

BAB III

PELAKSANAAN UMUM KERJA PROFESI

3.1. Bidang Kerja

Selama melaksanakan kerja profesi di *The Big Rich Group*, Praktikan bertugas pada bagian Sistem Administrasi yang merupakan sub divisi dari IT Department.

Pada divisi *System Administration and IT Support*, Adapun kegiatan yang praktikan lakukan selama kerja profesi adalah:

- a. Menjawab klien untuk mempelajari dan mengatasi kebutuhan, keluhan atau masalah lain terhadap sistem klien dan mengelola database klien.
- b. Memberikan bantuan teknis system klien.
- c. Membantu kegiatan Administrasi department terkait, seperti membuat dokumentasi system.
- d. Melakukan pengecekan kualitas system yang di telah di buat oleh programmer apakah sudah sesuai dengan dokumen *Credit Request* (CR) yang diberikan oleh tim operasional
- e. Membuat dokumen report mingguan untuk pengecekan kualitas system
- f. Memberikan laporan data harian klien

3.2. Pelaksanaan Kerja

Ketika melaksanakan kerja profesi pada instansi *The Big Rich Group*, Praktikan dituntut untuk dapat memahami serta mengatasi permasalahan setiap aktivitas pekerjaan dalam menjalankan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya. Selama melakukan Kerja Profesi, Praktikan dibimbing dan melaporkan aktivitas kerja kepada Bapak Alfi selaku CTO dan Bapak Indika selaku Deputy CTO.

Berikut merupakan uraian dalam tugas pekerjaan yang diberikan dalam pelaksanaan Kerja Profesi sebagai System Support Admin & IT Support ialah sebagai berikut.

- a. Berperan dalam membantu klien dalam mempelajari dan mengatasi kebutuhan, keluhan atau masalah lain terhadap system.

Jika terdapat klien atau tim bagian operasional menghubungi tim Administration untuk menanyakan penggunaan atau permasalahan sistem maka praktikan bertugas untuk memberikan informasi atau pengecekan mengenai system tersebut. Tim terkait akan menghubungi praktikan menggunakan system sistem komputerisasi. Pada aktifitas ini biasanya tim terkait meminta untuk pengecekan data *customer* atau data klien yang terdapat pada system. Data yang akan di cek bersifat *confidential*, praktikan sudah diberikan kepercayaan dan tanggung jawab atas kegiatan tersebut, oleh karena itu akses database sudah diberikan kepada praktikan. Data yang akan di cek oleh praktikan terdapat dalam *system Software MySQL Database* yang terhubung dengan Admin Panel dan system klien.

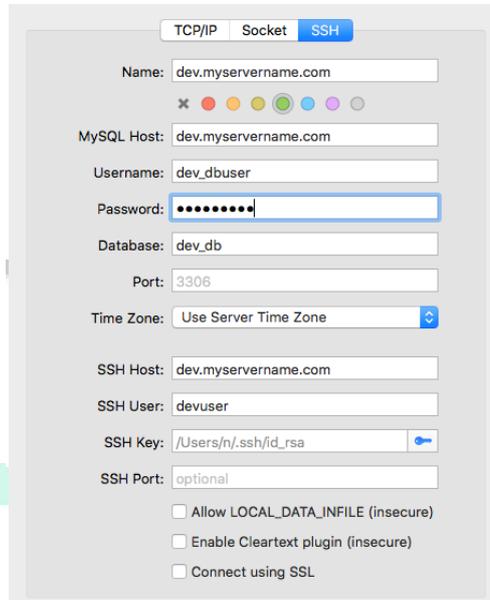
Berikut ini tata cara pengecekan data yang dilakukan oleh praktikan:

- 1) Praktikan mencari data melalui database Mysql dengan menggunakan SequelAce



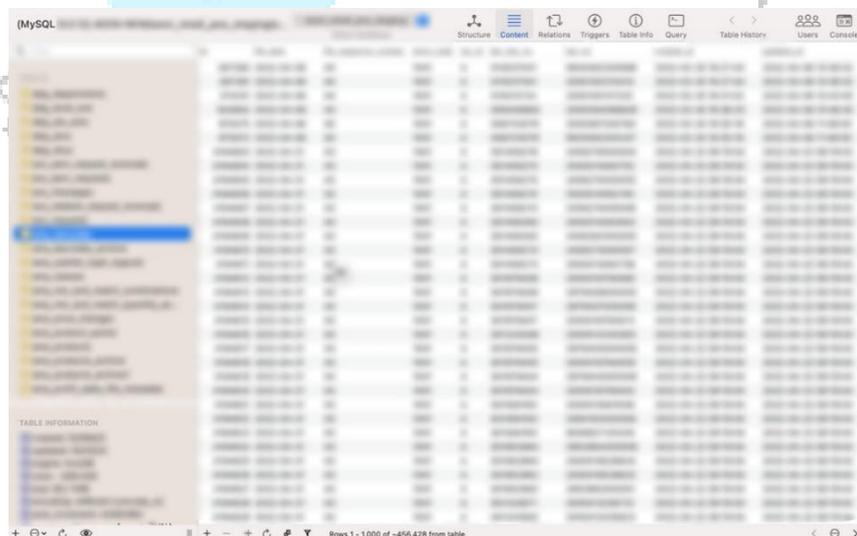
Gambar 3.1 Aplikasi yang praktikan gunakan dalam mengelola data

- 2) Setelah membuka aplikasi tersebut praktikan memasukan detail login atau akses yang diberikan oleh perusahaan.



