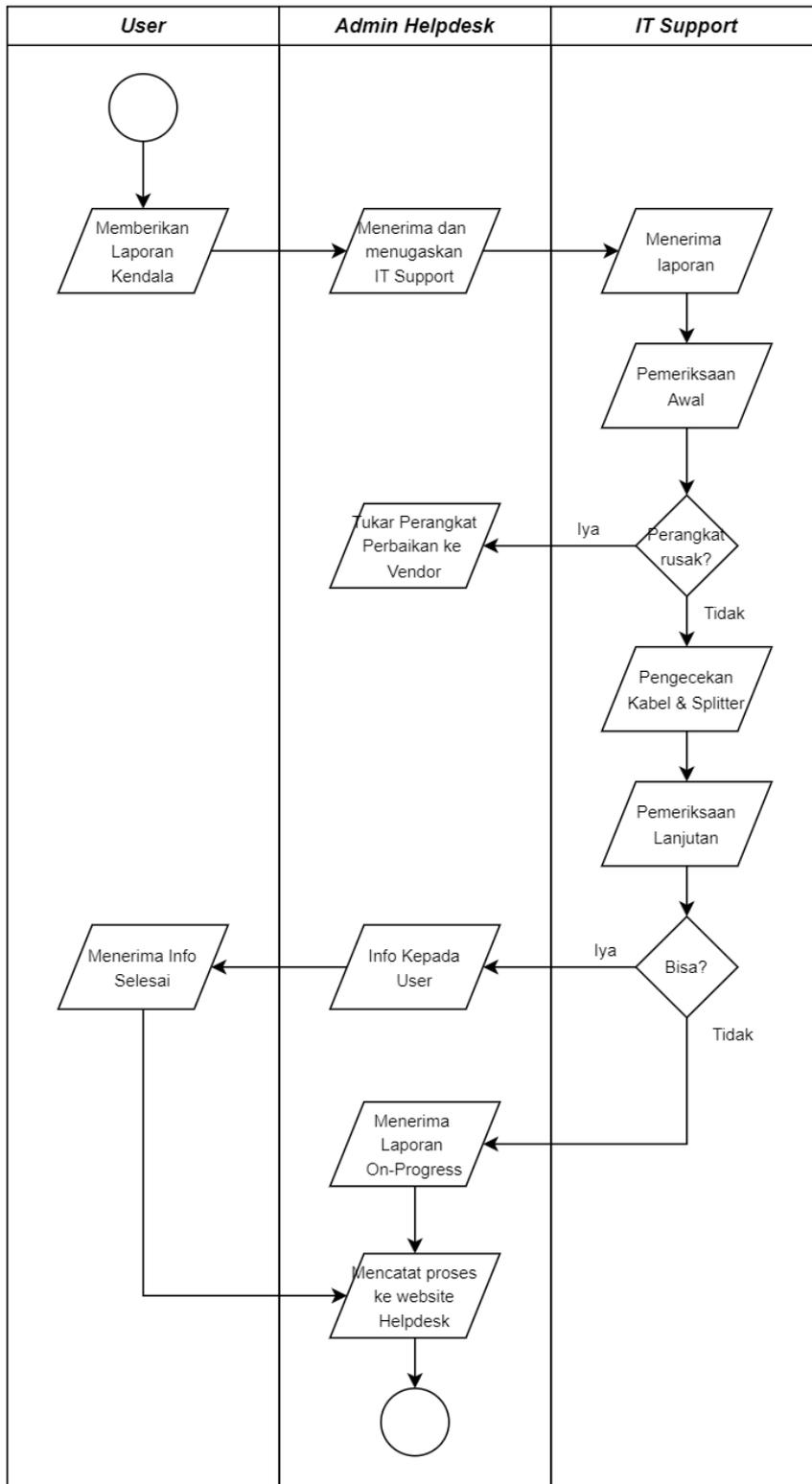
B. Prosedur dan Flowchart

Prosedur ini merupakan pedoman kerja yang mengatur langkah-langkah dalam menangani kendala teknis di lingkungan kerja. Tujuan utamanya adalah memastikan setiap permasalahan IT dapat ditangani secara terstruktur dan efisien. Prosedur ini dirancang untuk menjaga kesinambungan operasional teknologi dengan menetapkan alur yang jelas mulai dari penerimaan laporan, pemeriksaan, tindakan perbaikan, hingga dokumentasi akhir. Dengan adanya prosedur ini, setiap pelaku yang terlibat dapat memahami peran dan tanggung jawabnya, sehingga proses penyelesaian kendala menjadi lebih terarah. Langkah-langkah utama pada prosedur dapat ditunjukkan pada Gambar 3.8.

Flowchart adalah representasi visual dari proses kerja atau alur aktivitas dalam bentuk diagram yang menggunakan simbol-simbol standar seperti lingkaran, kotak, dan panah. *Flowchart* bertujuan untuk mempermudah pemahaman tentang langkah-langkah yang harus dilakukan dalam suatu proses. Dalam konteks ini, *flowchart* menggambarkan interaksi antara *user*, admin *helpdesk*, dan tim *IT Support* dalam menangani kendala IT. Diagram ini memvisualisasikan alur komunikasi dan tahapan kerja, sehingga membantu memastikan tidak ada langkah yang terlewat dan proses berjalan lebih efisien. Langkah-langkah utama pada *flowchart* dapat ditunjukkan pada Gambar 3.9.



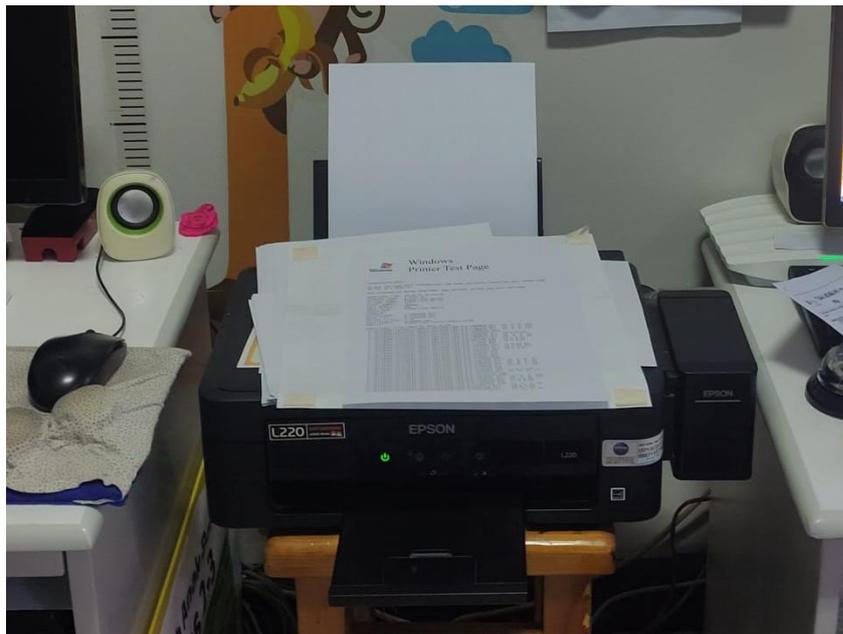
Gambar 3.8 Prosedur Pengecekan Dan Perbaikan Proyektor.



Gambar 3.9 Flowchart Pengecekan Dan Perbaikan Proyektor.

3.2.4 Perbaikan dan Pengecekan *Printer*

IT Support memastikan printer yang digunakan oleh guru, staf administrasi, dan siswa berfungsi dengan baik. Printer merupakan perangkat penting dalam menunjang kegiatan operasional, seperti mencetak materi pembelajaran, laporan, atau dokumen administrasi. Oleh karena itu, pemeliharaan, pengecekan, dan perbaikan printer menjadi aspek yang sangat penting untuk mendukung kelancaran aktivitas sehari-hari.



