



6.22%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 18 DEC 2024, 10:10 AM

Similarity report

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

● IDENTICAL
0.69%

● CHANGED TEXT
5.53%

Report #24212449

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. **4** 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. **15** 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. **17** Tanah Sereal, Kota 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. **6** Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi 2 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.

Monitoring proses pengadaan perangkat 3. Deployment proses pengadaan perangkat 4. Menangani permintaan/kendala perangkat dari User 5. Monitoring proses penanganan kendala perangkat 6. Pembuatan laporan Kerja Profesi 7. Bimbingan laporan Kerja Profesi Sumber: Dokumentasi Pribadi 3 (Dokumentasi Pribadi, 2024) BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1. Sejarah Instansi/Perusahaan 2.1.1. Sejarah Perusahaan. PT Telkom Satelit didirikan pada tahun 2019, Telkomsat adalah anak perusahaan PT Telkom Indonesia yang fokus pada penyediaan layanan satelit dan solusi komunikasi berbasis satelit. Telkomsat menawarkan berbagai layanan, termasuk komunikasi satelit dan penyediaan fasilitas satelit, serta solusi untuk mengembangkan infrastruktur komunikasi di Indonesia. Dengan dukungan penuh dari PT Telkom Indonesia, Telkomsat berkontribusi pada perluasan akses telekomunikasi, terutama di daerah-daerah terpencil yang sulit dijangkau oleh sistem komunikasi tradisional. PT PINS Indonesia didirikan pada tahun 2010, PT PINS Indonesia bergerak di bidang penyediaan tenaga kerja outsourcing di sektor Teknologi Informasi (TI). Tujuan utama pendirian perusahaan ini adalah untuk memenuhi permintaan tenaga profesional di industri TI yang terus berkembang. Sebagai bagian dari PT Telkom Indonesia, PT PINS berperan penting dalam mendukung operasional berbagai perusahaan besar di sektor telekomunikasi dan teknologi informasi di Indonesia. PT PINS menyediakan tenaga kerja terlatih dan berkualitas, yang membantu perusahaan-perusahaan seperti PT Telkom Indonesia dan anak perusahaannya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan mereka. Kedua perusahaan ini berada di bawah payung PT Telkom Indonesia, yang terus mendorong perkembangan sektor telekomunikasi dan teknologi informasi di Indonesia dengan menyediakan solusi inovatif serta memperluas jangkauan layanan di seluruh wilayah Indonesia.

2.1 **1** 2. isi dan Misi Perusahaan

Telkomsat hadir dengan tujuan untuk menciptakan dunia yang lebih terhubung, terinformasi, dan tangguh, dengan menyediakan layanan komunikasi handal dan inovatif yang memberdayakan individu dan organisasi untuk mencapai tujuan mereka.

1 1. Visi Perusahaan Menjadi Penyedia Layanan Satelit Terkemuka di

Kawasan Asia Pasifik. 2. Misi Perusahaan Meningkatkan kapasitas infrastruktur dengan solusi yang tepat biaya dan berbasis digital untuk meningkatkan nilai bagi pelanggan yang didukung oleh talenta sistem satelit terbaik di kelasnya menuju organisasi yang unggul. 1 2.1 3. Layanan/

Produk Perusahaan Menurut website Telkomsat, Telkomsat menyediakan layanan komunikasi satelit yang menghasilkan produk berupa (PT. Telkom Satelit Indonesia, 2024b): 1. Satellit A. VSAT Star Maritim B. MangoStar Maritim C. Mangoes Retail D. Mangoes Nelayan E. Starlink Business Service (SBS) F. Transponder Capacity - Full Time Use Services G. Reseller Resmi Starlink H. Transponder Capacity - Occasional Use Services I. VSAT Star J. VSAT SCPC K. MangoStar 4 L. VSAT IP M. Ultrar Small Aperture Terminal (USAT) N. Fleet Boardband (FBB) O. Swift Boardband (SBB) P. Broadband Global Area Network (BGAN) Q. Mobile Satelit Phone (MSP) R. Vessel Information System (VIS) S. Satellite New Gathering (SNG) T. TV Uplink Facilities U. Television Receive-Only (TVRO) V. Coconnet W. Mangoesky 2. Satellit Support Solution A. Support Network (SN) B. Solution Global Network (SGN) C. Mobile Connectivity Service (MCS) D. Radio IP 2.1.4. Bidang Usaha Telkomsat melayani kebutuhan pelanggan dengan mendukung beberapa bidang lain dengan menawarkan solusi yang dimilikinya. Bidang-bidang tersebut adalah: 1. 1 5 Enterprise Telkomsat menawarkan solusi ICT terpadu yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan Korporasi, Institusi Pemerintah, serta Usaha Kecil dan Menengah (UKM). Layanan yang disediakan mencakup solusi end-to-end, mulai dari konektivitas, solusi digital, hingga berbagai layanan pendukung lainnya. 1 3 2. Konsumen Telkomsat, sebagai penyedia layanan komunikasi berbasis satelit terbesar di Indonesia, telah menjadi pilihan ribuan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Dengan pengalaman bertahun-tahun, Telkomsat terus berkomitmen memberikan layanan terbaik. Keunggulan Telkomsat meliputi kualitas layanan yang terpercaya, harga kompetitif, jangkauan nasional, serta layanan purna jual yang unggul, semuanya dirancang untuk mendukung kelancaran dan peningkatan aktivitas bisnis pelanggan. 3. Maritim Telkomsat mendukung sektor

telekomunikasi maritim dengan teknologi Gyro Stabilized Antenna, yang memungkinkan antena tetap stabil meskipun platformnya bergerak atau bergoyang. **2**

Teknologi ini memastikan koneksi satelit yang andal untuk akses internet dan aplikasi bisnis di lepas pantai maupun tengah laut.

Telkomsat juga menyediakan solusi aplikasi terintegrasi untuk industri maritim, seperti Vessel Tracking, Cargo Management, Logistic & Fleet Management, hingga Ship-to-Port Communication. Dengan solusi ini, efisiensi dan efektivitas operasional pelanggan dapat meningkat. **2**

Selain itu, layanan telekomunikasi untuk kapal mencakup kebutuhan internet dan pelacakan kapal (vessel tracking), sehingga kapal dapat dipantau dan dikoordinasikan dari darat, termasuk komunikasi dengan awak kapal. **4**. Minyak & Gas Telkomsat

menjadi mitra terpercaya dalam memenuhi kebutuhan telekomunikasi industri minyak, gas, dan pertambangan. **2**

Layanan yang disediakan memungkinkan pelanggan fokus pada kegiatan eksplorasi, produksi, dan pembangkitan energi. Dengan teknologi VSAT yang terbukti andal, Telkomsat mampu menghubungkan area terpencil yang belum memiliki infrastruktur telekomunikasi ke dalam jaringan yang dibutuhkan. Kombinasi VSAT dan layanan terestrial memastikan cakupan komunikasi pelanggan terpenuhi secara fleksibel, baik dari segi konfigurasi maupun perpindahan lokasi layanan. Dengan lebih dari 5.000

node di seluruh Indonesia, Telkomsat memberikan layanan cepat dan efisien dengan menekan biaya komunikasi. **1 3 5 10**

5 5. Penerbangan Telkomsat menyediakan solusi konektivitas fleksibel dan hemat biaya yang disesuaikan untuk kebutuhan maskapai dan penumpang. **8**

Layanan ini merevolusi sektor penerbangan dengan meningkatkan manajemen armada, keselamatan penerbangan, efektivitas pemeliharaan, dan operasional penerbangan, sekaligus mengoptimalkan waktu dan biaya. Salah satu produk unggulan untuk solusi ini adalah

Swift Broadband (SBB). **1 3**

6 6. Sumber Daya Alam Banyak perkebunan yang belum memiliki infrastruktur telekomunikasi memadai, sementara kebutuhan jaringan untuk trafik suara, data, dan internet sangat penting. Layanan jaringan

Telkomsat memungkinkan pelanggan mengelola dan mengembangkan bisnis mereka dengan lebih baik. Dengan konektivitas yang andal, sinkronisasi data

antara permintaan pasar, hasil panen, kapasitas pengolahan, penyimpanan, dan transportasi menjadi lebih efisien. Layanan Telkomsat mencakup komunikasi suara, data, dan internet antara kantor pusat dan lokasi terpencil. 7. Telekomunikasi Telkomsat mendukung kebutuhan backbone transmisi industri telekomunikasi di Indonesia dengan kapasitas bandwidth yang lebih unggul dibandingkan layanan serupa dari perusahaan lain. Melalui sinergi dengan Telkom Group, Telkomsat menawarkan backbone transmisi yang mencakup wilayah terpencil dengan tingkat ketersediaan tinggi (high availability). Infrastruktur yang digunakan meliputi jaringan terestrial Telkom dan teknologi VSAT yang menjadi keunggulan Telkomsat, sehingga kebutuhan backbone transmisi pelanggan dapat dilayani secara optimal. 1 3 8. Transponder Telkomsat saat ini mengoperasikan tiga satelit milik Telkom untuk mendukung kebutuhan transmisi di area yang tidak terjangkau serat optik. 9 Layanan ini mencakup berbagai sektor, seperti perbankan, media elektronik, transportasi, dan pertambangan, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan di wilayah-wilayah tersebut. 2.1.5. Cabang Kantor Telkomsat memiliki 4 kantor cabang yang tersebar di Pulau Jawa dan Malaysia, yakni sebagai berikut:

1. Kantor Utama & Pemasaran yang berada di Telkom Landmark Tower Lt 12 21, Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav 52, Kuningan Barat, Mampang Prapatan, Jakarta Selatan 2. Pusat Pengendalian Satelit yang berada di Jl. 14 Raya Narogong KM 26.5 Kembang Kuning, Klapanunggal, Bogor 3. Pusat Transmisi Satelit yang berada di Jl. K.H. Soleh Iskandar KM 6, Kayu Manis, Tanah Sareal, Bogor
4. Kantor Internasional yang berada di Selangor Darul Ehsan, Malaysia (PT. Telkom Satelit Indonesia, 2024).

