

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Kerja Profesi

Sistem informasi memegang peranan yang besar pada keberlangsungan hidup saat ini, seperti dalam sistem pembayaran online, telemedicine, e-learning, e-KTP, dan masih banyak lagi. Semua itu berkat sistem informasi yang membantu terintegrasinya suatu informasi demi kemajuan dunia. Dengan memahami prinsip-prinsip manajemen layanan teknologi informasi (TI), mahasiswa dapat lebih siap menghadapi tantangan dalam mengelola dan mengoptimalkan layanan teknologi di dunia profesional. Walaupun pada perkuliahan sudah diajarkan mengenai teori dan contoh penerapannya melalui tugas-tugas, namun rasanya masih belum lengkap bila tidak mempraktikkan ilmu itu ke dalam kehidupan sehari-hari, terutama pada suatu pekerjaan/profesi. Maka dari itu, Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) mengadakan mata kuliah Kerja Profesi (KP) pada beberapa program studi (Prodi), salah satunya Program Studi Sistem Informasi.

Manajemen layanan teknologi informasi (TI) Manajemen layanan TI adalah pendekatan sistematis dalam merancang, mengelola, dan meningkatkan layanan teknologi informasi untuk mendukung tujuan bisnis dan kebutuhan pengguna. Melalui kerangka kerja seperti ITIL (Information Technology Infrastructure Library), manajemen layanan TI memberikan pedoman terbaik untuk pengelolaan layanan yang mencakup berbagai aspek, mulai dari strategi, desain, hingga peningkatan berkelanjutan. Salah satu aplikasinya adalah IT Service Management (ITSM), yang melibatkan proses-proses penting seperti penanganan insiden, permintaan layanan, dan perubahan. Di sisi lain, IT Seat Management berfokus pada pengelolaan perangkat keras dan perangkat lunak pengguna akhir untuk memastikan kelancaran operasional dan kepuasan pengguna.

IT Seat Management adalah sebuah metode layanan pengelolaan workstation (PC/desktop, laptop, printer, perangkat mobile, serta perangkat *Hardware* lainnya seperti router, switch, server, storage firewall, WAN optimizer, Access Point, dan lain-lain) dalam perusahaan. Seat Management

dapat meningkatkan produktivitas supaya lebih fokus pada core business dengan manajemen layanan TI-nya (PT. Telkom Indonesia, 2018). Maka dari itu, laporan Kerja Profesi ini juga akan menggambarkan bagaimana pengelolaan layanan TI di PT. Telkomsat, terutama untuk pengelolaan perangkat/workstation. Alur kerja yang terkait dengan pekerjaan tersebut juga akan dianalisis proses bisnisnya untuk dicek kesesuaiannya dengan keseharian kegiatan perusahaan.

Selain itu, PT. Telkom Satelit Indonesia sebagai tempat bekerja Praktikan memiliki satu tujuan yang sama dalam pengaplikasian sistem informasi, yakni untuk menciptakan dunia yang lebih terhubung dan terinformasi (PT. Telkom Satelit Indonesia, 2024b). Maka tidak diragukan lagi bila perusahaan ini dapat memwadahi kegiatan pengaplikasian ilmu sistem informasi di lingkungan kerja. Dengan fokus pekerjaan terkait *Seat Management* di sebuah subdivisi *IT Service & Infrastructure*, Praktikan akan melihat bagaimana hubungan antara jobdesk sebagai *Engineer IT Service & Infrastructure* dengan mata kuliah yang pernah dipelajari.

Dalam kerja profesi ini, praktikan diberikan kesempatan untuk mengaplikasikan teori dan ilmu yang telah diperoleh, khususnya dalam bidang manajemen layanan teknologi informasi (IT). Bidang ini menjadi salah satu fokus utama yang dipelajari dan dipraktikkan oleh praktikan karena berhubungan erat dengan pengelolaan infrastruktur, penyediaan layanan, serta pemenuhan kebutuhan pengguna. Dengan memahami dan mempraktikkan manajemen layanan TI, mahasiswa tidak hanya mampu mengatasi berbagai tantangan dan meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memastikan layanan TI selaras dengan kebutuhan organisasi.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

1.2.1. Maksud Kerja Profesi

Maksud pelaksanaan kerja profesi sebagai *Engineer dalam Subdivisi IT Seat Management* di Divisi *IT Service Management* PT. Telkom Satelit Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan keterampilan dalam monitoring dan deployment proses pengadaan perangkat, yang mencakup pemantauan kebutuhan

perangkat dan memastikan bahwa perangkat yang diperlukan tersedia dan terpasang dengan tepat sesuai standar operasional perusahaan.