Gambar 3.10 *Printer* Di Ruangn Kelas
Sumber: Dokumentasi Praktikan (2024)

A. Standar Operasional Prosedur

1. Pelaporan Kendala oleh Pengguna
 - a. Jika terjadi masalah pada printer, seperti tidak dapat mencetak, hasil cetakan buram, atau kertas tersangkut, pengguna melaporkan kendala tersebut kepada Admin Helpdesk. Laporan dapat disampaikan melalui:
 - WhatsApp (WA): Untuk pelaporan cepat.
 - Email: Untuk pelaporan resmi yang lebih terstruktur.
 - b. Laporan mencakup:

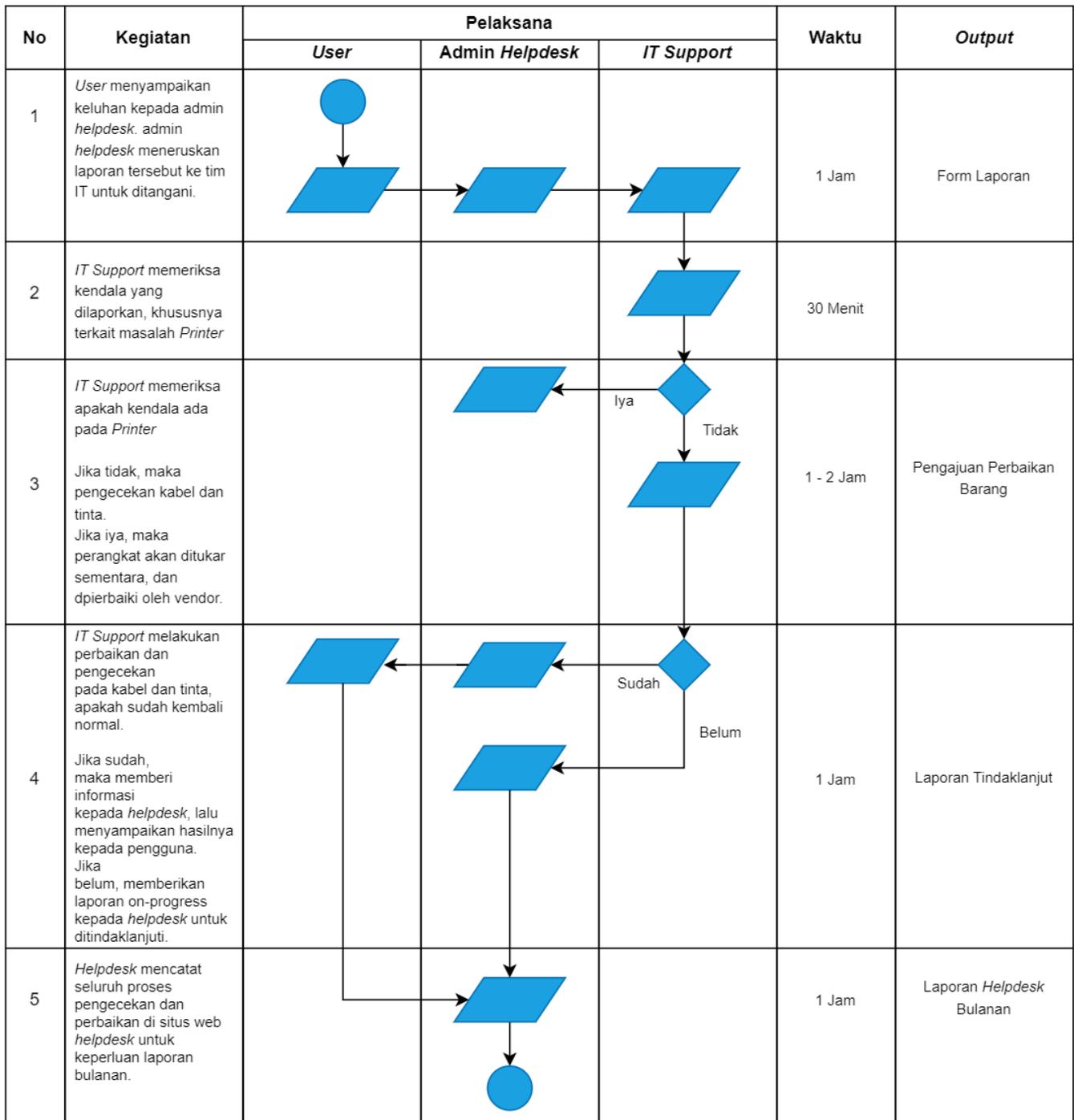
- Deskripsi masalah (contoh: "Printer di ruang *finance* tidak bisa mencetak dokumen").
 - Lokasi printer yang bermasalah (contoh: Ruang Finance).
 - Jenis dan model printer (contoh: Epson L3110).
2. Admin Helpdesk Meneruskan Laporan
- a. Setelah menerima laporan, Admin Helpdesk:
 - Mencatat laporan dalam sistem Helpdesk, termasuk detail lokasi, jenis masalah, dan deskripsi perangkat.
 - Meneruskan laporan kepada *IT Support* untuk penanganan lebih lanjut.
 - b. Setelah menerima laporan, *IT Support* segera menuju lokasi printer yang dilaporkan bermasalah. Langkah awal yang dilakukan adalah Membawa alat dan komponen cadangan, seperti:
 - Kabel printer cadangan.
 - Tinta atau toner pengganti.
 - c. Melakukan pemeriksaan awal untuk menentukan sumber masalah.
3. Proses Pengecekan Masalah
- a. *IT Support* melakukan pemeriksaan secara menyeluruh terhadap printer, termasuk:
 - Memastikan printer terhubung dengan baik ke komputer.
 - Mengecek kabel data (USB).
 - Memastikan tinta printer mencukupi dan tidak kering atau rusak.
 - Memastikan tidak ada kertas yang tersangkut (paper jam) atau roller kertas yang aus.
 - Mengecek apakah driver printer di komputer pengguna sudah terinstal dengan benar atau perlu diperbarui.
 - Mengecek kondisi mekanik printer seperti sensor, head printer, dan as roller untuk melihat potensi kerusakan.
4. Identifikasi dan Perbaikan Masalah
- a. Setelah melakukan pengecekan, *IT Support* menentukan langkah perbaikan
 - b. Jika masalah pada koneksi atau driver:

- *IT Support* memperbaiki konfigurasi koneksi atau menginstal ulang driver printer.
- c. Jika masalah pada tinta:
- Mengisi ulang tinta
- d. Jika masalah pada kertas:
- Mengatasi kertas yang tersangkut.
- e. Jika komponen internal rusak:
- Printer diperbaiki jika memungkinkan.
 - Jika kerusakan berat, printer diganti sementara dengan unit cadangan, dan printer yang rusak diajukan untuk perbaikan ke vendor atau pengadaan perangkat baru.
5. Pengujian Kembali dan Pelaporan Status
- a. Setelah perbaikan selesai, *IT Support* melakukan pengujian ulang untuk memastikan printer dapat mencetak dengan normal.
- b. Jika printer sudah berfungsi normal:
- Memberikan informasi kepada Admin Helpdesk dan pengguna bahwa printer telah diperbaiki.
- c. Jika printer masih bermasalah:
- Melakukan pengecekan ulang atau melaporkan status on progress kepada Admin Helpdesk.
6. Dokumentasi dan Pencatatan oleh Admin Helpdesk
- a. Admin Helpdesk menerima laporan status dari *IT Support*, baik on progress maupun sudah diperbaiki.
- b. Semua proses dicatat ke dalam sistem Helpdesk untuk:
- Pelaporan bulanan: Mengevaluasi masalah printer yang sering terjadi.
 - Dokumentasi kebutuhan perawatan atau penggantian perangkat di masa mendatang.