2.1.6. Penghargaan/Prestasi Perusahaan Untuk mencapai tujuan menjadi perusahaan kelas dunia yang memenuhi syarat, Telkomsat percaya proses bisnis dan operasi harus didasarkan Sistem Manajemen Mutu pada standar kelas dunia (PT. Telkom Satelit Indonesia, 2024b). Sejauh ini, Telkomsat pernah meraih 32 penghargaan dan prestasi. Berikut adalah beberapa diantaranya: Click or tap here to enter text. 1. The Best Performance Link IDR 2018 2. Award of Appreciation for Supporting Telkom &

Telkomsel 2018 3. Silver Stevie Awards 2018 4. Award for Innovation in Business Information Apps 2.2. Struktur Organisasi Telkomsat dipimpin oleh seorang Direktur Utama yang membawahi organisasi di bawahnya. Struktur organisasinya dapat dilihat pada Diagram 2.1. Berdasarkan diagram tersebut, dapat terlihat bahwa seorang CEO membawahi beberapa direktur, salah satunya adalah Direktur Operasi (CTO). CTO membawahi EGM Service Management & Operation dan EGM lainnya. Lalu EGM Service Management & Operation membawahi 5 General Manager (GM), salah satunya adalah GM IT & Cyber Security. GM dari Divisi IT & Cyber Security membawahi tiga Subdivisi, yakni IT Enterprise & Automation System, IT Service & Infrastructure, dan Cyber Security & Internet System. 6 Praktikan sebagai tenaga kerja outsource (TOS) Engineer IT Service & Infrastructure memiliki posisi yang sejajar dengan Manage Service dan Karyawan Project. TOS, Manage Service, dan Karyawan Project memiliki andil dalam mendukung pekerjaan officer IT Service & Infrastructure yang dipimpin oleh Manager IT Service & Infrastructure. Berikut adalah tanggung jawab dari masing-masing bagian yang sudah disebutkan di atas: 1. Direktur Utama (CEO) Memiliki tanggung atas pengambilan keputusan strategis dan memastikan bahwa perusahaan berjalan sesuai dengan visi dan misinya 2. Direktur Operasi (CTO) Mengawasi semua operasi perusahaan, terutama yang berkaitan dengan teknologi dan sistem komunikasi, untuk memastikan layanan satelit berjalan dengan lancar 3. EGM Service Management & Operation Memastikan pengelolaan dan operasional layanan perusahaan berjalan dengan efektif dan efisien, terutama dalam hal layanan satelit 4. GM IT & Cyber Security Bertanggung jawab atas pengelolaan sistem IT perusahaan serta keamanan siber, dengan berfokus pada pengembangan infrastruktur teknologi dan perlindungan dari ancaman digital 5. Manager IT Enterprise & Automation System Menangani sistem IT di perusahaan termasuk otomatisasi proses untuk meningkatkan efisiensi operasional, fokus pada pengelolaan aplikasi enterprise dan otomatisasi sistem untuk mendukung integrasi dan efisiensi proses bisnis perusahaan. 6. Manager IT Service & Infrastructure

Mengelola layanan TI dan Infrastruktur perusahaan mencakup pengelolaan alat IT, infrastruktur, manajemen perangkat, surat elektronik, dan peralatan komunikasi untuk mendukung kelancaran operasional TI perusahaan, memastikan semua sistem berjalan dengan baik setiap harinya. 7. Manager Cyber Security & Internet System Bertanggung jawab untuk menyediakan layanan internet yang aman dan mengelola keamanan jaringan perusahaan. 8. Officer IT Service & Infrastructure Menangani operasional teknis yang berhubungan dengan layanan dan infrastruktur TI perusahaan. 9. Telkom Outsource (TOS) Karyawan yang dipekerjakan secara outsourcing, mendukung berbagai departemen di perusahaan, terutama dalam pengelolaan perangkat dan sistem TI. 10. Manage Service (MS) Bertanggung jawab untuk mengelola layanan yang diberikan kepada pelanggan, menjaga kualitas dan konsistensi layanan. 11. Karyawan Project Terlibat dalam pelaksanaan proyek, memastikan semua proyek berjalan sesuai dengan waktu dan standar yang telah ditentukan. 2.3. Kegiatan Umum Perusahaan Telkomsat sebagai perusahaan yang bergerak di bidang satelit, secara umum memiliki fokus pada penyediaan layanan komunikasi satelit.

13 Berikut adalah beberapa kegiatan utama yang dilakukan oleh perusahaan Telkomsat: 1.

Penyewaan Transponder Satelit Menyewakan kapasitas transponder satelit kepada berbagai pelanggan, mulai dari perusahaan televisi, operator telekomunikasi, hingga lembaga pemerintah. Transponder ini digunakan untuk mentransmisikan berbagai jenis data, seperti siaran televisi, koneksi internet, dan komunikasi data lainnya. 7 2. Jasa Komunikasi Satelit Menyediakan layanan komunikasi satelit yang mencakup: A. VSAT (Very Small Aperture Terminal): Layanan internet berkecepatan tinggi yang menggunakan satelit untuk daerah-daerah terpencil atau sulit dijangkau oleh jaringan terrestrial. B. FSS (Fixed Satellite Service): Layanan komunikasi satelit tetap, seperti layanan telepon, data, dan video conference. C. MSS (Mobile Satellite Service): Layanan komunikasi satelit bergerak, seperti komunikasi maritim, penerbangan, dan darat. 3. Jaringan Satelit Membangun dan mengelola jaringan satelit yang terdiri dari beberapa satelit yang saling terhubung. Jaringan ini memungkinkan penyediaan layanan komunikasi

yang luas dan andal. 4. Layanan Nilai Tambah Selain layanan inti, Telkomsat seringkali menawarkan layanan nilai tambah seperti: A. Managed Services: Pengelolaan jaringan satelit pelanggan. B. Sistem Informasi: Pengembangan dan implementasi sistem informasi berbasis satelit. C. Konsultasi: Memberikan konsultasi terkait solusi komunikasi satelit. 5. Pengembangan Teknologi Satelit Melakukan riset dan pengembangan teknologi satelit untuk meningkatkan kinerja dan kapasitas layanan yang ditawarkan (PT. Telkom Satelit Indonesia, 2024b).

16 BAB III PELAKSANAAN KERJA PROFESI 3.1. Bidang Kerja Dalam pelaksanaan kerja profesi ini, praktisi bertugas sebagai Engineer dalam subdivisi IT Service & Infrastructure yang berada di bawah naungan divisi IT & Cyber Security perusahaan PT. Telkomsat. IT Service & Infrastructure memberikan layanan IT Seat Management pada perusahaan tersebut.

