



0.93%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 21 DEC 2024, 11:50 AM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● CHANGED TEXT
0.93%

Report #24245019

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. **4 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. 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
7. s/d 17. WIB Pelaksanaan KP 12. s/d 13. WIB Istirahat 7. s/
d 17. WIB Pelaksanaan KP 11. s/d 13. WIB Istirahat Senin - Kamis
Jumat 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 >>>>>>> BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI 2.1 Sejarah Perusahaan Sekolah HighScope Indonesia mulai beroperasi pada tahun 1996, didirikan oleh Mrs. Antarina S.F Amir bersama sejumlah rekannya. Mereka terinspirasi oleh metode pembelajaran yang diterapkan di HighScope, Amerika Serikat, dan percaya bahwa pendekatan tersebut akan membawa dampak positif bagi sistem pendidikan di Indonesia. Pada awal berdirinya, sekolah ini hanya memiliki satu cabang di Pondok Indah, yang kemudian dipindahkan ke TB Simatupang, Jakarta. Program yang ditawarkan saat itu hanya berupa Early Childhood Education Program (Pendidikan Anak Usia Dini) dengan jumlah murid yang sangat sedikit, hanya 8 siswa. Seiring berjalannya waktu, Sekolah HighScope Indonesia berkembang pesat dan kini memiliki 11 cabang yang menampung lebih dari 3.206 siswa (HighScope, 2024). Cabang Bintaro yang dibuka pada tahun 2000 dimulai dengan kelas Pre-School (Taman Kanak- Kanak), lalu pada tahun 2005 membuka kelas Elementary School (Sekolah Dasar), dan pada tahun 2010, kelas Middle School (Sekolah Menengah Pertama) pun dibuka. Sekolah HighScope Indonesia didirikan dengan tujuan utama untuk memperkenalkan dan menerapkan pendekatan kurikulum HighScope secara luas di tingkat nasional. Sekolah ini berkomitmen untuk mendidik anak-anak secara menyeluruh, tidak hanya dengan memperhatikan aspek akademik, tetapi juga melalui pengembangan keterampilan sosial, kemampuan emosional diri dan fisik mereka. Kurikulum ini didasarkan pada masukan dari para ahli pendidikan serta orang tua, yang memahami

kebutuhan spesifik anak-anak mereka serta harapan mereka dalam proses belajar mengajar. Dalam rangka mencapai tujuan ini, Sekolah HighScope Indonesia menggunakan 178 Learning Framework sebagai kurikulum pembelajaran. Kurikulum ini berbasis pendekatan pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada siswa untuk berfikir secara aktif dan kreatif yang dapat mendorong siswa untuk membangun pengetahuan secara mandiri melalui pengalaman nyata dan proses refleksi diri. Kurikulum ini secara khusus dikembangkan sebagai alat untuk kemampuan-kemampuan penting abad ke-21, seperti berpikir kritis, kerjasama tim, komunikasi, dan pemecahan masalah. Semua keterampilan ini dianggap penting agar siswa mampu bersaing di dunia modern. HighScope menerapkan kerangka ini di setiap tingkat pendidikan, mulai dari prasekolah hingga sekolah menengah, dengan harapan dapat menumbuhkan siswa yang mandiri, penuh percaya diri, dan mampu membuat keputusan dengan bijak. Kurikulum HighScope Indonesia dikenal sebagai Pembelajaran Aktif yang mendorong siswa untuk belajar dengan "mengalami secara langsung. Dalam pendekatan ini, siswa aktif terlibat dalam berbagai kegiatan yang memungkinkan mereka untuk berinteraksi langsung dengan objek, ide, dan orang lain. Siswa diberi kebebasan untuk memilih proyek yang sesuai dengan minat mereka dan bekerja menggunakan bahan-bahan langsung, sehingga secara natural mereka dapat mengembangkan keterampilan intelektual, fisik, sosial, dan emosional. Guru dan orang tua juga berperan aktif dalam mendukung dan memfasilitasi proses belajar ini, sehingga dapat membantu siswa untuk meraih hasil yang optimal. Proses pembelajaran di HighScope Indonesia disusun sesuai dengan tahapan perkembangan usia siswa. Pada jenjang prasekolah, fokus utamanya adalah membantu anak-anak mengembangkan keterampilan sosial dan emosional mereka. Ketika memasuki jenjang sekolah dasar, siswa mulai diperkenalkan dengan keterampilan-keterampilan dasar yang penting untuk pendidikan lanjutan. Di Sekolah Menengah Pertama, siswa diarahkan untuk mengembangkan pola pikir yang lebih mendalam, sementara di Sekolah Menengah Atas, mereka belajar untuk menerapkan berbagai keterampilan hidup yang lebih kompleks dan