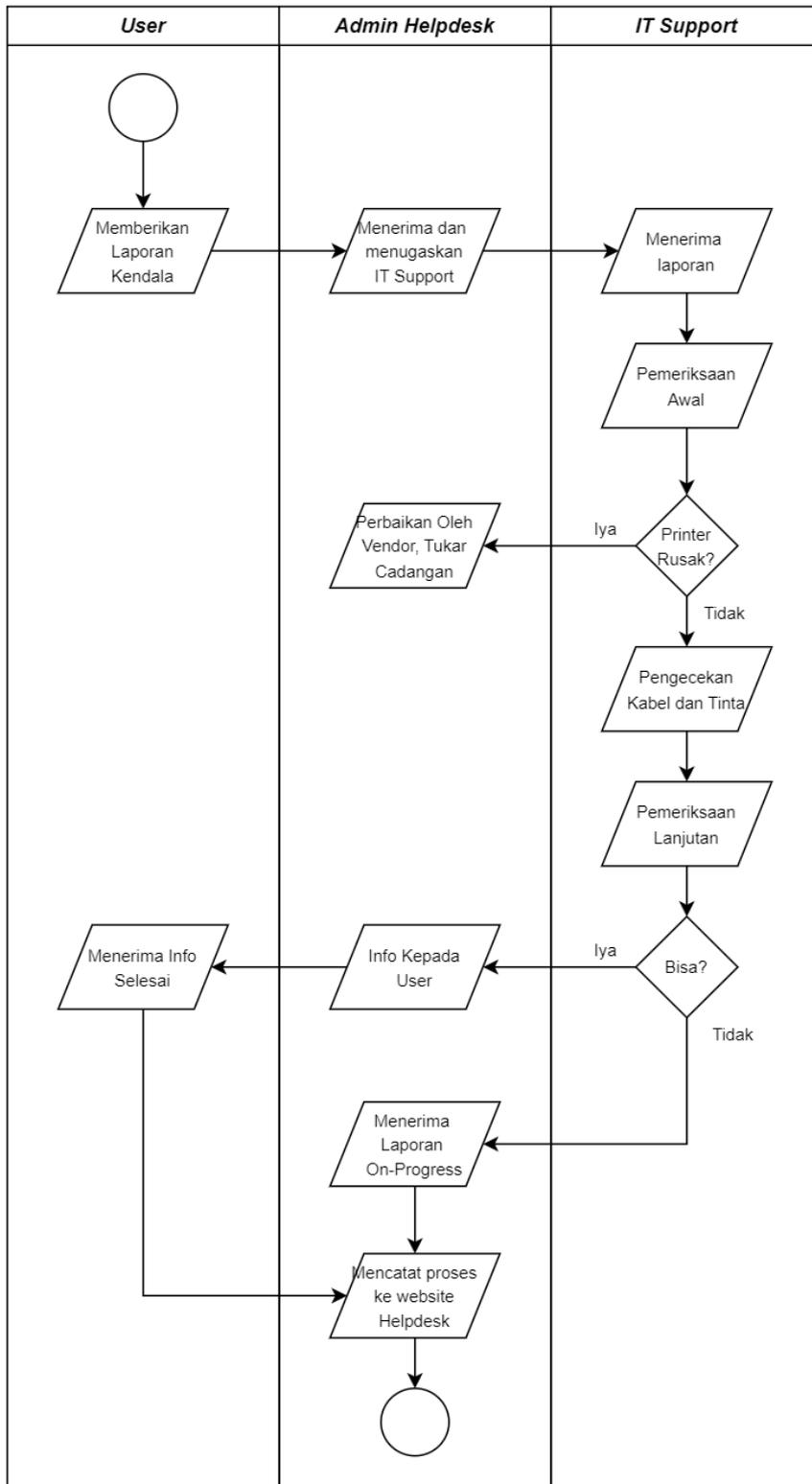
B. Prosedur dan Flowchart

Prosedur ini merupakan pedoman kerja yang mengatur langkah-langkah dalam menangani kendala teknis di lingkungan kerja. Tujuan utamanya adalah memastikan setiap permasalahan IT dapat ditangani secara terstruktur dan efisien. Prosedur ini dirancang untuk menjaga kesinambungan operasional teknologi dengan menetapkan alur yang jelas mulai dari penerimaan laporan, pemeriksaan, tindakan perbaikan, hingga dokumentasi akhir. Dengan adanya prosedur ini, setiap pelaku yang terlibat dapat memahami peran dan tanggung jawabnya, sehingga proses penyelesaian kendala menjadi lebih terarah. Langkah-langkah utama pada prosedur dapat ditunjukkan pada Gambar 3.11.

Flowchart adalah representasi visual dari proses kerja atau alur aktivitas dalam bentuk diagram yang menggunakan simbol-simbol standar seperti lingkaran, kotak, dan panah. *Flowchart* bertujuan untuk mempermudah pemahaman tentang langkah-langkah yang harus dilakukan dalam suatu proses. Dalam konteks ini, *flowchart* menggambarkan interaksi antara *user*, admin *helpdesk*, dan tim *IT Support* dalam menangani kendala IT. Diagram ini memvisualisasikan alur komunikasi dan tahapan kerja, sehingga membantu memastikan tidak ada langkah yang terlewat dan proses berjalan lebih efisien. Langkah-langkah utama pada *flowchart* dapat ditunjukkan pada Gambar 3.12.



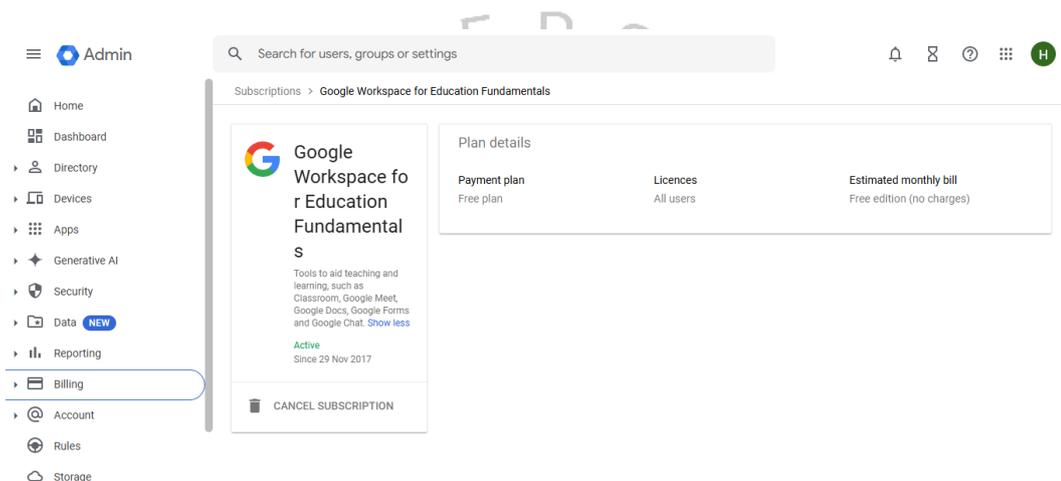
Gambar 3.11 Prosedur Pengecekan Dan Perbaikan *Printer*.



Gambar 3.12 Flowchart Pengecekan Dan Perbaikan Printer.

3.2.4 Perbaikan dan Pengecekan Google Education

Salah satu tugas yang dilakukan *IT Support* adalah menangani masalah terkait akun Google Workspace for Education (Google Education). Akun ini digunakan oleh guru, staf, dan siswa untuk mengakses berbagai layanan Google, seperti Gmail, Google Drive, Google Classroom, dan Google Docs, yang mendukung kegiatan pembelajaran dan administrasi. Oleh karena itu, perbaikan dan pengecekan akun Google Education menjadi hal yang penting untuk memastikan kelancaran operasional sekolah..



Gambar 3.13 Tampilan Admin Google Education

Sumber: Dokumentasi Praktikan (2024)

A. Standar Operasional Prosedur

1. Pelaporan Kendala oleh Pengguna

- a. Jika pengguna mengalami kendala pada akun Google Education, seperti lupa password, tidak dapat login, atau akses fitur tertentu terganggu, mereka melaporkan masalah tersebut kepada Admin Helpdesk. Pelaporan dapat dilakukan melalui:
 - WhatsApp (WA): Untuk komunikasi cepat.
 - Email: Untuk pelaporan resmi dan lebih rinci.
- b. Laporan mencakup:
 - Deskripsi masalah: Contoh, "Tidak dapat login ke akun Google Classroom."

- Detail akun: Nama pengguna dan alamat email akun yang bermasalah, contoh “arief@HighScopebintaro.sch.id”
 - Informasi tambahan: Jika ada notifikasi error, pengguna dapat melampirkannya untuk mempermudah identifikasi masalah.
2. Admin Helpdesk Mencatat dan Meneruskan Laporan
 - a. Setelah menerima laporan, Admin Helpdesk:
 - Mencatat laporan kendala dalam sistem Helpdesk, mencantumkan detail akun, masalah yang dilaporkan, dan informasi tambahan.
 - Meneruskan laporan tersebut kepada *IT Support* untuk proses pengecekan dan perbaikan lebih lanjut.
 3. *IT Support* melakukan pemeriksaan terhadap akun yang dilaporkan dengan langkah-langkah berikut:
 - a. Verifikasi Informasi:
 - Memastikan bahwa akun yang dilaporkan adalah akun resmi Google Workspace for Education milik sekolah.
 - Memastikan bahwa akun masih aktif di sistem.
 - b. Pengecekan Masalah:
 - Memeriksa status akun melalui admin console Google Workspace untuk memastikan apakah akun terkunci, ter-suspend, atau terkena batasan penggunaan.
 - Mengidentifikasi penyebab masalah, seperti kesalahan password, penghapusan akun, atau konflik akses.
 - c. Setelah penyebab masalah ditemukan, langkah perbaikan dilakukan sesuai dengan jenis kendala:
 - Lupa Password, *IT Support* melakukan reset password melalui admin console dan memberikan password sementara kepada pengguna.
 - Akun Terkunci atau Suspend, *IT Support* mengaktifkan kembali akun melalui pengaturan di admin console.