4 Menurut Telkom Digital Solution, Seat Management merupakan solusi layanan pengelolaan semua workstation (PC/desktop, laptop, printer, perangkat mobile, serta perangkat Hardware lainnya seperti router, switch, server, storage firewall, WAN optimizer, Access Point, dll) dalam jaringan/network perusahaan (PT. Telkom Indonesia, 2018). Solusi layanan ini meliputi instalasi, operasi, dan pemeliharaan, serta training SDM pada layanan-layanan seperti: 1. Monitoring Pengadaan Perangkat Pengawasan terhadap pengadaan perangkat keras dan perangkat lunak yang dibutuhkan oleh User 2. Inventory Management Manajemen informasi tentang perangkat yang terpasang, lokasi, nama User, unit kerja, dan sebagainya. Informasi tentang perangkat yang didata antara lain: serial numbers, Network Interface Card (NIC) address, tipe prosesor, sistem operasi, kapasitas hard disk dan memory, dll) 3. Software Application & License Management Pengecekan Software sesuai dengan Standard Software Catalog (SSC), dan pengelolaan lisensi Software yang digunakan oleh User 4. Patch Management Update patch/service pack pada perangkat 5. Software Deployment & Delivery Management Distribusi Software ke semua workstation apabila ada aplikasi yang harus di-roll-out 8 6. Antivirus Management Pengelolaan Antivirus yang digunakan oleh User 7. Network Management Services Layanan

pengelolaan network yang meliputi network discovery, analysis, evaluation support, switch Monitoring, serta server management 8. Maintenance Pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan oleh User. Dalam suatu perusahaan, IT Seat Management bertanggung jawab dalam mengelola dan menyediakan dukungan IT untuk keberlangsungan kegiatan perusahaan serta memastikan kesiapan dan kesesuaian infrastruktur teknologi di tempat kerja. IT Seat Management dapat meningkatkan produktivitas supaya lebih fokus pada core business. Berikut adalah keuntungan lain yang didapatkan oleh perusahaan yang menggunakan Seat Management (Tiara & Orin, 2017): 1) Meningkatkan efisiensi penggunaan anggaran belanja IT 2) Terjaminnya ketersediaan perangkat IT dan spare partnya 3) Terjaminnya perangkat IT yang akan selalu up to date 4) Terjaminnya kondisi perangkat dengan adanya maintenance 5) Meningkatkan keamanan data perusahaan 6) Membuat SDM perusahaan lebih fokus pada pekerjaan utamanya Tanpa adanya IT Seat Management, perusahaan kemungkinan akan mengalami penurunan produktivitas, peningkatan biaya operasional, kerentanan keamanan data, serta pengelolaan inventaris aset IT yang tidak efisien. IT Seat Management biasanya berada di bawah naungan Divisi IT Service Management. Lingkup layanan IT Service Management lebih luas dibandingkan lingkup layanan IT Seat Management. IT Seat Management lebih terfokus melayani kebutuhan operasional individu (desktop), sedangkan IT Seat Management melayani layanan TI secara keseluruhan. Pada perusahaan PT. Telkomsat, Divisi IT & Cyber Security merupakan rebranding dari Divisi IT Service Management yang memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut (PT. Telkom Satelit Indonesia, 2024a): 1. Menerima laporan terkait komplain, gangguan, keluhan, serta pertanyaan dari User terkait sebuah layanan. 2. Melakukan open tiket terkait komplain/gangguan/pertanyaan, serta diinformasikan kepada User terkait. 3. Bertanggung jawab melakukan identifikasi penyebab masalah berdasarkan informasi yang diperoleh sesuai dengan segmentasi gangguan berdasarkan service catalog. 4. Bertanggung jawab dalam menangani kebutuhan/kendala IT service pada User untuk

hal-hal sebagai berikut: A. Internet service: 1) LDAP 2) VPN 3) Access Point B. Surat Elektronik (E-mail) 1) Akun 2) Mailing List 3) Kapasitas Inbox 4) Email Client C. Seat Management 1) Laptop 2) Software License 3) Printer, Scanner, Proyektor 9 D. Aplikasi Enterprise / BSS 1) 3EASy Beyond 2) 3EASy Broadband 3) SiapBRO 4) Mangoesky E . IT Tools 1) Laptop/Notebook 2) PC (Personal Computer) 3) OSS 4) TV Monitoring F. Infrastruktur 1) Access Door 2) Finger/Face Recog 3) QR Code 4) LAN 5) CCTV 6) Penyimpanan Awan (Cloud) 7) Server G. Peralatan Komunikasi 1) Video Conference 2) IP Phone (VoIP) 3) PABX

5. Bertanggung jawab melakukan eskalasi gangguan dengan berkoordinasi dan memantau penyelesaian tiket gangguan dengan fungsi lain yang terkait pada tahap Problem Management. 6. Bertanggung jawab melakukan Update tiket dan menginformasikan progress dan penyelesaian kepada User. 7. Bertanggung jawab untuk melakukan closing tiket terkait komplain/kendala/pertanyaan yang sudah selesai dan telah di konfirmasi ke User. Dari jabaran tugas dan tanggung jawab di atas, Praktikan memegang tanggung jawab dari poin 1-7, namun pada poin 4, Engineering IT Service & Infrastructure lebih berfokus pada poin 4.a.ii., 4.c dan 4.e, yaitu pada bagian Seat Management dan IT Tools dengan spesialisasi perangkat Laptop/Notebook, PC, Software License, VPN, Printer, Scanner, Proyektor, dan TV Monitoring. Singkatnya, Praktikan bertugas melayani permintaan/ penanganan keluhan perangkat User sekaligus berperan juga dalam proses pengadaan. Pada tugas dan tanggung jawab poin 3 dan 5, Engineer IT Seat Management memiliki hubungan kerjasama dengan bagian Cyber Security & Internet System dan IT Enterprise & Automation System, yaitu dalam mengkoordinasikan masalah berdasarkan informasi dari User dan juga dalam melakukan eskalasi gangguan dengan fungsi lain. Sedangkan dalam proses pengadaan perangkat, Engineer IT Service & Infrastructure memiliki hubungan kerjasama dengan mitra/vendor, yakni PT. PINS sebagai penyedia perangkat dan jasa, serta dengan seluruh bagian departemen yang menjadi User (PT. Telkom Satelit Indonesia, 2024a).

3.2. Pelaksanaan Kerja Selama bekerja

sebagai Engineer di subdivisi IT Service & Infrastructure, Praktikan mengerjakan pekerjaan di layanan Seat Management. Berikut adalah pekerjaan yang Praktikan kerjakan selama melaksanakan kegiatan Kerja Profesi. 3.2.1. Menangani dan MeMonitoring Permintaan/Kendala Perangkat 10 Sebagai Engineer IT Service & Infrastructure, Praktikan bertanggung jawab melayani permintaan/permohonan perangkat dan menangani kendala dari perangkat-perangkat desktop di kantor yang masih dalam naungan PT. PINS(Dokumentasi Pribadi, 2024). Di luar dari perangkat yang berasal dari PT. PINS tidak akan menjadi tanggung jawab Praktikan.

1. Menangani dan Me-monitoring Permintaan Perangkat Dalam pelaksanaan kerja, User dapat sewaktu-waktu mengajukan permintaan perangkat bilamana terdapat kebutuhan untuk mendukung kinerja pekerjaan karyawan. Pengajuan permintaan perangkat juga dapat dilakukan bilamana terdapat kerusakan pada perangkat yang sedang digunakan. Sebagai Engineer IT Service & Infrastructure, Praktikan bertanggung jawab dalam menyiapkan perangkat, menyiapkan Berita Acara Instalasi (BAI), mencatatnya, dan menginformasikan kesiapan perangkat. Berikut adalah Flowchart permohonan perangkat yang dapat menjelaskan proses permohonan perangkat tersebut: Proses pengajuan permohonan perangkat dirancang untuk memastikan setiap kebutuhan perangkat keras, seperti laptop, dapat terpenuhi dengan efisien dan sesuai prosedur. Alur ini melibatkan berbagai pihak, seperti User sebagai Pemohon, GM IT, Staff SM, Engineer, dan Procurement, yang masing-masing memiliki peran penting dalam setiap tahapannya. Mulai dari pengajuan permohonan hingga penyerahan perangkat, setiap langkah dilakukan dengan terstruktur untuk menjamin kelancaran proses. Apabila stok perangkat tidak mencukupi, mekanisme pengadaan akan diaktifkan melalui koordinasi antara GM IT dan Procurement untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Berikut ini adalah penjelasan detail dari setiap tahapan proses sebagai berikut:

1) Pengajuan Permohonan oleh User

- User mengajukan permohonan perangkat (laptop) ke bagian Procurement dan GM IT.
- Permohonan dilampiri Nota Dinas Elektronik (NDE) yang dikeluarkan oleh GM atau Dept Head.

2) Proses di GM IT:

a. GM IT menerima dan memverifikasi permohonan yang dilampiri NDE. b. GM IT meneruskan informasi terkait permintaan perangkat ke Staff SM. 3) Pengecekan oleh Staff SM: a. Staff SM memeriksa ketersediaan perangkat (laptop) di Inventory Management Asset IT. 4) Keputusan Ketersediaan Stok: a. Jika stok tersedia: • Engineer/Praktikan menyiapkan perangkat untuk proses instalasi dan pengaturan User Account. • Engineer membuat Berita Acara Instalasi (BAI) dan mencatat: - Software yang diinstal. - Spesifikasi perangkat. • Engineer memberikan informasi kepada User bahwa perangkat sudah siap. • Perangkat diserahkan kepada User oleh Engineer . b. Jika stok tidak tersedia: • GM IT mengajukan permintaan pengadaan perangkat baru dilampiri Justifikasi. • Permintaan pengadaan diteruskan ke bagian Procurement. Proses permohonan perangkat keras, seperti laptop, dilakukan secara sistematis dengan melibatkan beberapa pihak, termasuk User, GM IT, Staff SM, Engineer, dan Procurement. User mengajukan permohonan dengan melampirkan Nota Dinas Elektronik (NDE), yang kemudian diverifikasi oleh GM IT dan diteruskan ke Staff SM untuk pengecekan ketersediaan stok. Jika perangkat tersedia, Engineer akan menyiapkan perangkat, melakukan instalasi, mencatat spesifikasinya, dan menyerahkannya kepada User. Namun, apabila stok tidak mencukupi, GM IT akan mengajukan pengadaan perangkat baru melalui Procurement. Proses ini dirancang untuk memastikan kebutuhan perangkat terpenuhi dengan tujuan untuk mencapai efektifitas dan sesuai aturan yang berlaku.

