

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem Informasi merupakan salah satu komponen utama dalam mendukung keberhasilan operasional perusahaan. Dengan penerapan yang tepat, Sistem Informasi dapat mengintegrasikan berbagai elemen teknologi, manusia, dan proses untuk menghasilkan informasi yang akurat dan relevan. Dalam konteks bisnis modern, peran Sistem Informasi tidak hanya sebatas pada pengolahan data, tetapi juga mencakup pengelolaan infrastruktur teknologi informasi yang menjadi fondasi utama dalam mendukung kegiatan operasional.

Infrastruktur teknologi informasi meliputi perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, dan layanan yang digunakan untuk mendukung pengolahan dan distribusi informasi dalam organisasi. Pengelolaan infrastruktur ini membutuhkan pendekatan yang holistik untuk memastikan semua elemen teknologi berfungsi secara optimal dan saling terhubung untuk mendukung kebutuhan bisnis. Selain itu, pengelolaan operasional layanan teknologi informasi menjadi aspek penting lainnya dalam memastikan ketersediaan layanan yang handal dan dapat diandalkan oleh pengguna.

Dukungan teknis yang efektif pada infrastruktur dan operasional layanan teknologi informasi sangat diperlukan untuk menjaga kelancaran proses bisnis. Dalam hal ini, layanan teknis yang diberikan meliputi pemeliharaan perangkat, pemecahan masalah jaringan, hingga pengelolaan data yang aman dan efisien. Tanpa adanya dukungan yang memadai, operasional perusahaan dapat terganggu, yang pada akhirnya dapat memengaruhi produktivitas dan efisiensi bisnis secara keseluruhan.

Peran IT Support menjadi sangat penting dalam mendukung pengelolaan infrastruktur dan operasional layanan teknologi informasi. IT Support bertanggung jawab untuk memastikan seluruh perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan berfungsi sebagaimana mestinya, serta memberikan solusi terhadap kendala teknis yang dihadapi pengguna. Posisi ini menuntut keterampilan teknis yang mumpuni, kemampuan analisis masalah, serta komunikasi yang efektif untuk berkoordinasi dengan tim dan pengguna.

PT ABC yang bergerak di dalam bidang distribusi energi dan logistik memiliki kebutuhan tinggi terhadap sistem informasi yang andal dan efisien. Melalui program Kerja Profesi ini, praktikan diberikan kesempatan untuk menjalankan peran sebagai IT Support di PT. ABC. Peran ini mencakup tanggung jawab dalam menangani berbagai permasalahan teknis yang terjadi di lingkungan kerja, mendukung kegiatan operasional, serta memastikan infrastruktur dan layanan teknologi informasi dapat berjalan dengan baik untuk mendukung kebutuhan bisnis perusahaan.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

1.2.1 Maksud Kerja Profesi

Maksud dari pelaksanaan Kerja Profesi ini adalah untuk melaksanakan berbagai kegiatan yang mendukung operasional teknologi informasi perusahaan, antara lain:

- a. Melakukan pengelolaan infrastruktur teknologi informasi, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan.
- b. Memperbaiki permasalahan teknis pada perangkat dan sistem yang digunakan dalam operasional perusahaan.
- c. Melakukan pemeliharaan rutin untuk memastikan perangkat dan jaringan berfungsi optimal.
- d. Membuat laporan terkait kegiatan dan solusi yang telah dilakukan selama menangani permasalahan atau mendukung infrastruktur teknologi informasi.

1.2.2 Tujuan Kerja Profesi

Tujuan dari pelaksanaan Kerja Profesi ini adalah untuk memberikan manfaat dan pengalaman kepada praktikan, antara lain:

- a. Memperoleh pengalaman kerja nyata di bidang pengelolaan infrastruktur dan operasional layanan teknologi informasi.
- b. Memperoleh wawasan tentang cara menangani permasalahan teknis dan operasional di lingkungan perusahaan.
- c. Mendapatkan keterampilan teknis, seperti troubleshooting, pemeliharaan perangkat, dan pengelolaan jaringan.
- d. Mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang peran IT Support dalam menjaga kelancaran operasional perusahaan.

- e. Meningkatkan kemampuan komunikasi dan koordinasi dengan tim serta pengguna layanan teknologi informasi.

1.3 Tempat Kerja Profesi

Kerja profesi dilaksanakan oleh praktikan di PT ABC Head Office, yang beralamat di Perkantoran Menara Era Jl. Senen Raya No.135 137, RW.2, Senen, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10410. Dengan Posisi sebagai IT Support. Lalu praktikan diberikan tanggung jawab untuk melakukan dukungan teknis terkait dengan kebutuhan IT Support di PT ABC Business Unit Tambun yang merupakan salah satu business unit dari PT ABC yang bergerak di dalam bidang produksi pelumas yang beralamat di Jl. Diponegoro KM.43, Kelurahan Jatimulya, Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. Dengan posisi sebagai IT Support.

1.4 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Praktikan melaksanakan Kerja Profesi sebagai IT Support di PT. ABC selama 2 bulan sejak tanggal 1 Juli 2024 hingga 31 Agustus 2024. Waktu pelaksanaan kerja mengikuti ketentuan jam operasional perusahaan dari hari senin hingga jumat selama 9 Jam dimulai pada jam 08.00 WIB sampai dengan jam 17.00 WIB.

Tabel 1.1 Jadwal kegiatan rutin Praktikan

| No | Kegiatan | Bulan | | | | | | | | | | | |
|----|---|-------|---|---|---|---|---------|---|---|---|--|--|--|
| | | Juli | | | | | Agustus | | | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | | | |
| 1 | Menerima dan menyelesaikan keluhan user terkait masalah yang berkaitan dengan jaringan, komputer, laptop, dan printer | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Melakukan scanning virus di seluruh perangkat user | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Monitoring perangkat yang terhubung ke jaringan | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Melakukan backup data NAS dan cek kesehatan harddisk | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Membuat laporan Mingguan | | | | | | | | | | | | |