- Permasalahan Akses Fitur, Memastikan layanan Google Workspace yang dibutuhkan pengguna (seperti Drive, Classroom, atau Gmail) telah diaktifkan.
 - Jika fitur masih tidak dapat diakses, dilakukan pengecekan lebih lanjut di konfigurasi sistem.
 - Akun Terhapus, *IT Support* memulihkan akun yang terhapus jika masih dalam batas waktu pemulihan Google.
4. Pengujian dan Pelaporan Status
- a. Melakukan pengujian akses: Memastikan pengguna dapat login ke akun mereka dan menggunakan layanan Google Workspace dengan normal.
 - b. Memberikan informasi kepada Admin Helpdesk dan pengguna:
 - Jika akun telah diperbaiki, pengguna diberi panduan untuk mengganti password sementara dan menggunakan kembali akun mereka.
 - Jika masalah belum terselesaikan, status perbaikan dilaporkan sebagai on progress.
5. Dokumentasi dan Pencatatan oleh Admin Helpdesk
- a. Admin Helpdesk mencatat status laporan dari *IT Support*:
 - On Progress: Jika masalah masih dalam penanganan.
 - Selesai: Jika masalah telah diperbaiki.
 - b. Semua proses, mulai dari pelaporan hingga penyelesaian, dicatat ke dalam sistem Helpdesk untuk:
 - Pelaporan bulanan: Mengevaluasi masalah yang sering terjadi pada akun Google Education.
 - Dokumentasi kebutuhan pengelolaan akun yang lebih baik di masa mendatang.

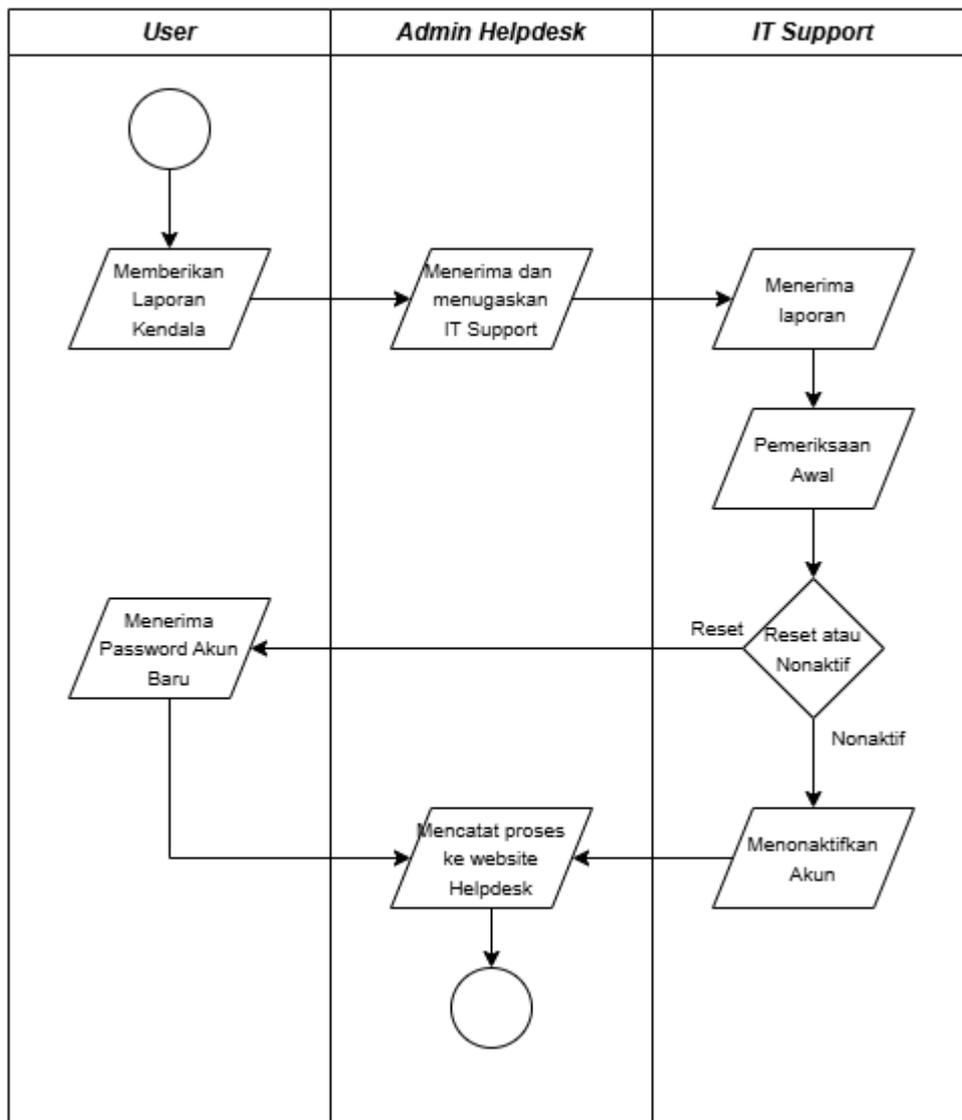
B. Prosedur dan Flowchart

Prosedur ini merupakan pedoman kerja yang mengatur langkah-langkah dalam menangani kendala teknis di lingkungan kerja. Tujuan utamanya adalah memastikan setiap permasalahan IT dapat ditangani secara terstruktur dan efisien. Prosedur ini dirancang untuk menjaga kesinambungan operasional teknologi dengan menetapkan alur yang jelas mulai dari penerimaan laporan, pemeriksaan, tindakan perbaikan, hingga dokumentasi akhir. Dengan adanya prosedur ini, setiap pelaku yang terlibat dapat memahami peran dan tanggung jawabnya, sehingga proses penyelesaian kendala menjadi lebih terarah. Langkah-langkah utama pada prosedur dapat ditunjukkan pada Gambar 3.14.

Flowchart adalah representasi visual dari proses kerja atau alur aktivitas dalam bentuk diagram yang menggunakan simbol-simbol standar seperti lingkaran, kotak, dan panah. *Flowchart* bertujuan untuk mempermudah pemahaman tentang langkah-langkah yang harus dilakukan dalam suatu proses. Dalam konteks ini, *flowchart* menggambarkan interaksi antara *user*, admin *helpdesk*, dan tim *IT Support* dalam menangani kendala IT. Diagram ini memvisualisasikan alur komunikasi dan tahapan kerja, sehingga membantu memastikan tidak ada langkah yang terlewat dan proses berjalan lebih efisien. Langkah-langkah utama pada *flowchart* dapat ditunjukkan pada Gambar 3.15.

No	Kegiatan	Pelaksana			Waktu	Output
		User	Admin Helpdesk	IT Support		
1	User menyampaikan keluhan kepada admin <i>helpdesk</i> . admin <i>helpdesk</i> meneruskan laporan tersebut ke tim IT untuk ditangani.				1 Jam	Form Laporan
2	IT Support memeriksa kendala yang dilaporkan terkait dengan akun Google Education				30 Menit	
3	IT Support memeriksa apakah akun dinonaktifkan atau direset password. Jika nonaktif, maka akun akan dinonaktifkan. Jika reset, maka password akun akan direset dan password baru akan diinformasikan ke User				1 - 2 Jam	Laporan Tindakan lanjut
4	IT Support memberikan informasi mengenai progress laporan Helpdesk mencatat seluruh proses pengecekan dan perbaikan di situs web <i>helpdesk</i> untuk keperluan laporan bulanan.				1 Jam	Laporan <i>Helpdesk</i> Bulanan

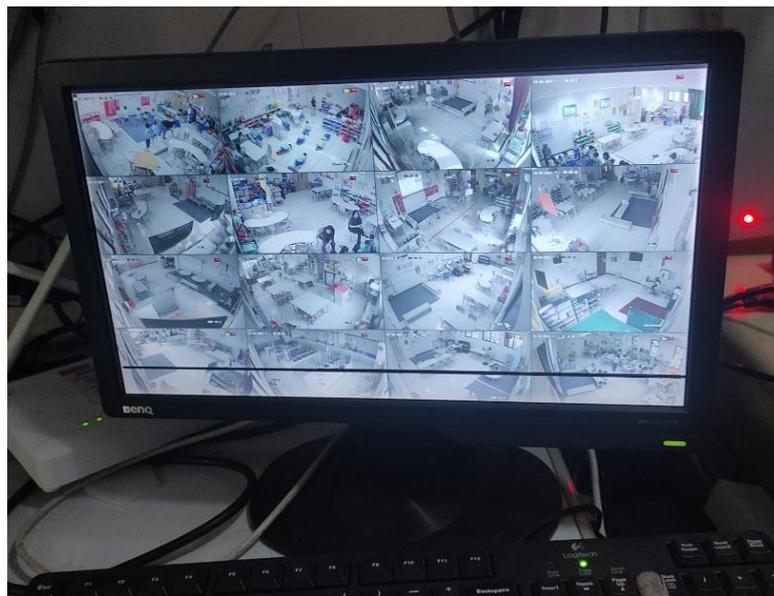
Gambar 3.14 Prosedur Pengecekan Dan Perbaikan Akun Google Education



Gambar 3.15 Flowchart Pengecekan Dan Perbaikan Akun Google Education.