7 A. Aktivasi VPN Telkomsat & Telkom VPN (Virtual Private Network) merupakan teknologi jaringan yang memungkinkan pengguna untuk membuat koneksi yang aman ke dalam jaringan intranet kantor melalui internet publik. VPN sering digunakan karyawan untuk mengamankan data saat mengakses jaringan kantor atau intranet kantor dari lokasi yang jauh atau saat sedang mobile keluar dari kantor Telkomsat. Telkomsat sendiri menggunakan Checkpoint VPN untuk menjaga keamanan karyawannya dan terkadang karyawan perlu untuk mengakses intranet Telkom menggunakan Global Protect (PT. Telkom Satelit Indonesia, 2024a). VPN bekerja dengan membuat jalur dengan enkripsi data antar perangkat

pengguna dengan intranet perusahaan/kantor. Berikut adalah fungsi lain dari VPN: 1) Keamanan data VPN bertugas mengenkripsi data yang dikirim dan diterima oleh karyawan, sehingga pihak lain yang mencoba mengakses data tersebut akan sulit untuk memanipulasi atau men-decrypt. 2) Privasi pengguna VPN dapat menyembunyikan alamat IP asli dari pengguna, sehingga dapat menjaga privasi pengguna saat mengakses internet, karena alamat IP yang terdeteksi akan menjadi alamat IP dari VPN bukan alamat IP asli pengguna. 3) Menyediakan akses ke dalam intranet perusahaan VPN bertugas sebagai sebuah jembatan yang terhubung antara jaringan publik dengan jaringan intranet perusahaan, sehingga karyawan dapat mengakses data kantor melalui jaringan publik. Hal ini berguna ketika karyawan sedang melakukan pekerjaan mobilitas/sppd keluar kantor 4) Memudahkan akses ke aplikasi yang harus menggunakan intranet Sebagai Engineer IT Service & Infrastructure, Praktikan memegang tugas untuk melakukan instalasi dan aktivasi VPN. Pekerjaan dilakukan setiap ada permintaan dari User. Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan untuk meng- install VPN: 1) Checkpoint VPN (Intranet Telkomsat) a. Instalasi VPN b. Pembukaan Aplikasi Checkpoint VPN, setelah instalasi berhasil, kemudian Praktikan akan membuka aplikasi Checkpoint VPN yang berada di desktop atau berada di start menu Windows. c. Setelah Aplikasi Checkpoint VPN terbuka, Praktikan akan melakukan konfigurasi portal intranet yang dituju, yaitu cp.telkomsat.co.id d. Setelah konfigurasi telah selesai, User mencoba login VPN menggunakan Username & password LDAP Telkomsat. e. Ketika sudah terkoneksi, akan muncul status Connected. 2) Global Protect a. Instalasi Global Protect b. Pembukaan Aplikasi Global Protect, Setelah proses instalasi berhasil, kemudian Praktikan membuka aplikasi Global Protect yang berada di start menu Windows c. Setelah Aplikasi Global Protect terbuka Praktikan akan melakukan konfigurasi portal intranet yang dituju, yaitu gprsa-mitra3.telkom.co.id d. Setelah konfigurasi telah selesai User mencoba login VPN menggunakan Username & password portal Telkom. e. Ketika sudah terkoneksi akan muncul status “Connected”. Dalam mengerjakan

instalasi dan aktivasi VPN, Praktikan berhubungan dengan subdivisi Cyber Security & Internet System dalam proses aktivasi VPN yang bertujuan untuk memberikan akses ke dalam intranet menggunakan VPN dengan LDAP User terkait.

B. Instalasi dan Aktivasi SAP Logon 12 SAP (System Application and Product) adalah Software pengolah data dan pengelola bisnis perusahaan. SAP Logon sering digunakan karyawan untuk mengelola berbagai aspek bisnis secara terintegrasi. Tidak semua karyawan di PT. Telkomsat membutuhkan SAP Logon dalam pekerjaannya. Hanya bagian yang bekerja di bidang finance, human resource (HR), logistik, CRM (Customer Relationship Management), procurement yang membutuhkan Software tersebut (Dokumentasi Pribadi, 2024). Berikut adalah fungsi/kegunaan lain dari Software SAP Logon:

- 1) Menampilkan daftar sistem SAP yang tersedia
- 2) Memilih server dengan waktu respons terbaik secara otomatis dan terintegrasi secara real-time
- 3) Memungkinkan pengguna untuk mengakses, mengelola, dan mengonfigurasi sistem SAP Sebagai Engineer IT Service & Infrastructure, Praktikan memegang tugas untuk melakukan instalasi dan aktivasi SAP Logon. Pekerjaan dilakukan setiap ada permintaan dari User yang membutuhkan. Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan untuk meng-Install SAP Logon:

- 1) Instalasi SAP Logon
- 2) Pembukaan Aplikasi SAP Logon, setelah proses instalasi selesai Praktikan membuka aplikasi SAP Logon yang berada di dekstop atau berada di start menu Windows.
- 3) Penambahan Connection, setelah aplikasi terbuka Praktikan menambahkan new connection pada menu connection.
- 4) Konfigurasi Application Server, setelah proses penambahan koneksi pada menu connection, Praktikan melakukan konfigurasi dengan mengisi "field type" Application Server, Instance Number, SystemID dan SAProuter String.
- 5) Setelah proses konfigurasi selesai, User mencoba logi menggunakan Username & password.
- 6) SAP Logon siap digunakan

2. Menangani dan MeMonitoring Kendala Perangkat Kendala yang terjadi pada perangkat di lingkungan kerja tidak dapat dihindari. Kendala dapat muncul karena berbagai faktor. IT Service & Infrastructure bertugas untuk mengetahui faktor penyebab kendala dan solusi untuk mengatasinya.

Berikut adalah proses yang harus dilalui bila terdapat gangguan: Proses penanganan keluhan di IT Commit Care Center serta IT Service & Infrastruktur dirancang untuk menjamin bahwa setiap masalah yang dilaporkan ditangani secara baik dan tuntas. Proses ini mencakup berbagai tahap, mulai dari penerimaan keluhan, analisis permasalahan, hingga penyelesaian dan pembaruan dokumentasi. Dengan memanfaatkan sistem Knowledge Management, alur kerja ini tidak hanya fokus pada solusi teknis tetapi juga mendukung perbaikan berkelanjutan dan mencegah masalah serupa di masa depan. Berikut ini adalah penjabaran dari setiap langkah dalam proses tersebut sebagai berikut:

A. IT Commit Care Center

- 1) Menerima Complain:
 - a. Karyawan melaporkan masalah atau keluhan ke IT Commit Care Center.
 - 2) Open Tiket a. Keluhan yang diterima akan didokumentasikan dengan membuka tiket baru dalam sistem.
 - 3) Penanganan Tiket a. Tiket akan ditindaklanjuti dengan melakukan investigasi awal dan penanganan.
 - 4) Cek Knowledge Management a. Jika ada referensi terkait masalah tersebut dalam basis pengetahuan, informasi tersebut akan digunakan.
 - 5) Keputusan Penyelesaian (Resolve?)
 - a. Jika masalah dapat diselesaikan:
 - Tiket diperbarui dengan informasi penyelesaian.
 - Tiket ditutup.
 - Proses selesai.
 - b. Jika tidak dapat diselesaikan • Tiket akan diteruskan ke IT Service & Infrastruktur untuk penanganan lebih lanjut.