2. Mengasah kemampuan dalam deployment proses pengadaan perangkat, termasuk pengaturan dan instalasi perangkat, serta memastikan proses berjalan lancar untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan.
3. Mengelola dan menangani permintaan serta kendala perangkat dari user, dengan tujuan untuk meningkatkan responsivitas dan efektivitas dalam mengatasi masalah perangkat yang dialami oleh pengguna, serta menyediakan solusi yang tepat waktu dan efisien.
4. Memantau proses penanganan kendala perangkat, yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap permasalahan perangkat ditangani dengan cepat dan tepat, serta mengidentifikasi area untuk perbaikan dalam proses manajemen layanan TI.
5. Mempelajari hubungan antara ilmu di Program Studi Sistem Informasi dengan pengaplikasiannya di jobdesk *Engineer* dalam Subdivisi *IT Seat Management* dan perusahaan bidang IoT.
6. Melatih kemampuan analisis dan praktik yang sudah dipelajari di universitas, khususnya mengenai proses bisnis dalam proses pengadaan perangkat, dan proses penanganan gangguan.

1.2.2. Tujuan Kerja Profesi

Sedangkan tujuan Praktikan dalam melaksanakan kerja profesi sebagai *Engineer IT Service & Infrastructure* di Telkomsat adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai manajemen layanan teknologi informasi (TI) tempat dilaksanakannya Kerja Profesi
2. Mendapatkan pemahaman tentang pengaplikasian teori Sistem Informasi di pekerjaan bidang teknologi informasi, terutama dalam hal proses bisnis
3. Mendapatkan pengalaman menganalisis sistem/data perusahaan dalam hal manajemen layanan teknologi informasi (TI), sehingga dapat memberikan masukan terhadap sistem yang ada di suatu perusahaan secara lebih tepat

1.3. Tempat Kerja Profesi

Kerja Profesi dilakukan di perusahaan tempat Praktikan bekerja selama beberapa tahun terakhir ini, yakni di PT. Telkom Satelit Indonesia (Telkomsat), tepatnya di Divisi IT & Cyber Security, pada kantor cabang Bogor yang beralamat di Jl. Sholeh Iskandar No.KM 6, RT.04/RW.01, Cibadak, Kec. Tanah Sereal, Kota Bogor (PT. Telkom Satelit Indonesia, 2024b).



Gambar 1.1 Logo PT. Telkom Satelit Indonesia
(PT. Telkom Satelit Indonesia, 2024b)



Gambar 1.2 Kantor Telkomsat Bogor
(PT. Telkom Satelit Indonesia, 2024b)

Sebenarnya, Praktikan merupakan karyawan kontrak di PT. PINS Indonesia, namun dikarenakan PT. PINS merupakan perusahaan vendor, maka karyawan yang dikontrak oleh PT. PINS akan disalurkan ke perusahaan-perusahaan yang menggunakan jasa PT. PINS untuk menangani produk yang dikelola oleh PT. PINS. Salah satu perusahaan yang menggunakan jasa PT. PINS adalah Telkomsat (PT. PINS Indonesia, 2024).

Telkomsat dan PT. PINS merupakan anak perusahaan dari PT. Telkom Indonesia. Namun, Telkomsat bergerak sebagai penyedia layanan satelit,

sedangkan PT. PINS bergerak di bidang IoT yang menyediakan sumber daya manusia yang berkemampuan di bidangnya.

1.4. Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Pelaksanaan kerja profesi dilakukan selama 3 bulan, dimulai dari tanggal 1 Juli 2024 sampai tanggal 1 Oktober 2024, pada setiap hari Senin sampai Jum'at, pukul 08.00 sampai 17.00 WIB, dengan jam istirahat selama 1 jam, yakni dari pukul 12.00 sampai 13.00 WIB. Waktu kerja tersebut sudah mencapai minimal jam kerja yang ditentukan oleh jurusan di syarat kerja profesi, yakni 400 jam kerja. Jadwal pelaksanaan Kerja Profesi Praktikan di PT. Telkomsat dapat dilihat rinciannya pada Tabel 1.1 di bawah. Pelaksanaan dimulai dari tahap persiapan dan pengajuan judul Kerja Profesi dan diakhiri dengan penulisan laporannya. Pada tabel tersebut dapat dilihat juga bahwa pelaksanaan pekerjaan *Monitoring* proses pengadaan perangkat tidak dilakukan secara terus menerus seperti pekerjaan lain dikarenakan proses *Monitoring* hanya dilakukan ketika periode pengadaan massal sedang berlangsung. Sedangkan pekerjaan lain dilakukan secara terus menerus karena permintaannya selalu datang.

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

No.	Kegiatan	Waktu													
		M-1	M-2	M-3	M-4	M-5	M-6	M-7	M-8	M-9	M-10	M-11	M-12	M-13	M-14
1.	Persiapan & pengajuan judul KP	■	■												
2.	<i>Monitoring</i> proses pengadaan perangkat					■	■	■	■	■			■		
3.	<i>Deployment</i> proses pengadaan perangkat	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
4.	Menangani permintaan/kendala perangkat dari <i>User</i>	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
5.	<i>Monitoring</i> proses penanganan kendala perangkat	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
6.	Pembuatan laporan Kerja Profesi	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
7.	Bimbingan laporan Kerja Profesi	■					■				■				■

(Dokumentasi Pribadi, 2024)