3.2.5 Perbaikan dan Pengecekan CCTV

Memastikan sistem CCTV berfungsi dengan baik untuk menjaga keamanan dan dokumentasi aktivitas di lingkungan sekolah adalah salah satu tugas utama *IT Support*. Pekerjaan ini meliputi proses backup rekaman CCTV dan perbaikan perangkat CCTV jika terjadi kerusakan pada kamera atau sistemnya. Berikut adalah detail tahapan pelaksanaan tugas berdasarkan prosedur yang diterapkan.:



Gambar 3.16 Tampilan Monitor Kamera CCTV Di Ruang Kelas

Sumber: Dokumentasi Praktikan (2024)

A. Standar Operasional Prosedur

I. Backup Rekaman CCTV

1. Pelaporan oleh Pengguna
 - a. Pengguna (guru atau staf) melaporkan permintaan rekaman CCTV kepada Admin Helpdesk melalui:
 - WhatsApp (WA): Untuk permintaan cepat.
 - Email: Untuk pelaporan resmi dengan detail lebih lengkap.
 - b. Laporan mencakup:
 - Lokasi kamera yang ingin diakses misalnya ("CCTV di area kantin").

- Waktu kejadian yang perlu dicari dalam rekaman misalnya (“16.00 hingga 17.00”).
- c. Admin Helpdesk mencatat laporan permintaan di sistem Helpdesk dan meneruskannya ke tim *IT Support*.
2. Pengecekan oleh *IT Support*
 - a. *IT Support* memeriksa detail laporan dan mengidentifikasi kamera CCTV yang relevan dengan permintaan.
 - b. Proses dilakukan dengan membuka rekaman di panel CCTV, berdasarkan waktu dan lokasi yang dilaporkan.
 3. Backup Rekaman CCTV
 - a. Rekaman yang relevan dibackup dan disimpan dalam file terpisah untuk menjaga keamanan data.
 - b. Backup dilakukan berdasarkan:
 - Waktu spesifik: Jam dan tanggal kejadian yang diminta.
 - Lokasi: Kamera yang sesuai dengan laporan pengguna.
 4. Pengiriman Rekaman ke Pengguna
 - a. Rekaman yang telah dibackup dikirimkan kepada pengguna melalui email atau media penyimpanan eksternal (jika diminta).
 - b. *IT Support* juga memberikan laporan kepada Admin Helpdesk tentang status backup yang telah selesai.
 5. Pencatatan oleh Admin Helpdesk
 - a. Admin Helpdesk mencatat status laporan di sistem Helpdesk, baik sebagai selesai jika rekaman telah diberikan, atau on progress jika masih dalam proses.

II. Perbaikan Kamera CCTV

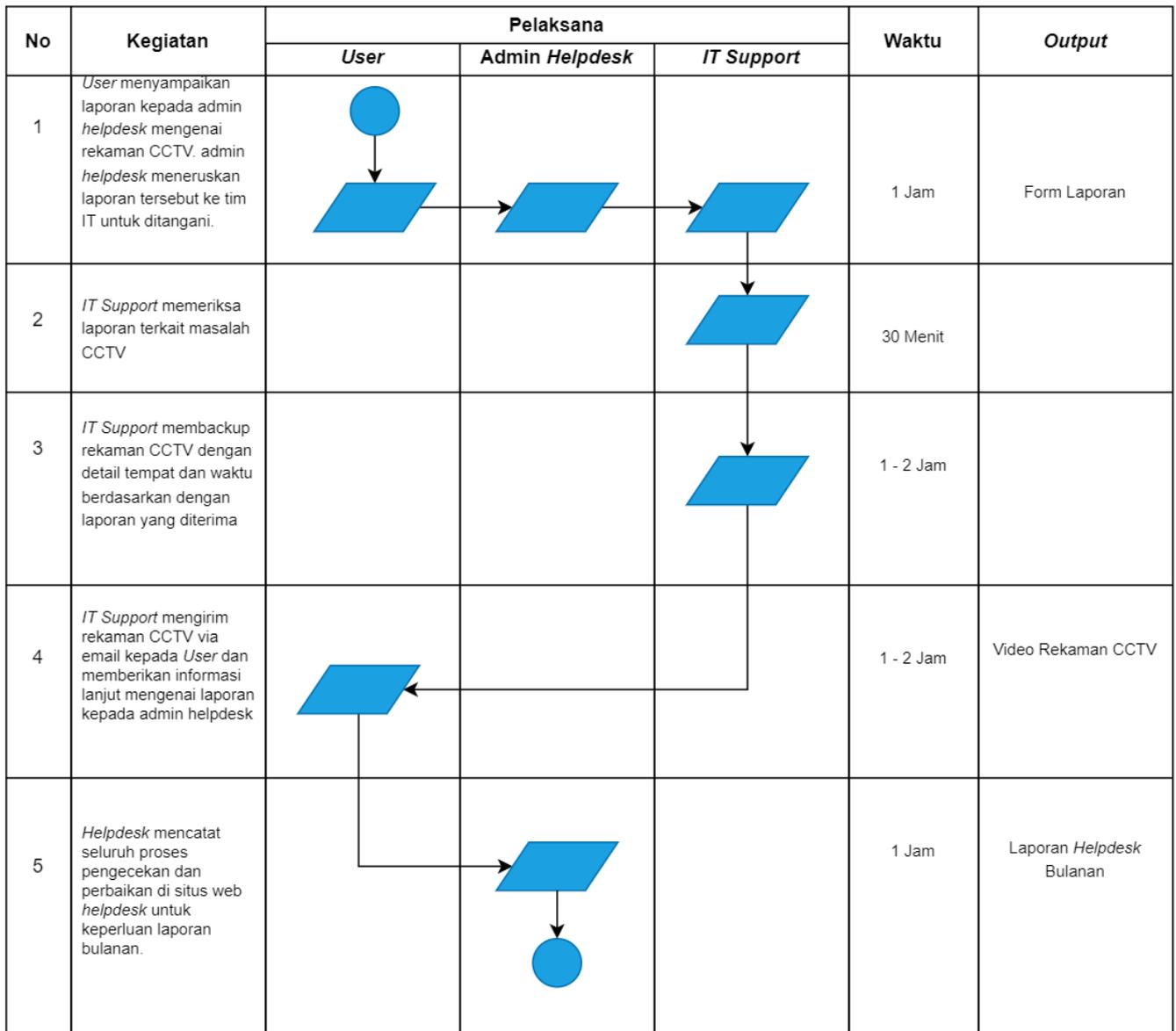
1. Pengecekan Rutin oleh *IT Support*
 - a. Setiap pagi, *IT Support* memeriksa seluruh kamera CCTV melalui panel kontrol untuk memastikan semua kamera berfungsi dengan baik.
 - b. Jika semua kamera menyala, *IT Support* mengisi form pengecekan CCTV sebagai dokumentasi harian.
2. Identifikasi Masalah jika ditemukan kamera yang tidak berfungsi (mati):
 - a. *IT Support* melakukan pemeriksaan pada kabel, koneksi daya, atau perangkat keras kamera.

- b. Jika kamera masih tidak berfungsi setelah pengecekan awal, dilakukan proses perbaikan.
3. Perbaikan CCTV
- a. Jika masalah ringan (kabel atau koneksi):
 - i. Kabel yang rusak diperbaiki atau diganti.
 - ii. Koneksi daya diperiksa dan dipastikan stabil.
 - b. Jika masalah berat (kamera rusak):
 - i. Kamera diganti dengan unit cadangan sementara.
 - ii. Kamera yang rusak akan penggantian perangkat baru.
4. Pengujian Kamera
- a. Setelah perbaikan dilakukan, *IT Support* melakukan pengujian ulang untuk memastikan kamera kembali berfungsi dengan normal.
 - b. Jika semua kamera sudah menyala, *IT Support* mengisi form pengecekan CCTV sebagai dokumentasi akhir.
5. Pencatatan dan Pelaporan
- a. *IT Support* memberikan laporan status kepada Admin Helpdesk, baik dalam kondisi selesai diperbaiki atau on progress jika memerlukan tindakan lebih lanjut.
 - b. Admin Helpdesk mencatat seluruh proses perbaikan di sistem Helpdesk untuk keperluan pelaporan bulanan.