B. IT Service & Infrastruktur

- 1) Analisis Masalah
 1. Masalah yang diteruskan akan dianalisis untuk menentukan akar penyebabnya.
 - 2) Keputusan Perlu Koordinasi (Perlu Koordinasi?)
 - a. Jika diperlukan koordinasi dengan departemen lain • Proses koordinasi dilakukan
 - b. Jika tidak diperlukan, proses dilanjutkan ke langkah berikutnya
 - 3) Keputusan Perubahan Konfigurasi (Perubahan Konfigurasi?)
 - a. Jika diperlukan perubahan konfigurasi • Permintaan perubahan (Change Request) diajukan dan diproses.
 - b. Jika tidak, langsung ke penyelesaian masalah.
 - 4) Penyelesaian Masalah
 - a. Masalah diselesaikan sesuai dengan hasil analisis dan/atau perubahan yang dilakukan.
 - b. Setelah masalah diselesaikan akan dikirimkan ke IT Commit Care Center untuk proses update tiket.
 - 5) Pembaruan Knowledge Management

a. Basis pengetahuan diperbarui dengan informasi terkait penyelesaian masalah untuk membantu di masa mendatang. 6) Proses Selesai a. Proses berakhir setelah masalah ditangani dan dokumentasi diperbarui. Pada intinya, bila User/karyawan mengalami kendala pada perangkat, User harus menghubungi bagian IT Commit Care Center untuk melaporkan kendalanya supaya dapat dilakukan open Ticket di web tiketing commit.telkomsat.co.id. Portal Commit adalah sebuah aplikasi berbasis web yang digunakan untuk tiketing gangguan dan penanganan di PT Telkomsat. Portal Commit dapat diakses oleh divisi IT & Cyber Security khususnya yang mempunyai tanggung jawab sebagai Subdit IT Service & Infrastruktur dengan memasukan Username dan password LDAP yang terdaftar. Berikut adalah gambaran Dashboard IT Commit: IT Commit berisi menu-menu berikut: a. Dasboard b. Ticket c. Root Cause Analysis d. Changes e. Katalog f. Departement g. Service h. Device 14 i. User Management Untuk dapat melakukan open Ticket, berikut adalah langkah-langkah yang harus dilakukan oleh bagian IT Commit Care Center di Portal Commit: 1) IT Commit Care Center mengakses link commit.telkomsat.co.id dengan menggunakan intranet Telkomsat 2) Login menggunakan LDAP yang sudah terdaftar untuk mengakses Portal Commit 3) Setelah proses login selesai, lalu masuk ke dalam menu "Tiket" di sidebar Portal Commit 4) Di dalam menu "Tiket" terdapat menu open, pending dan closed 5) Lalu bagian IT Commit Care Center akan membuat tiket pada button "Create Ticket" 6) Ketika sudah klik "Create Ticket", maka akan muncul menu "Form Create Ticket 7) Lalu bagian IT Commit Care Center akan memasukan kategori tiket. Terdapat 6 kategori dengan jenis tiket dan tipe gangguan yang berbeda beda, kategori-kategori tersebut antara lain: a. Comit IT Tools Comit IT Tools memiliki jenis tiket antara lain: ● Incident TTR ● Incident Non TTR ● Service Request ● Enhancement b. Comit Fulfilment Comit Fulfilm ent memiliki jenis tiket antara lain: ● Fulfilment ● Enhancement c. Comit Assurance Comit Assurance memiliki jenis tiket antara lain: ● Incident TTR ● Incident Non TTR ● Enhancement d. Comit Aplication Com

mit Application memiliki jenis tiket antara lain: ● Incident TTR ● Incident Non TTR ● Service Request ● Enhancement e. Comit SOC Comit SOC memiliki jenis tiket diantara lain: ● Incident TTR ● Incident Non TTR ● Service Request ● Enhancement 15 f. Comit Compliance Comit Compliance hanya memiliki 1 jenis tiket yaitu Incident Non TTR 8) Setelah memasukkan kategori dan jenis tiket, bagian IT Commit Care Center akan memasukkan “Field Type” gangguan, tipe gangguan memiliki beberapa jenis diantaranya lain a. Non Gamas b. Gamas Non Impact c. Gamas Impact 9) Setelah memasukkan tipe gangguan IT Commit Care Center akan memasukkan “Field Type” prioritas, dalam prioritas ini memiliki beberapa level diantaranya lain : a. Low b. Medium c. High 10) Setelah itu, IT Commit Care Center memasukkan “Field Type” yaitu nama pembuat tiket itu sendiri. 11) Setelah itu, IT Commit Care Center memasukkan “Field Type” subject, subject ini bertujuan untuk memberikan keterangan dimana dan apa saja gangguan yang ada. 12) Mengisi keterangan dimana dan apa saja gangguan yang ada. 13) Langkah terakhir dalam proses pembuatan tiket ini adalah mensubmit tiket yang dimana tiket akan ditampilkan nantinya dalam menu “Ticket” dengan status “Open”. Setelah open Ticket, bagian IT Commit Care Center akan meneruskan informasi permintaan penanganan gangguan tersebut kepada Engineer melalui WhatsApp chat, yang berisi informasi nama User, NIK, dan deskripsi kendala yang terjadi. Tugas Engineer di dalam proses penanganan gangguan perangkat ini adalah menangani kendala dengan melakukan Problem solving pada perangkat. Berikut adalah tahapan umum yang biasa dilakukan oleh Engineer dalam menangani kendala perangkat (Dokumentasi Pribadi, 2024): 1) Identifikasi masalah Masalah pada perangkat akan diidentifikasi dengan meneliti bagian perangkat keras atau perangkat lunak yang mengalami kendala. 2) Pencarian solusi Setelah penyebab masalah diketahui, Engineer akan memilih solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah tersebut. 3) Penyelesaian masalah Solusi akan diterapkan pada penyelesaian masalah. Selama bekerja di PT. Telkomsat, berikut adalah penanganan kendala yang dilakukan oleh Praktikan sebagai Engineer IT Service &

Infrastructure: A. Penanganan Kendala pada Perangkat Keras (Hardware)

Penanganan kendala perangkat keras dilakukan bila ada permintaan penanganan dari User. Penanganan kendala pada perangkat keras yang biasa dilakukan oleh Engineer adalah sebagai berikut: 1) Penanganan Liquid Crystal Display (LCD) Laptop Kendala yang biasa terjadi pada LCD Laptop adalah sebagai berikut: a. LCD mati total b. LCD blank 16 c. LCD berkedip d. LCD bergaris atau berbintik-bintik e. LCD pecah atau retak f.

Warna pada LCD tidak stabil g. Dead pixel Bila tidak ditangani, User tidak akan bisa melihat tampilan layar laptop dengan baik. Berikut

adalah tahapan penanganan LCD yang dilakukan oleh Engineer: a.

Pemeriksaan melalui BIOS Hardware Check b. Pemeriksaan melalui monitor eksternal c. Pemeriksaan jalur LCD di mainboard d. Membersihkan RAM, siapa tahu LCD tidak berfungsi karena RAM yang kotor e. Bila

dibutuhkan pergantian LCD, maka dilakukan pergantian LCD 2) Penanganan

Random Access Memory (RAM) Laptop Kendala yang biasa terjadi pada RAM laptop adalah sebagai berikut: a. Laptop sering mengalami restart secara tiba-tiba, padahal Software tidak bermasalah b. Laptop sering mengalami Blue Screen of Death (BSOD), padahal Software tidak bermasalah c.

Laptop sering menampilkan pesan error, padahal Software tidak bermasalah

d. Performa laptop lambat e. Layar/LCD mati total f. Kerusakan fisik

akibat bawaan pabrik atau kelalaian pengguna Bila tidak ditangani, User tidak akan bisa menjalankan aplikasi dengan lancar. Berikut adalah

tahapan penanganan RAM yang dilakukan oleh Engineer: a. Pemeriksaan melalui BIOS Hardware Check b. Membersihkan RAM c. Pergantian RAM 3)

Penanganan Keyboard Laptop Kendala yang biasa terjadi pada keyboard laptop adalah sebagai berikut: a. Beberapa tombol keyboard tidak

berfungsi b. Kondisi fisik keyboard rusak, seperti hilang atau retak c.

Terkena air Bila tidak ditangani, User tidak akan bisa mengoperasikan

laptop dengan keyboard. Berikut adalah tahapan penanganan keyboard yang dilakukan oleh Engineer: a. Pemeriksaan melalui Software BIOS Hardware