relevan dengan dunia nyata. Salah satu pendekatan khusus di HighScope Indonesia adalah penerapan sistem kelas multi- age , di mana siswa dari berbagai usia belajar dalam satu kelas yang sama. Pendekatan ini bertujuan mencerminkan bagaimana keadaan di kehidupan nyata, di mana orang dari berbagai usia dan latar belakang bekerja sama. Dalam lingkungan ini, siswa belajar untuk mengembangkan empati, keterampilan sosial-emosional, dan kemampuan kepemimpinan. Siswa yang lebih tua berperan sebagai mentor bagi siswa yang lebih muda, sementara siswa yang lebih muda belajar menghormati dan bekerja sama dengan siswa yang lebih tua, sehingga terjadi pembelajaran timbal balik yang saling menguntungkan. Melalui pendekatan menyeluruh ini, HighScope Indonesia bertujuan mempersiapkan siswa untuk masa depan yang mereka tentukan sendiri, bukan masa depan yang dirancang oleh guru atau orang tua. Pendekatan ini menempatkan kebutuhan spesifik setiap siswa sebagai prioritas, memastikan perkembangan mereka berlangsung secara menyeluruh dan sesuai dengan potensi masing-masing anak.

2.2 Struktur Organisasi HighScope Indonesia Bintaro

terdiri dari berbagai departemen dan divisi yang memiliki tanggung jawab dan peran berbeda, namun semuanya memiliki tujuan bersama, yaitu memastikan operasi sekolah berjalan dengan baik. Menurut Wahjono (2022), struktur organisasi dirancang untuk merencanakan dan mengimplementasikan aktivitas yang mendukung strategi organisasi secara konsisten dan efektif. Sekolah HighScope Indonesia Bintaro dipimpin oleh tiga pejabat utama, yaitu Pembina, Pengawas, dan Ketua Yayasan. Mereka bertugas memantau kinerja para karyawan yang bekerja di sekolah, meskipun mereka tidak memiliki kantor khusus di lokasi dan biasanya hanya melakukan kunjungan sesekali. Di bawah mereka, terdapat School Management Coordinator yang bertanggung jawab secara langsung atas pengelolaan kegiatan sehari-hari para karyawan. Berbeda dengan para pimpinan utama, School Management Coordinator memiliki ruang kerja di sekolah dan sering bergerak secara mobile untuk memantau kinerja karyawan secara langsung. Setelah melakukan pengawasan, koordinasi dan laporan kegiatan akan disampaikan kepada para

pimpinan, mencakup aktivitas yang terjadi pada periode tertentu seperti awal semester atau tahun ajaran baru. Departemen yang ada di bawah koordinasi School Management meliputi departemen Akademik dan Business Support. Praktikan ditempatkan dalam departemen Business Support yang terbagi menjadi tiga divisi utama: Marketing (Pemasaran), Human Capital (Manajemen Sumber Daya) dan General Affair (Bagian Umum), serta Finance (Keuangan). Kepala divisi Human Capital dan General Affair adalah satu orang yang sama, sementara praktikan bekerja sebagai staf di sub-divisi IT yang berada di divisi General Affair dan hanya terdiri dari dua karyawan. Divisi ini dipimpin oleh seorang kepala departemen, sementara anggota tim diawasi oleh seorang supervisor.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