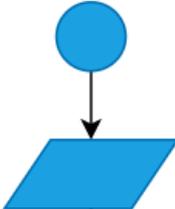
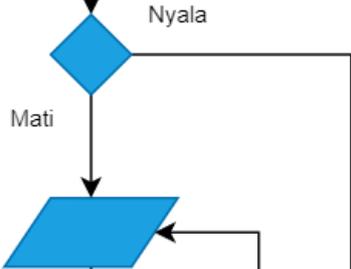
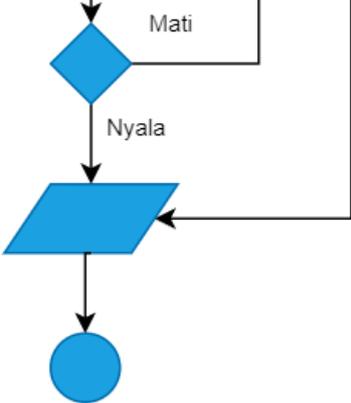
B. Prosedur dan Flowchart

Prosedur ini merupakan pedoman kerja yang mengatur langkah-langkah dalam menangani kendala teknis di lingkungan kerja. Tujuan utamanya adalah memastikan setiap permasalahan IT dapat ditangani secara terstruktur dan efisien. Prosedur ini dirancang untuk menjaga kesinambungan operasional teknologi dengan menetapkan alur yang jelas mulai dari penerimaan laporan, pemeriksaan, tindakan perbaikan, hingga dokumentasi akhir. Dengan adanya prosedur ini, setiap pelaku yang terlibat dapat memahami peran dan tanggung jawabnya, sehingga proses penyelesaian kendala menjadi lebih terarah. Langkah-langkah utama pada prosedur dapat ditunjukkan pada Gambar 3.16 dan Gambar 3.17.

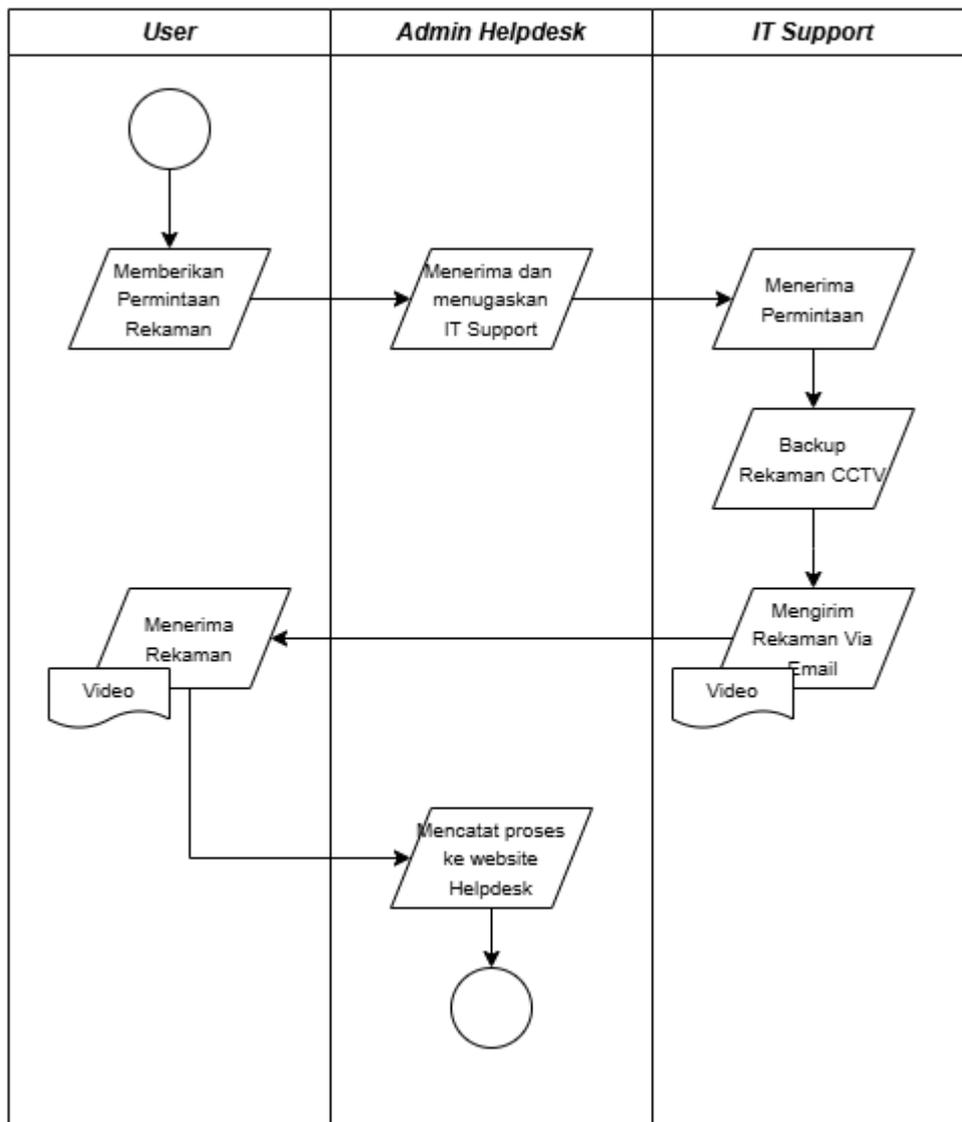
Flowchart adalah representasi visual dari proses kerja atau alur aktivitas dalam bentuk diagram yang menggunakan simbol-simbol standar seperti lingkaran, kotak, dan panah. *Flowchart* bertujuan untuk mempermudah pemahaman tentang langkah-langkah yang harus dilakukan dalam suatu proses. Dalam konteks ini, flowchart menggambarkan interaksi antara *user*, admin *helpdesk*, dan tim *IT Support* dalam menangani kendala IT. Diagram ini memvisualisasikan alur komunikasi dan tahapan kerja, sehingga membantu memastikan tidak ada langkah yang terlewat dan proses berjalan lebih efisien. Langkah-langkah utama pada *flowchart* dapat ditunjukkan pada Gambar 3.18 dan Gambar 3.19.



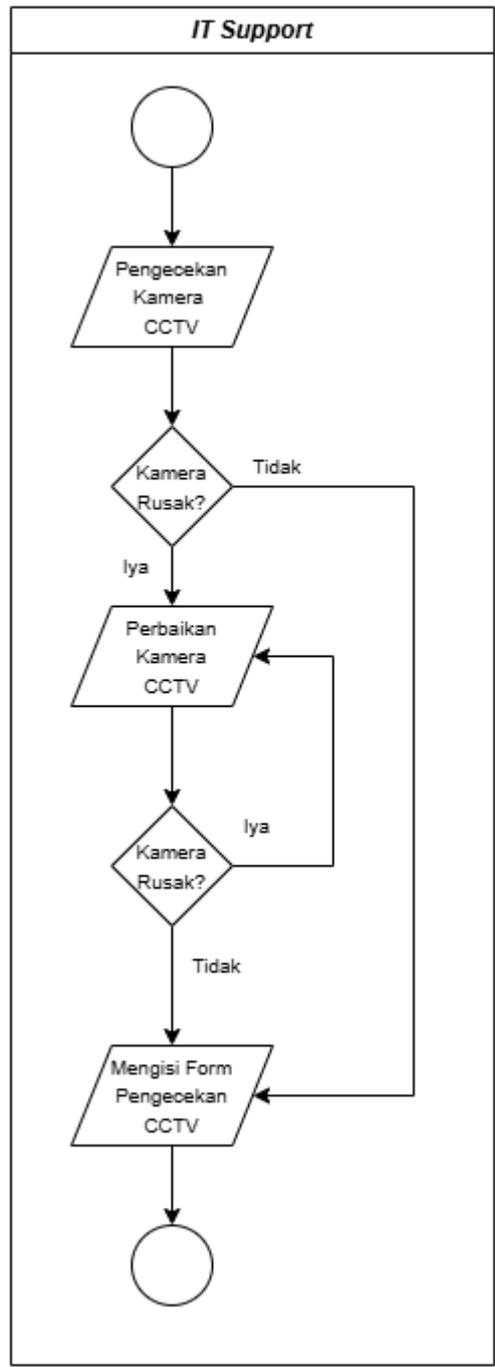
Gambar 3.16 Prosedur Backup Rekaman CCTV

No	Kegiatan	Pelaksana	Waktu	Output
		IT Support		
1	Setiap pagi, <i>IT Support</i> akan mengecek semua kamera CCTV di Panel		1 Jam	
2	Jika ada kamera yang mati, maka akan dilakukan perbaikan. Jika semua menyala, maka isi form pengecekan CCTV		1 - 5 Jam	
3	IT Support akan kembali melakukan pengecekan terakhir kamera CCTV. Jika sudah menyala semua, maka isi form pengecekan CCTV. Jika ada yang mati, maka kembali melakukan perbaikan		1 Jam	Laporan Pengecekan CCTV