Check b. Melakukan pergantian pada keyboard. B. Penanganan Kendala pada

Perangkat Lunak (Software) Penanganan kendala pada perangkat lunak yang biasa dilakukan oleh Engineer adalah sebagai berikut: 1) Install Ulang Windows Install ulang Windows dilakukan bila perangkat User mengalami gejala bootloop, sering mengalami force close, atau sering mengalami terbukanya aplikasi secara tiba-tiba. Namun setelah dilakukan Windows Recovery, permasalahan 17 tersebut masih belum teratasi. Maka dari itu dibutuhkan pengerjaan Install ulang Windows untuk mengembalikan sistem ke konfigurasi aslinya serta membersihkan infeksi malware dan perangkat lunak yang berbahaya. Berikut adalah tahap-tahap yang dilakukan oleh Engineer untuk meng-Install ulang Windows: a. Melakukan proses image OS ke dalam USB b. Mematikan/disable secure boot pada menu security di BIOS c. Mengalihkan booting ke USB yang telah di image d. Mulai pada menu Installing e. Memasukan Serial Key Windows jika laptop tidak memiliki License OEM (Original Equipment Manufacturer) dari Windows f. Membuat partisi untuk data file system yang akan diinstal g. Proses instalasi selesai 2) Install Ulang Microsoft Office 365 Install ulang Microsoft Office dilakukan bila Microsoft Office pada perangkat User mengalami kendala-kendala seperti: a. Masih menggunakan Microsoft Office 2019, ada format tertentu yang belum Update. b. Aplikasi tidak berjalan secara optimal. c. Terdapat crash saat proses Update Berikut adalah tahap-tahap yang dilakukan oleh Engineer untuk meng-Install ulang Microsoft Office: a. Melakukan pengecekan stok License Microsoft Office 365 b. Melakukan login microsoft di laptop User c. Download file Installer Microsoft Office 365 d. Memasukan password admin untuk proses instalasi e. Proses instalasi Microsoft Office f. Login akun Microsoft Office untuk aktivasi Microsoft Office 3) Problem Solving pada Bootloop, Bluescreen, Kelambatan Performa, dan Kegagalan Menjalankan Aplikasi Kendala-kendala seperti bootloop, bluescreen, kelambatan performa, dan kegagalan menjalankan aplikasi tidak melulu harus diselesaikan dengan meng-install ulang Windows. Maka dari itu diperlukan Problem solving secara khusus terhadap tiap-tiap kasus. Dapat dilakukan beberapa maintenance berikut untuk menyelesaikan

masalah yang sudah disebutkan tadi, antara lain: a. Defragmentasi /Defragging Defragmentasi adalah proses pengorganisasian ulang data di sektor-sektor yang terfragmentasi pada Hard Disk Drive (HDD) sehingga file dapat disimpan secara berdekatan. Manfaat dilakukannya defragmentasi adalah meningkatkan kinerja laptop, membuat laptop lebih stabil, dan membantu proses boot menjadi lebih cepat. Untuk melakukan proses defragging, digunakan tools “Defragment” and “Optimize Drive” yang sudah tersedia pada sistem operasi Windows. Berikut adalah tahap-tahap yang dilakukan oleh Engineer untuk melakukan defragmentasi/defragging:

- Sebelum melakukan defragmentasi Engineer melakukan proses Update data terlebih dahulu untukantisipasi mengalami kegagalan selama proses berlangsung.
- Cek Kesehatan Disk menggunakan tools CHKDSK.
- Menutup aplikasi/program yang sedang berjalan
- Terkadang melalui safe mode Windows untuk menjalankan defragmentasi dengan lebih lancar.
- Melakukan defragment dan optimize Drive.
- Setelah selesai, status akan menunjukkan 0 % fragmented

b. Disk Cleanup 18 Disk Cleanup adalah proses penghapusan file-file yang tidak diperlukan atau sementara seperti cache, temp, log dan file system lainnya. Manfaat dilakukannya cleaning adalah membebaskan ruang penyimpanan, meningkatkan kinerja, dan mengatasi masalah aplikasi. Untuk melakukan proses cleaning, digunakan tools Disk Cleanup yang sudah tersedia pada sistem operasi Windows. Berikut adalah tahap-tahap yang dilakukan oleh Engineer untuk melakukan cleaning:

- Membuka tools bawaan Windows yaitu Disk Cleanup.
- Memilih Drive mana yang akan dieksekusi pada menu Drive Section.
- Mencari file system pada button Cleanup System File.
- Menandai pada check box apa saja yang akan dihapus.

● Proses Cleanup selesai

3.2.2. Monitoring dan Deployment Proses Pengadaan Perangkat

Kebutuhan perangkat pegawai di PT. Telkomsat dipenuhi melalui proses pengadaan perangkat. Dalam proses pengadaan perangkat, Praktikan sebagai Engineer IT Service & Infrastructure memegang peranan dalam tahap Monitoring dan Deployment. Menurut KBBI, Monitoring/pemantauan adalah proses pengamatan dan pencatatan. Sedangkan Deployment/

penempatan adalah proses menempati atau menempatkan sesuatu (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2024). Menurut Cambridge Dictionary, Monitoring adalah proses pengamatan dan pemeriksaan terhadap suatu situasi dengan saksama selama kurun waktu tertentu untuk menemukan sesuatu tentangnya. Sedangkan Deployment adalah penggunaan sesuatu dengan cara yang efektif (Cambridge University Press, 2024). Kemudian, menurut bahan bacaan lain, Monitoring adalah pengawasan dan pengumpulan informasi secara berkelanjutan dengan tujuan untuk dapat mengawasi kegiatan guna meningkatkan dan menyempurnakan tujuan yang akan dicapai (Gunawan & Puji, 2022). Sedangkan Deployment adalah aktivitas membangun sebuah sistem perangkat lunak (Anggriawan, 2017). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Monitoring adalah proses pengamatan, pemeriksaan, dan pencatatan terhadap suatu situasi/kegiatan dengan saksama dalam kurun waktu tertentu untuk dapat mengawasi kegiatan supaya sesuai dengan tujuan dan dapat ditingkatkan/disempurnakan. Sedangkan Deployment adalah proses penempatan atau penerapan suatu sistem perangkat lunak ke dalam lingkungan sehingga sistem perangkat lunak tersebut dapat digunakan secara efektif. Monitoring pengadaan perangkat dilakukan untuk mengawasi, mencatat, serta memastikan setiap detail informasi perangkat beserta pemiliknya sudah sesuai dengan Delivery Order. Dengan melakukan Monitoring, manajemen aset IT menjadi lebih akurat, sehingga Divisi IT & Cyber Security dapat merespon dengan cepat terhadap setiap perubahan yang terjadi pada aset IT di lingkungan kantor (Alifia Hayya, 2023). Sedangkan Deployment perangkat pada proses pengadaan dilakukan untuk mempersiapkan perangkat-perangkat baru supaya kondisinya siap digunakan sesuai dengan masing-masing kebutuhan User. Untuk melihat bagaimana peran Engineer dalam proses pengadaan perangkat, berikut adalah Flowchart pengadaan perangkat IT: A. Procurement 1) Menerima Permintaan Pengadaan Sesuai Justifikasi a. Permintaan pengadaan diajukan sesuai kebutuhan yang telah diidentifikasi dari GM IT dengan melampirkan from order, justifikasi kebutuhan barang, tor, dan justifikasi bisnis 2) Merekomendasi Anggota Tim Ad Hoc a. Menunjuk anggota tim khusus untuk

mendukung proses pengadaan. 3) Menyusun Justifikasi Pengadaan a. Menyiapkan dokumen yang berisi alasan dan urgensi pengadaan. 4) Membuat Kriteria Pengadaan (RKS) Sesuai Kebutuhan User a. Menyusun Rencana Kerja dan Syarat (RKS) sesuai kebutuhan pengguna. 5) Mengirimkan Undangan Pengadaan dan Rapat Penjelasan ke Daftar 19 a. Mengirimkan undangan kepada calon mitra untuk mengikuti rapat penjelasan terkait pengadaan. 6) Rapat Penjelasan a. Menjelaskan detail proses pengadaan, termasuk persyaratan dan kebutuhan teknis. 7) Penyusunan Owner Estimate a. Membuat perkiraan biaya untuk proses pengadaan. 8) Penetapan Owner Estimate a. Menetapkan secara resmi estimasi biaya yang telah disusun. 9) Evaluasi Dokumen Penawaran a. Mengevaluasi kelayakan dokumen penawaran yang diajukan oleh mitra. 10) Pengumuman Kelayakan Dokumen Penawaran a. Mengumumkan daftar mitra yang memenuhi syarat berdasarkan evaluasi dokumen. 11) Negosiasi/Kompetisi Harga a. Melakukan negosiasi harga atau e-auction untuk mitra yang lolos evaluasi dokumen. 12) Laporan Pelaksanaan Pengadaan dan Rekomendasi Pemenang a. Menyusun laporan hasil pengadaan dan merekomendasikan mitra pemenang. 13) Penyusunan dan Penetapan Mitra Pemenang a. Mengumumkan mitra yang ditunjuk sebagai pemenang untuk menyediakan barang/jasa. 14) Pembuatan Kontrak (Bersama Tim Legal) a. Membuat dan memfinalisasi kontrak kerja sama dengan mitra pemenang. B. Mitra 1) Menerima Undangan Pengadaan dari Rapat Penjelasan a. Mitra menerima undangan resmi untuk berpartisipasi dalam Pada Flowchart pengadaan perangkat IT di atas, Praktikan memiliki peran yang berada di antara tahap penyerahan barang oleh mitra sampai ke tahap penyerahan ke User. Praktikan berperan sebagai penghubung antara mitra dan User dan bertugas untuk memastikan bahwa perangkat yang dikirimkan oleh PT. PINS dan diterima oleh PT. Telkomsat sudah sesuai dengan kontrak/Delivery Order (DO) dan dalam kondisi yang berfungsi serta siap digunakan oleh User. Peran tersebut adalah Monitoring dan Deployment perangkat. Berikut adalah tahapan Monitoring proses pengadaan perangkat yang dilakukan oleh Praktikan sebagai Engineer: 1. Penerimaan perangkat dari PT. PINS Penerimaan perangkat

khususnya laptop dari PT PINS ke dalam asset warehouse adalah proses penting untuk mengelola dan mencatat perangkat yang diterima. Proses ini memastikan bahwa perangkat yang diterima yaitu laptop diterima oleh PT Telkomsat tercatat dengan benar sebagai aset PT Telkomsat. Pada proses ini, Engineer berhubungan dengan bagian logistik untuk berkoordinasi tentang penempatan fisik perangkat. 2. Pengecekan jumlah, tipe, dan kelengkapan lainnya untuk disesuaikan dengan DO Pengecekan dilakukan guna mengetahui tentang kesesuaian barang yang diterima dengan DO. Pada proses ini, Engineer juga berhubungan dengan bagian logistik kantor. Pengecekan ini dilakukan untuk mengecek: 1) Kesesuaian jumlah 2) Kesesuaian tipe 3) Kesesuaian kepemilikan yang ada di Tagging 4) Kesesuaian kelengkapan lainnya, seperti: tas, adapter LAN to USB, dan stylus pen 20 3.

