

BAB IV PENUTUP

4.1. Simpulan

Kerja Profesi yang dilakukan oleh Praktikan sebagai Engineer IT Service & Infrastructure di PT. Telkomsat menunjukkan bahwa praktikan telah mendapatkan pemahaman terkait manajemen layanan teknologi informasi (TI) dan mendapatkan pemahaman tentang pengaplikasian teori sistem informasi untuk menganalisis data perusahaan mengenai proses pengadaan dan proses penanganan gangguan. Engineer memiliki tanggung jawab utama dalam menangani permintaan perangkat dari pengguna, memastikan setiap permintaan diproses dengan cepat dan tepat, serta mendukung kelancaran aktivitas perusahaan secara keseluruhan.

Sayangnya, dalam kenyataannya, banyak keluhan yang tidak diteruskan melalui IT Commit Care Center, sehingga proses penanganan menjadi tidak terstruktur dengan baik. Hal ini menyebabkan respons terhadap masalah perangkat menjadi lebih lambat dan mengurangi efektivitas operasional. Ketidaksielarasan dalam alur penerimaan dan penanganan komplain ini berdampak pada penyelesaian masalah perangkat yang tidak cepat, sehingga menghambat kelancaran kegiatan perusahaan.

4.2. Saran

Saran dan rekomendasi yang dapat disampaikan dari Praktikan kepada sesama tim, kepada bagian lain, kepada manager perusahaan, dan masyarakat umum adalah sebagai berikut:

1. Dalam proses permohonan penanganan gangguan akan lebih baik jika menambahkan jumlah staff atau menggunakan chatbot untuk meningkatkan kecepatan respon dari *IT Commit Care Center* dan untuk mengarahkan permintaan ke departemen yang tepat. Chatbot dapat membantu menangani pertanyaan sederhana dengan reference sesuai knowledge management yang sudah dibuat, sehingga staff bisa lebih fokus pada masalah yang lebih kompleks.

2. Sebaiknya, dalam menerima komplain, *IT Commit Care Center* perlu memulai dengan mengonfirmasi jenis perangkat yang dilaporkan oleh pengguna. Pertanyaan yang bisa diajukan adalah, "Apakah perangkat ini merupakan perangkat milik kantor atau pribadi?" Hal ini penting untuk memastikan bahwa hanya perangkat yang termasuk dalam aset kantor yang akan ditangani oleh tim IT. Jika perangkat tersebut milik pribadi, *IT Commit Care Center* dapat dengan jelas menjelaskan bahwa layanan penanganan hanya berlaku untuk perangkat kantor, sehingga menghindari kebingungan dan memastikan bahwa proses penanganan tetap sesuai dengan kebijakan perusahaan. Dengan pendekatan ini, proses penanganan akan lebih terstruktur dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.