Gambar 3.17 Prosedur Perbaikan Kamera CCTV



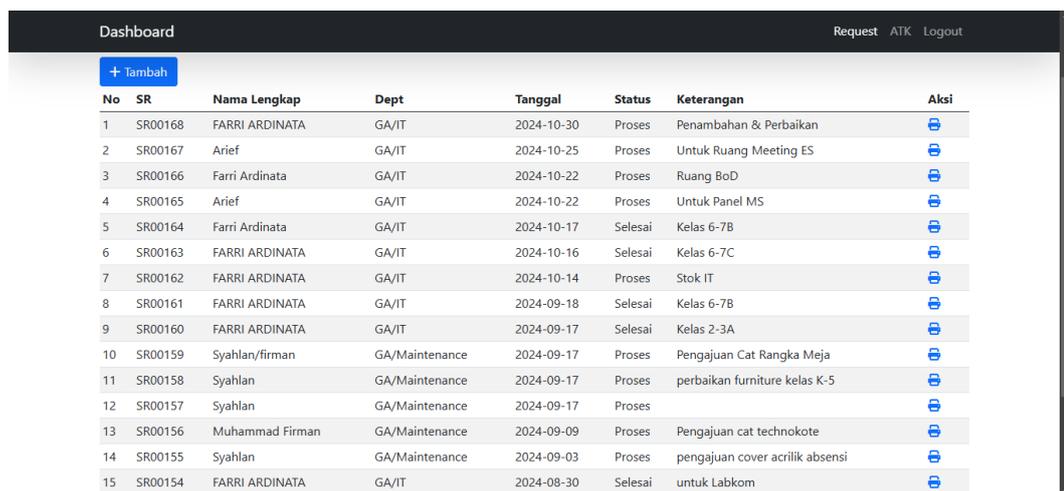
Gambar 3.18 Flowchart Backup Rekaman CCTV



Gambar 3.19 Flowchart Perbaikan Kamera CCTV

3.2.6 Pengajuan Barang IT

Menangani pengajuan perbaikan perangkat IT kepada vendor atau penggantian perangkat baru melalui koordinasi dengan supervisor dan tim procurement juga adalah tugas *IT Support*. Proses ini bertujuan untuk memastikan perangkat yang rusak dapat segera diperbaiki atau diganti agar operasional sekolah tetap berjalan lancar..



No	SR	Nama Lengkap	Dept	Tanggal	Status	Keterangan	Aksi
1	SR00168	FARRI ARDINATA	GA/IT	2024-10-30	Proses	Penambahan & Perbaikan	
2	SR00167	Arief	GA/IT	2024-10-25	Proses	Untuk Ruang Meeting ES	
3	SR00166	Farri Ardinata	GA/IT	2024-10-22	Proses	Ruang BoD	
4	SR00165	Arief	GA/IT	2024-10-22	Proses	Untuk Panel MS	
5	SR00164	Farri Ardinata	GA/IT	2024-10-17	Selesai	Kelas 6-7B	
6	SR00163	FARRI ARDINATA	GA/IT	2024-10-16	Selesai	Kelas 6-7C	
7	SR00162	FARRI ARDINATA	GA/IT	2024-10-14	Proses	Stok IT	
8	SR00161	FARRI ARDINATA	GA/IT	2024-09-18	Selesai	Kelas 6-7B	
9	SR00160	FARRI ARDINATA	GA/IT	2024-09-17	Selesai	Kelas 2-3A	
10	SR00159	Syahlan/firman	GA/Maintenance	2024-09-17	Proses	Pengajuan Cat Rangka Meja	
11	SR00158	Syahlan	GA/Maintenance	2024-09-17	Proses	perbaikan furniture kelas K-5	
12	SR00157	Syahlan	GA/Maintenance	2024-09-17	Proses		
13	SR00156	Muhammad Firman	GA/Maintenance	2024-09-09	Proses	Pengajuan cat technokote	
14	SR00155	Syahlan	GA/Maintenance	2024-09-03	Proses	pengajuan cover acrilik absensi	
15	SR00154	FARRI ARDINATA	GA/IT	2024-08-30	Selesai	untuk Labkom	

Gambar 3.20 Tampilan *Dashboard* Aplikasi Web Pengajuan Barang

Sumber: Dokumentasi Praktikan (2024)

A. Standar Operasional Prosedur

1. Pengajuan Perbaikan oleh *IT Support*
 - a. *IT Support* melakukan pemeriksaan awal terhadap perangkat yang bermasalah untuk menentukan apakah perangkat dapat diperbaiki secara internal atau memerlukan bantuan vendor.
 - b. Jika diperlukan bantuan vendor atau perangkat perlu diganti, *IT Support*:
 - Membuat form pengajuan perbaikan disertai berita acara yang mencakup detail kerusakan, lokasi perangkat, dan hasil pemeriksaan awal.
 - Mengajukan dokumen tersebut kepada Supervisor untuk diperiksa dan disetujui.
2. Pemeriksaan dan Persetujuan oleh Supervisor

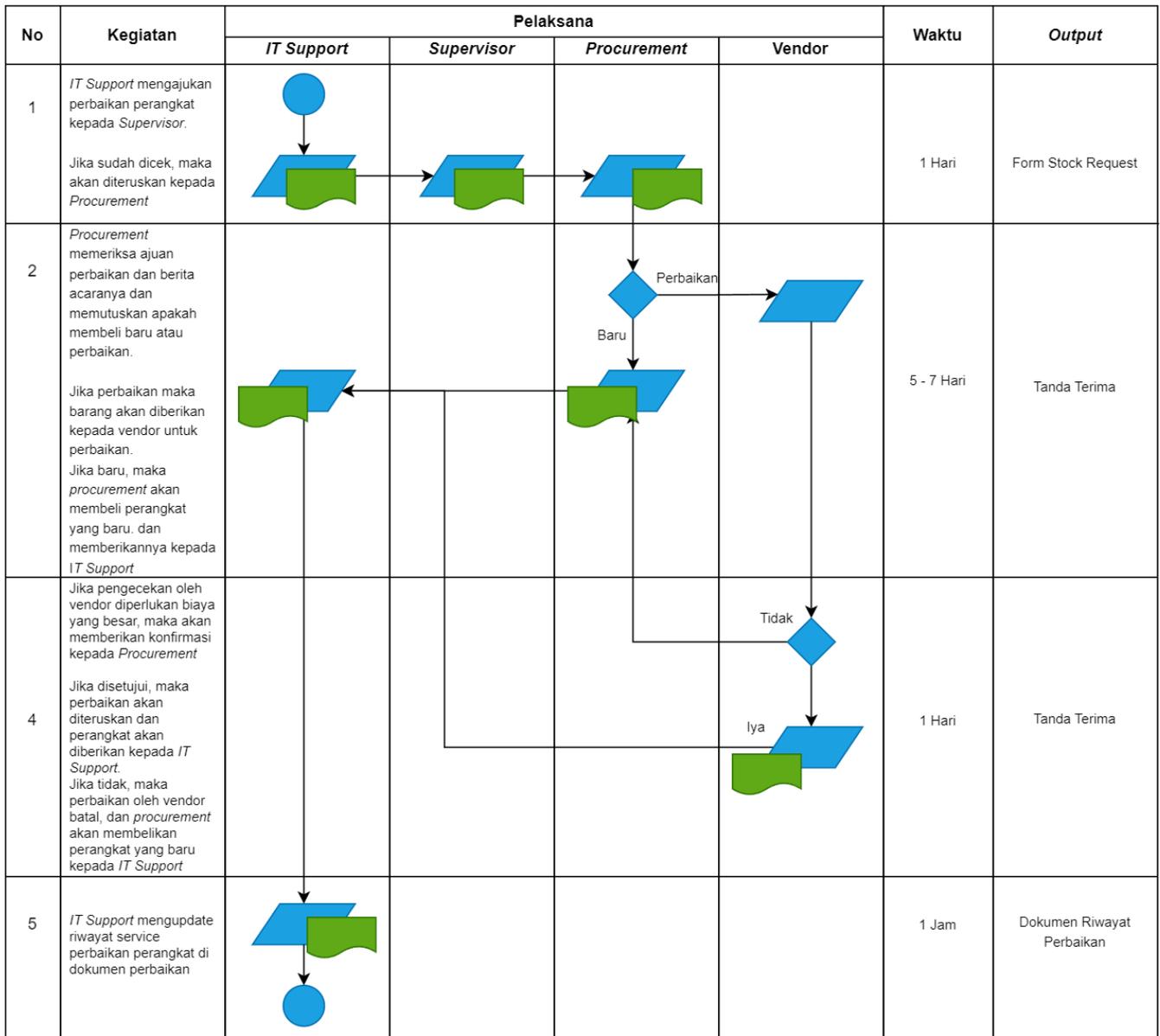
- a. Supervisor memeriksa pengajuan yang diajukan oleh *IT Support*, memastikan dokumen dan berita acara telah lengkap.
 - b. Jika pengajuan disetujui, Supervisor meneruskan dokumen tersebut ke bagian Procurement untuk proses lebih lanjut.
3. Proses Pengajuan oleh Procurement
- a. Setelah menerima pengajuan dari Supervisor, tim Procurement bertugas untuk:
 - Jika perangkat dapat diperbaiki, barang yang rusak akan dikirimkan ke vendor untuk diperbaiki.
 - Jika perangkat tidak dapat diperbaiki atau sudah tidak layak digunakan, Procurement akan mengajukan pembelian perangkat baru.
 - b. Mengirim perangkat ke vendor:
 - Jika perangkat memerlukan perbaikan, vendor akan melakukan pengecekan dan memberikan estimasi biaya.
 - c. Keputusan Perbaikan atau Pembelian Baru:
 - Jika perbaikan disetujui: Vendor melanjutkan proses perbaikan dan mengembalikan perangkat setelah selesai.
 - Jika perbaikan tidak disetujui: Procurement akan memproses pengadaan perangkat baru dan menyerahkannya kepada *IT Support*.
4. Proses Konfirmasi Biaya oleh Vendor
- a. Vendor melakukan pengecekan perangkat yang diterima dan menginformasikan hasil pemeriksaan kepada Procurement, termasuk estimasi biaya perbaikan.
 - b. Jika estimasi biaya terlalu besar, Procurement akan memberikan konfirmasi kepada Supervisor untuk mendapatkan persetujuan lebih lanjut.
 - Jika disetujui: Perangkat diperbaiki oleh vendor.
 - Jika tidak disetujui: Procurement akan membatalkan perbaikan dan mengganti perangkat dengan yang baru.
5. Pengembalian Perangkat ke *IT Support*
- a. Setelah perangkat selesai diperbaiki atau perangkat baru diterima:

- b. Vendor mengembalikan perangkat kepada Procurement dengan tanda terima.
 - c. Procurement menyerahkan perangkat kepada *IT Support* untuk dipasang dan diuji kembali.
6. Dokumentasi Riwayat Perbaikan
- a. *IT Support* mencatat riwayat perbaikan perangkat dalam dokumen internal untuk keperluan pelacakan dan evaluasi.
 - Dokumen ini mencakup:
 - Detail perangkat.
 - Jenis kerusakan.
 - Proses perbaikan atau penggantian.
 - Informasi vendor yang menangani perangkat.

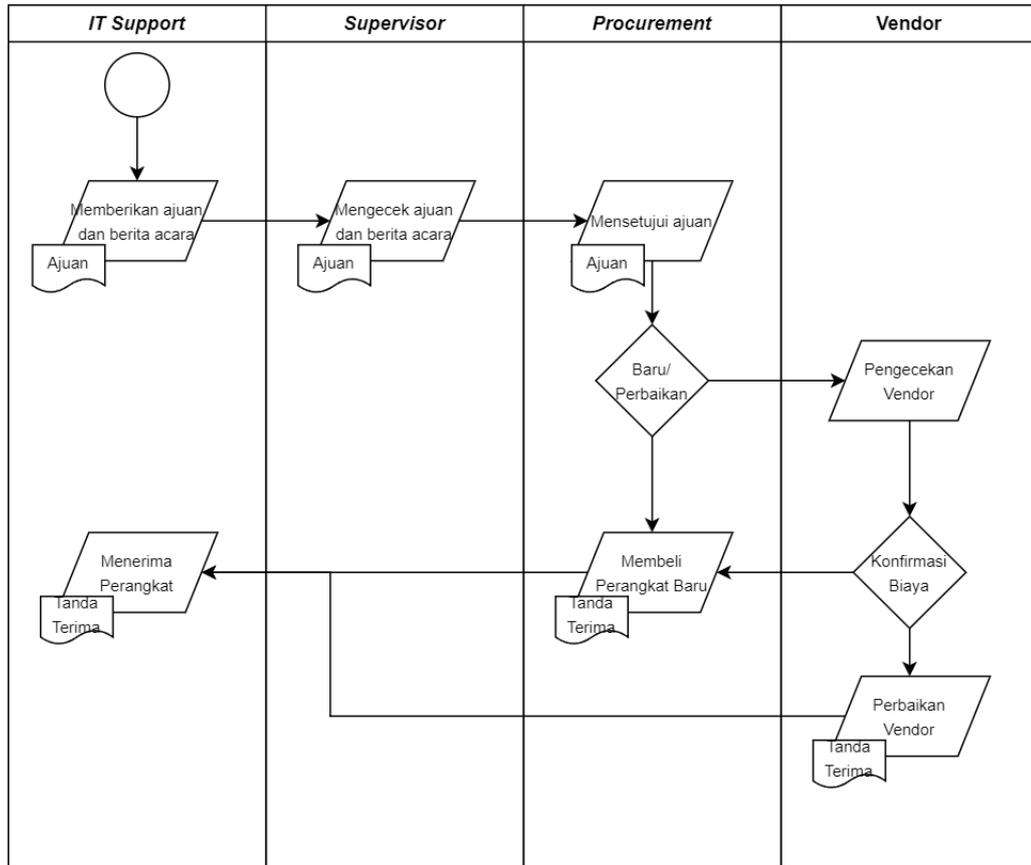
B. Prosedur dan Flowchart

Prosedur ini merupakan pedoman kerja yang mengatur langkah-langkah dalam menangani kendala teknis di lingkungan kerja. Tujuan utamanya adalah memastikan setiap permasalahan IT dapat ditangani secara terstruktur dan efisien. Prosedur ini dirancang untuk menjaga kesinambungan operasional teknologi dengan menetapkan alur yang jelas mulai dari penerimaan laporan, pemeriksaan, tindakan perbaikan, hingga dokumentasi akhir. Dengan adanya prosedur ini, setiap pelaku yang terlibat dapat memahami peran dan tanggung jawabnya, sehingga proses penyelesaian kendala menjadi lebih terarah. Langkah-langkah utama pada prosedur dapat ditunjukkan pada Gambar 3.21.

Flowchart adalah representasi visual dari proses kerja atau alur aktivitas dalam bentuk diagram yang menggunakan simbol-simbol standar seperti lingkaran, kotak, dan panah. *Flowchart* bertujuan untuk mempermudah pemahaman tentang langkah-langkah yang harus dilakukan dalam suatu proses. Dalam konteks ini, flowchart menggambarkan interaksi antara tim *IT Support*, *Supervisor*, *Procurement*, dan Vendor dalam menangani kendala IT. Diagram ini memvisualisasikan alur komunikasi dan tahapan kerja, sehingga membantu memastikan tidak ada langkah yang terlewat dan proses berjalan lebih efisien. Langkah-langkah utama pada *flowchart* dapat ditunjukkan pada Gambar 3.22.



Gambar 3.21 Prosedur Pengajuan Perbaikan Perangkat Oleh Vendor



Gambar 3.22 Flowchart Pengajuan Dan Perbaikan Oleh Vendor.

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Selama pelaksanaan Kerja Profesi, praktikan menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi kelancaran penyusunan SOP. Kendala-kendala tersebut berupa:

1. Ada beberapa SOP yang ada belum sepenuhnya terstruktur atau tidak terdokumentasi dengan jelas sehingga menimbulkan rawan kesalahpahaman.
2. Beberapa prosedur kerja yang berlangsung di sekolah tidak terdokumentasi secara formal, sehingga praktikan perlu mengamati langsung alur kerja di lapangan untuk menyusun SOP dengan detail yang sesuai.
3. Beberapa staf yang terlibat dalam proses konfirmasi SOP terkadang tidak dapat memberikan informasi secara langsung atau lengkap, karena kesibukan mereka dengan tugas lain.

3.5 Cara Mengatasi Kendala

Dalam menghadapi kendala selama pelaksanaan Kerja Profesi, praktikan berupaya mencari solusi yang efektif agar tugas penyusunan SOP tetap dapat dilanjutkan tanpa terganggu oleh hambatan yang ada. Beberapa langkah yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut adalah sebagai berikut:

1. Praktikan berkomunikasi aktif dengan staf lain untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas mengenai prosedur kerja. Jika staf sedang sibuk, praktikan menjadwalkan ulang pertemuan atau mencari informasi dari dokumen lain yang relevan.
2. Praktikan melakukan pengamatan langsung terhadap proses kerja yang berlangsung. Observasi ini membantu dalam memahami detail teknis yang diperlukan untuk menyusun SOP yang lebih akurat.
3. Praktikan berkonsultasi dengan supervisor untuk memvalidasi rancangan SOP yang telah disusun, memastikan alur yang dibuat sesuai dengan kebutuhan dan kebijakan sekolah.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Saat melakukan proses pekerjaan di Sekolah HighScope Indonesia Bintaro, praktikan mendapatkan pengalaman dan wawasan dalam

memasuki dunia kerja nantinya. Beberapa pengalaman dan wawasan yang praktikan terima adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kemampuan dalam manajemen waktu di lingkungan kerja.
2. Memperkuat rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugas pekerjaan yang sudah diberikan.
3. Meningkatkan softskill berupa komunikasi yang baik antara staf maupun guru.
4. Mampu memecahkan masalah dan menemukan solusinya.
5. Memperkuat mental sehingga dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja nantinya.