2.3.1 Kegiatan Umum Sekolah Sekolah HighScope Indonesia Bintaro

menjalankan kegiatan belajar-mengajar harian yang terstruktur bagi semua siswa, mulai dari jenjang Pre-School hingga Middle School, serta berbagai kegiatan non-akademik yang mendukung perkembangan siswa secara menyeluruh. Setiap jenjang pendidikan memiliki jadwal pembelajaran yang disesuaikan dengan usia dan kebutuhan siswa. Pada jadwal harian, kegiatan belajar-mengajar dimulai setiap pagi pada pukul 08.00 untuk semua jenjang. Untuk siswa Pre-School, kegiatan berakhir pada pukul 15.00, memberi mereka waktu yang memadai untuk beristirahat setelah sesi pembelajaran. Sementara itu, bagi siswa Elementary School dan Middle School, kegiatan sekolah berakhir lebih lambat, yakni pada pukul 15.45, agar siswa di jenjang ini dapat mengikuti rangkaian pembelajaran dan aktivitas yang lebih intensif serta sesuai dengan kebutuhan akademik dan sosial mereka yang lebih tinggi. Pada awal tahun ajaran baru, pihak sekolah menyelenggarakan program pengenalan lingkungan sekolah bagi siswa dari kelas K-9 (kelas 1 hingga kelas 9). Dalam kegiatan ini, siswa diajak berkeliling untuk mengenal lebih dekat fasilitas-fasilitas yang tersedia di lingkungan sekolah, termasuk area gedung Elementary School dan Middle School. Kegiatan ini bertujuan membantu siswa merasa nyaman di lingkungan baru mereka dan memahami tata letak fasilitas sekolah, yang dapat meningkatkan

rasa percaya diri mereka. Program pengenalan ini juga disertai dengan masa orientasi, di mana para guru memperkenalkan diri, menjelaskan aturan sekolah, dan membantu siswa saling mengenal satu sama lain. Ini adalah langkah awal yang penting untuk menciptakan hubungan sosial antar siswa dan membantu mereka merasa lebih mudah beradaptasi dengan suasana sekolah. Sebelum kegiatan belajar dimulai, sekolah juga mengundang orang tua siswa untuk datang ke sekolah dua hari sebelum hari pertama pembelajaran. Dalam pertemuan ini, orang tua diberikan informasi mengenai peran mereka dalam mendukung perkembangan pendidikan anak-anak mereka di rumah. Selain itu, orang tua juga mendapatkan jadwal akademik yang merinci berbagai kegiatan dan aktivitas yang akan dilakukan oleh siswa selama tahun ajaran berjalan. Hal ini bertujuan agar orang tua dapat berperan aktif dan lebih terlibat dalam proses pendidikan anak, serta memahami bagaimana mereka dapat membantu anak-anak mereka dalam mendukung pembelajaran dan pengembangan diri di rumah. Untuk siswa baru, sekolah juga melakukan sesi wawancara yang dipimpin oleh pihak sekolah, biasanya oleh Kepala Sekolah atau Wakil Kepala Sekolah. Wawancara ini bertujuan untuk menggali latar belakang siswa dan orang tua mereka, memahami kebutuhan masing-masing siswa yang berbeda, serta mendukung penyesuaian program belajar sesuai profil siswa. Sebagai sekolah inklusif, HighScope Indonesia juga menyediakan layanan konseling khusus bagi anak-anak dengan kebutuhan khusus. Hal ini menjadi bagian dari upaya sekolah untuk memastikan bahwa setiap siswa, tanpa terkecuali, mendapatkan perhatian dan dukungan yang mereka perlukan dalam proses belajar mereka. Jika ada siswa dengan kebutuhan khusus, homeroom teacher atau wali kelas akan diinformasikan secara khusus oleh pihak sekolah, tentunya dengan persetujuan orang tua. Hal ini dimaksudkan agar guru dapat memberikan perhatian dan dukungan yang lebih terfokus sesuai kebutuhan siswa tersebut. Guru juga bekerja sama dengan orang tua untuk memastikan bahwa program dan kegiatan yang diselenggarakan sekolah dapat diakses dan diikuti dengan optimal oleh semua siswa, termasuk mereka yang memerlukan