Pengecekan spesifikasi dan fungsinya Pengecekan spesifikasi dan fungsi berguna untuk memastikan bahwa perangkat yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan standar yang ditentukan sebelumnya dan memastikan bahwa perangkat tersebut berfungsi dengan baik setelah diterima. Engineer bekerjasama dengan tim IT Service & Infrastructure untuk menyelesaikan tahap pengecekan ini. Spesifikasi yang biasanya dicek oleh Praktikan antara lain: 1) Hardware a. Fisik Laptop b. RAM c. Storage (SSD/ HDD) d. Processor 2) Software a. Operating System Sedangkan pengecekan fungsi yang biasa dilakukan oleh Praktikan adalah sebagai berikut: 1) Pengecekan fungsi LCD 2) Pengecekan fungsi keyboard 3) Pengecekan fungsi microphone 4) Pengecekan fungsi speaker 5) Pengecekan fungsi touchpad 6) Pengecekan fungsi port 7) Pengecekan fungsi wireless (bluetooth & wireless) Pengecekan fungsi dilakukan melalui BIOS di menu Hardware System Check. Bila terdapat perangkat yang spesifikasi dan fungsinya tidak sesuai dengan DO, maka akan di informasikan ke Manager IT Service & Infrastruktur dan akan mengajukan komplain ke mitra terkait untuk mencari solusi terbaik, seperti pergantian perangkat yang tidak sesuai, perbaikan atau klarifikasi lebih lanjut mengenai ketidak sesuaian tersebut. 4. Pendataan ke 3easy & pencatatan di BAI Data detail

mengenai perangkat dimasukkan ke dalam aplikasi 3easy. 3easy adalah Enterprise Application Management (EAM) buatan PT. Telkomsat yang digunakan untuk mengelola aset dan perangkat perusahaan secara efisien. Data yang dimasukkan ke 3easy mengenai perangkat baru adalah: 1) Tagg IT 2) SN 3) Nama 4) Jenis 5) Tipe 6) Nama User Berikut adalah tampilan 3easy ketika dilakukan penambahan data perangkat baru: 5. Deployment sesuai IT Policy & Cyber Resilience Deployment dilakukan dengan merujuk pada IT Policy & Cyber Resilience yang didapatkan Engineer dari manager IT Service & Infrastruktur. IT Policy & Cyber Resilience adalah suatu pedoman yang mengatur teknis tentang operasional IT di perusahaan PT. Telkomsat untuk memastikan keamanan informasi dan data penting yang ada di lingkungan pekerjaan. IT Policy yang diperhatikan oleh Engineer IT Service & Infrastructure adalah pada pasal mengenai password dan seat management. Pasal mengenai password menjelaskan tentang bagaimana password harus memenuhi standar strong password dan harus diperbaharui minimal 3 bulan sekali. Sedangkan pasal mengenai seat management menjelaskan tentang standar fasilitas TI yang didapatkan oleh karyawan, Standard Software Catalog (SSC), penerapan “Clean Desk”, pengajuan instalasi Software, dan ketentuan mengenai pengguna perangkat dengan spesifikasi tinggi. 21 Berikut adalah beberapa kegiatan Deployment yang dilakukan oleh Praktikan: A. Konfigurasi User Account pada Windows Konfigurasi User account dilakukan untuk mengatur hak akses dan kontrol terhadap perangkat yang akan digunakan oleh pengguna. Hal ini berguna untuk mencegah perubahan yang tidak sah yang dapat mempengaruhi keamanan perangkat dan kepatuhan terhadap IT Policy. Berikut adalah tahapan konfigurasi User account yang dilakukan oleh Praktikan: 1) Membuka tool Computer Management 2) Dalam System Tool, terdapat menu Local User and Group 3) Menambahkan akun pengguna baru sesuai NIK 4) Menambahkan password sesuai dengan IT Policy 5) Mengubah Jenis akun pengguna Standart User 6) Memberikan hak akses, seperti: a. Network Configuration Operator: Diberikan untuk mengelola koneksi jaringan b. Access Control Assistance Operator: Diberikan

untuk mengelola izin file dan folder c. Remote Desktop Users: Diberikan untuk mengakses perangkat jarak jauh d. Backup Operator: Diberikan untuk mengelola izin file dan folder 7) Membuat policy untuk Disable Windows Installer untuk membatasi instalasi oleh pengguna standar pada Group Policy Editor B. Instalasi Endpoint Antivirus Instalasi Endpoint Antivirus adalah hal yang wajib dilakukan ketika ada perangkat baru di PT Telkomsat. Instalasi ini mengikuti regulasi IT Policy. Aplikasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap perangkat terlindungi dari ancaman cyber seperti virus, malware dan serangan cyber lainnya. Berikut adalah tahapan yang dilakukan Praktikan dalam instalasi Endpoint Antivirus: 1) Masuk ke dalam intranet Telkomsat 2) Mengakses https://10.83.253.203:4430/ui/web_Install.php untuk mengunduh file installer Antivirus 3) Proses instalasi 4) Memasukkan personal info terkait pengguna laptop agar terbaca ke dalam endpoint Antivirus 5) Perangkat sudah terlindungi Antivirus C. Instalasi Microsoft Office Microsoft Office adalah Software yang dimiliki oleh setiap karyawan karena kegunaannya yang beragam. Microsoft Office yang di-Install adalah Microsoft Office resmi dengan lisensi pemberian kantor. Berikut adalah tahapan yang dilakukan oleh Praktikan dalam meng-install Microsoft Office: 1) Melakukan pengecekan stok License Microsoft Office 365 2) Melakukan login microsoft di laptop User 3) Download file Installer Microsoft Office 365 4) Memasukkan password admin untuk proses instalasi 5) Proses instalasi Microsoft Office 6) Login akun Microsoft Office untuk aktivasi Microsoft Office 6. Pencatatan di BAI 22 Rincian pengerjaan Deployment perangkat dicatat di BAI untuk mendokumentasikan dan mengesahkan proses instalasi perangkat secara resmi. BAI digunakan sebagai bukti bahwa perangkat telah di-deploy, diuji spesifikasi dan fungsinya. Berikut adalah contoh pencatatan Deployment di BAI: 7.

11 Penyerahan perangkat bersama Berita Acara Serah Terima (BAST)

Setelah perangkat siap, perangkat diserahkan ke User bersama dengan BAST. Dokumentasi ini berfungsi sebagai bukti serah terima yang sah antara pihak IT dan User. Dengan adanya BAST, apabila terjadi kehilangan atau kerusakan pada

perangkat di masa yang akan datang kedua belah pihak memiliki dokumen resmi sebagai rujukan untuk meminimalisir kesalahpahaman atau tuntutan yang tidak berdasar. Berikut adalah contoh BAST dan dokumentasi penyerahan perangkat kepada User: 8. Pencatatan pekerjaan Deployment ke laporan pekerjaan pribadi Selain dicatat ke BAI, pekerjaan Deployment juga dicatat ke laporan pekerjaan pribadi yang akan diserahkan ke IT Commit Care Center untuk perekapan tiket dan juga ke PT. PINS untuk pelaporan pekerjaan bulanan. Berikut adalah tampilan laporan yang dibuat oleh Praktikan: 3.3. Kendala Yang Dihadapi Selama pekerjaan berlangsung, terdapat beberapa kendala atau kekurangan yang menyebabkan kurang optimalnya pekerjaan yang dilakukan oleh Praktikan sebagai Engineer IT Service & Infrastructure di PT. Telkomsat. Kendala tersebut antara lain:

1. Proses permohonan penanganan gangguan perangkat yang seringkali tidak sesuai dengan prosedur permohonan penanganan gangguan Menurut Flowchart penanganan gangguan perangkat yang dapat dilihat pada Diagram penanganan gangguan, seharusnya User melakukan permohonan penanganan melalui tim IT Commit Care Center, namun dalam kenyataannya, banyak User yang langsung menghubungi Engineer melalui WhatsApp (WA) karena mereka merasa respon dari IT Commit Care Center terlalu lama . Hal ini menyebabkan proses tiketing yang seharusnya dilakukan melalui IT Commit Care Center menjadi terlewat, sehingga penanganan perangkat menjadi tidak terkoordinasi dengan baik
2. Perangkat di luar naungan PT. PINS yang minta ditangani oleh Engineer Praktikan sebagai tenaga kerja outsource (TOS) yang disalurkan oleh PT. PINS seharusnya hanya menangani perangkat yang berasal dari PT. PINS. Namun pada kesehariannya masih terdapat karyawan yang meminta bantuan Praktikan untuk menangani perangkat yang berada di bawah naungan mitra lain ataupun miliknya pribadi. Sehingga hal ini menyebabkan kebingungan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab, dan dapat mengganggu keterlambatan penanganan perangkat yang menjadi prioritas.
3. Meja kerja yang kurang luas untuk menangani perangkat dengan jumlah yang banyak Penanganan perangkat yang tidak sedikit, apalagi pada saat

periode pengadaan berlangsung, tidak muat untuk meja kerja reguler yang digunakan oleh karyawan biasa. Sehingga hal ini menyebabkan ketidaknyamanan Praktikan dalam bekerja. 4. Kesulitan dalam mengatur waktu untuk bekerja, berkuliah, dan mengerjakan laporan Kerja Profesi Dikarenakan Praktikan melakukan pekerjaan secara full time, dengan jadwal pekerjaan yang terkadang lembur, maka dari itu terjadilah bentrok waktu saat ingin mengerjakan laporan KP. Proses pengumpulan data dari kantor juga terhambat akibat hal tersebut. 3.4. Cara Mengatasi Kendala Dalam mengatasi kendala-kendala yang terjadi pada saat pekerjaan berlangsung, Praktikan mengatasinya dengan cara-cara berikut: 1. Memberikan arahan kepada karyawan untuk melakukan permohonan penanganan gangguan melalui IT Commit Care Center 2. Memberikan penjelasan kepada karyawan bahwasanya perangkatnya tidak berada di bawah naungan PT. PINS dan harus meminta bantuan kepada mitra yang menaungi perangkat tersebut 23 3. Menggunakan meja lain yang kosong untuk menangani perangkat, terutama pada saat periode pengadaan perangkat baru. 4. Melakukan manajemen waktu dengan aplikasi Notion Keempat cara di atas berasal dari dalam diri pribadi karena penjelasan secara to the point adalah cara yang paling efisien dan tidak mengganggu waktu kerja Praktikan dalam mengerjakan pekerjaan utama sebagai Engineer IT Service & Infrastructure. Cara keempat Praktikan pelajari dari video Youtube yang memberikan penjelasan mengenai bagaimana Notion dapat mengubah keseharian menjadi lebih produktif dan terencana dengan aplikasi tersebut. Notion adalah aplikasi produktivitas yang mendukung pengguna untuk mengatur informasi, tugas, dan proyek di satu tempat dalam bentuk paragraf, tabel, to do list, dan sebagainya dengan kelengkapan pemilihan database yang ditawarkan. Notion juga memungkinkan pengguna untuk mengintegrasikan dengan aplikasi lain, seperti Google Calendar, Google Drive, OneDrive, Google Docs, Word, dan lain-lain(Cahyani dkk., 2023). Menurut Jurnal Pendidikan, Sains, dan Teknologi (JPST), model pembelajaran Self Directed Learning dengan bantuan Notion memberikan peluang mahasiswa dalam meningkatkan kemandirian belajar.

Notion dapat membantu mahasiswa dalam mengatur tugas dan jadwalnya menjadi lebih efisien. Notion juga membantu mahasiswa untuk mengumpulkan dan mengelola informasi secara lebih teratur (Cahyani dkk., 2023). Berikut adalah contoh penggunaan Notion dalam proses penyusunan laporan Kerja Profesi: 3.5. Pembelajaran yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Pekerjaan-pekerjaan yang sudah dijabarkan di atas memberikan Praktikan pembelajaran baru, seperti:

1. Mengetahui berbagai macam pemanfaatan TI yang ada di lingkungan kantor. Contohnya yaitu pemanfaatan perangkat keras dan perangkat lunak yang mendukung kinerja karyawan dalam mencapai core business perusahaan
2. Mengetahui sistem manajemen yang ada di suatu perusahaan, terutama manajemen Divisi IT
3. Keterampilan dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan menyelesaikan masalah teknis pada perangkat yang digunakan oleh User di lingkungan kantor
4. Keterampilan komunikasi verbal dan tulisan dengan berbagai pihak di lingkungan kerja
5. Keterampilan dalam manajemen waktu
6. Keterampilan dalam mengerjakan pekerjaan di bawah tekanan permintaan yang tinggi dengan waktu yang terbatas

Selain itu, Praktikan juga menjadi paham mengenai hubungan antara pekerjaan Engineer dalam Subdivisi IT Service & Infrastructure dengan teori-teori mata kuliah yang ada di jurusan Sistem Informasi.

Berikut adalah pembelajaran yang didapatkan: Keempat item pekerjaan di atas adalah pengaplikasian dari teori mengenai Information Technology Infrastructure Library (ITIL). ITIL adalah konsep pada manajemen layanan TI yang membantu organisasi untuk mengelola layanan TI-nya (Suryo Prayogo dkk., 2023). ITIL digunakan oleh Divisi IT Service Management (ITSM)/IT & Cyber Security untuk meningkatkan kinerja divisinya. Tahap penerapan ITIL terdiri dari tahap planning, Monitoring, dan review, seperti yang dilakukan oleh Praktikan sebagai Engineer dan juga sesama rekan di divisi IT & Cyber Security. Pada pekerjaannya, Praktikan mengaplikasikan konsep availability management, incident management, Problem management, configuration management, dan change management (Faizun, 2018).

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 referensi 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

REPORT #24212449

memastikan bahwa proses penanganan tetap sesuai dengan kebijakan perusahaan. Dengan pendekatan ini, proses penanganan akan lebih terstruktur dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 25



REPORT #24212449

Results

Sources that matched your submitted document.

● IDENTICAL ● CHANGED TEXT

INTERNET SOURCE		
1.	2.02% telkomsat.co.id https://telkomsat.co.id/id/perusahaan-kami	● ●
INTERNET SOURCE		
2.	1.41% www.indotelko.com https://www.indotelko.com/read/1550625754/kinerja-telkomsat-maritim	●
INTERNET SOURCE		
3.	0.96% www.telkomsat.co.id https://www.telkomsat.co.id/	●
INTERNET SOURCE		
4.	0.82% www.telkomdigitalsolution.com https://www.telkomdigitalsolution.com/uploads/2018/08/Katalog_Produk_4.1_...	●
INTERNET SOURCE		
5.	0.45% www.telkomsat.co.id https://www.telkomsat.co.id/en/our-company	●
INTERNET SOURCE		
6.	0.41% repository.fe.unj.ac.id http://repository.fe.unj.ac.id/6982/1/PKL_8215153712_Felisa%20Febiola.pdf	●
INTERNET SOURCE		
7.	0.32% r17.co.id https://r17.co.id/insight/article/mengupas-tuntas-cara-kerja-vpn-mengamankan..	●
INTERNET SOURCE		
8.	0.31% telkomsat.co.id https://telkomsat.co.id/en/industry/aviation	●
INTERNET SOURCE		
9.	0.23% www.telkomsat.co.id https://www.telkomsat.co.id/id/industri/transponder	●



REPORT #24212449

INTERNET SOURCE		
10.	0.21% www.telkomsat.co.id https://www.telkomsat.co.id/en	●
INTERNET SOURCE		
11.	0.18% lpse.polri.go.id https://lpse.polri.go.id/eproc4/dl/528677a1242936695ba6eff511a4ac277afc5ba5...	●
INTERNET SOURCE		
12.	0.12% www.telkomsat.co.id https://www.telkomsat.co.id/id/kebijakan-privasi	●
INTERNET SOURCE		
13.	0.11% bif.telkomuniversity.ac.id https://bif.telkomuniversity.ac.id/apa-itu-devops/	●
INTERNET SOURCE		
14.	0.08% www.telkomsat.co.id https://www.telkomsat.co.id/en/news/telkomsat-receives-a-visit-from-bina-seja...	●
INTERNET SOURCE		
15.	0.05% ars.iti.ac.id https://ars.iti.ac.id/wp-content/uploads/2022/10/PANDUAN-KERJA-PRAKTIK-202..	●
INTERNET SOURCE		
16.	0.05% eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/1923/13/13.%20BAB%20III.pdf	●
INTERNET SOURCE		
17.	0.04% www.rumah123.com https://www.rumah123.com/jual/bogor/tanah-sareal/tanah/	●