bantuan tambahan dalam proses pembelajaran. 2.3.2 Kegiatan Umum Sub Divisi IT Divisi IT di Sekolah HighScope Indonesia Bintaro bertanggung jawab atas dua hal utama, yaitu pemeliharaan infrastruktur teknologi dan dukungan teknis harian. Mereka bertugas memastikan bahwa semua perangkat keras (hardware) seperti komputer, printer, dan perangkat jaringan berfungsi dengan baik, serta memastikan sistem jaringan dan internet berjalan lancar di seluruh sekolah. Selain itu, IT Support juga harus menangani masalah teknis yang dilaporkan oleh staf dan guru, baik terkait perangkat keras maupun perangkat lunak (software), dengan memberikan solusi cepat dan efektif. Proses pemeliharaan teknologi biasanya terdiri dari beberapa tahapan, seperti pemantauan sistem, troubleshooting , dan perbaikan atau penggantian perangkat yang rusak. Ketika ada masalah jaringan atau perangkat, IT Support harus segera mendiagnosis dan menyelesaikan masalah tersebut agar tidak mengganggu kegiatan belajar mengajar. Selain itu, mereka juga bertanggung jawab untuk mengatur dan mendukung penggunaan perangkat teknologi dalam acara-acara khusus, seperti presentasi atau pelatihan di sekolah. Sebagai IT Support , praktikan bertanggung jawab untuk memastikan fasilitas teknologi di sekolah berjalan dengan baik. Lingkungan sekolah dilengkapi dengan infrastruktur teknologi yang mendukung kegiatan belajar mengajar, seperti jaringan komputer yang terhubung di seluruh gedung dan perangkat teknologi yang digunakan oleh staf dan guru. Divisi IT juga mendukung pelatihan yang diadakan oleh HighScope Indonesia Institute dengan memastikan bahwa semua perangkat teknologi yang dibutuhkan untuk pelatihan, seperti proyektor, laptop, atau koneksi internet, berfungsi dengan baik. Selain itu, mereka bertugas memastikan bahwa semua sistem teknologi yang digunakan oleh staf, guru, dan siswa berjalan lancar setiap hari, termasuk memastikan bahwa akses ke perangkat lunak pembelajaran dan platform online dapat dilakukan tanpa kendala.

1 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. 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

t 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.

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. 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).
- ☒ Je

nis 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. 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. 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

a Admin Helpdesk dan pengguna bahwa masalah telah diperbaiki. ❑ Jik
a 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. 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.

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

a 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 a 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.

3.2.5 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.

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

i 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.

3.2.6 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:

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: Kam

era 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.

3.2.7 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.

A. Standar Operasional Prosedur 1. Pengajuan Perbaikan oleh IT Support

- IT Support melakukan pemeriksaan awal terhadap perangkat yang bermasalah untuk menentukan apakah perangkat dapat diperbaiki secara internal atau memerlukan bantuan vendor.
- 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

- Supervisor memeriksa pengajuan yang diajukan oleh IT Support, memastikan dokumen dan berita acara telah lengkap.
- 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.

2 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.

3 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. BAB IV PENUTUP 4.1 Simpulan Berdasarkan pelaksanaan Kerja Profesi sebagai praktikan yang bertugas menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) di Sekolah HighScope Indonesia Bintaro, dapat disimpulkan bahwa memberikan panduan yang terstruktur dan jelas bagi tim IT Support dalam menjalankan tugas sehari-hari. Lalu praktikan memperoleh pemahaman mendalam tentang proses penyusunan SOP yang terstruktur, melatih kemampuan analitis dalam menganalisis kebutuhan operasional, serta meningkatkan keterampilan teknis dan komunikasi profesional. SOP yang disusun memberikan struktur dan panduan yang jelas bagi tim IT Support dan pihak terkait dalam menjalankan tugas sehari-hari secara lebih efisien dan terorganisir. Sehingga membantu Sekolah HighScope Indonesia Bintaro dengan menyediakan SOP IT Support yang terdokumentasi dan dapat diandalkan sebagai panduan standar dalam kegiatan operasional teknologi informasi.. 4.2 Saran Selama menjalani Kerja Profesi di Sekolah HighScope Indonesia Bintaro, praktikan mendapatkan pengalaman dan pengetahuan yang berharga. Laporan ini memuat saran yang dapat bermanfaat bagi pihak terkait, terutama untuk Sekolah HighScope

Indonesia Bintaro, Praktikan selanjutnya, dan Universitas Pembangunan Jaya, yaitu: 1. Bagi Sekolah HighScope Indonesia Bintaro a. Sekolah diharapkan dapat memperbaiki dokumentasi prosedur internal yang sudah ada agar lebih terstruktur dan terpusat. Hal ini akan memudahkan proses penyusunan SOP dan memberikan panduan yang lebih jelas bagi staf terkait. b. Meningkatkan evaluasi berkala terhadap perangkat IT yang digunakan di sekolah untuk memastikan perangkat tetap relevan dan sesuai kebutuhan operasional sekolah. c. Diharapkan SOP yang telah disusun dapat disosialisasikan kepada tim IT Support dan User secara rutin agar implementasinya berjalan optimal. Pelatihan untuk User juga diperlukan agar mereka lebih memahami langkah-langkah teknis dalam SOP. d. Mempertahankan Visi dan Misi di Sekolah. 2. Bagi Praktikan Selanjutnya a. Praktikan selanjutnya disarankan mencari tempat kerja profesi dua hingga tiga bulan sebelum pendaftaran kerja profesi untuk memastikan persiapan yang lebih matang. b. Praktikan diharapkan sudah memiliki kemampuan dasar dalam troubleshooting perangkat IT, pengelolaan jaringan, dan kemampuan menyusun dokumen. Selain itu, kemampuan menggunakan software Microsoft Office (Word, Excel) dan Google Workspace sangat penting untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. c. Calon praktikan perlu melatih kemampuan observasi langsung di lapangan dan berkomunikasi aktif dengan staf terkait untuk memahami proses kerja. 3. Bagi Universitas Pembangunan Jaya a. Universitas diharapkan memberikan pembekalan terkait kerja profesi, agar praktikan lebih siap menghadapi tugas di lapangan. b. Perlu diadakan sosialisasi rutin mengenai kerja profesi, termasuk pilihan bidang kerja untuk memberikan gambaran yang lebih jelas kepada calon praktikan.



REPORT #24245019

Results

Sources that matched your submitted document.

● IDENTICAL ● CHANGED TEXT

INTERNET SOURCE	
1. 0.46% eprints.upj.ac.id	●
https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/9753/13/BAB%20III.pdf	
INTERNET SOURCE	
2. 0.26% repository.ikopin.ac.id	●
http://repository.ikopin.ac.id/503/4/BAB%203.pdf	
INTERNET SOURCE	
3. 0.13% repository.fe.unj.ac.id	●
http://repository.fe.unj.ac.id/4917/1/LAP%20PKL%20FIX.pdf	
INTERNET SOURCE	
4. 0.06% kerma.esaunggul.ac.id	●
https://kerma.esaunggul.ac.id/upload/kerjasama/3557-Laporan%20Magang%20..	