Gambar 3.2 Contoh Akses Login Database

- 3) Setelah terhubung dalam server praktikan memilih database sesuai dengan tugas yang diberikan. Di dalam server tersebut terdapat beberapa database project-project perusahaan. Setiap project yang dikerjakan oleh perusahaan memiliki masing-masing database. Berikut ini merupakan salah satu gambaran data yang terdapat dalam database.



Gambar 3.3 Database Yang Terdapat Pada System MySQL

Setelah melakukan pengecekan pada system Database, praktikan melaporkan hasil data yang di minta oleh bagian tim terkait.

b. Memberikan bantuan teknis system klien.

Selain memberikan bantuan pengecekan data, praktikan juga melakukan bantuan teknis kepada klien seperti, menginput data-data klien ke dalam database, memberikan informasi data yang tersimpan di system dengan kita *export* melalui database dan mengupdate data-data yang ada di database tersebut. Dalam melakukan tugas tersebut praktikan melakukan dengan menggunakan feature *query* yang terdapat dalam MySQL, karena biasanya data yang di input, export dan update jumlahnya tidak sedikit. Oleh karena itu klien membutuhkan bantuan tim Administration untuk melakukan hal tersebut melalui system untuk mempercepat proses tersebut. Query/perintah yang digunakan oleh praktikan diperoleh dari mempelajari di Internet, bimbingan dan arahan kepala divisi.



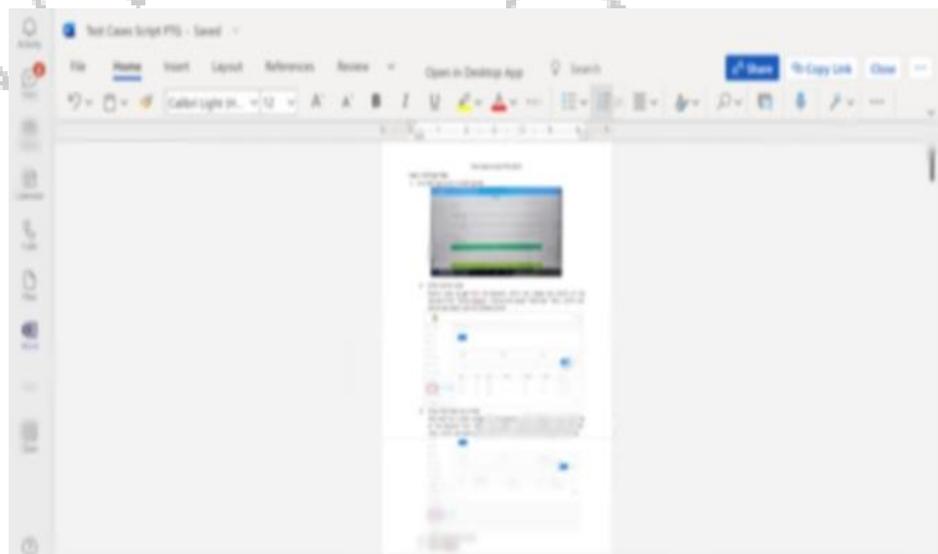
Gambar 3.4 Contoh query yang praktikan gunakan untuk mengupdate data di dalam database

Sumber: https://www.w3schools.com/sql/sql_update.asp

c. Membantu kegiatan Administrasi department terkait, seperti membuat dokumentasi system.

Praktikan diberikan tugas dan tanggung jawab untuk membuat dokumentasi system. Dokumentasi system berisi tentang penggunaan pada system yang telah di buat oleh tim *programmer* agar nantinya dapat di presentasikan kepada klien dan juga diberikan kepada tim IT sebagai panduan untuk memahami *flow* ada terdapat pada system.

Berikut merupakan dokumen yang berisi tentang dokumentasi untuk mengecek sistem.



Gambar 3.5 Contoh dokumentasi yang di buat oleh praktikan

- d. Melakukan pengecekan kualitas sistem yang di telah di buat oleh *programmer* apakah sudah sesuai dengan dokumen *Credit Request (CR)* yang diberikan oleh tim operasional.

Pada kegiatan ini praktikan melakukan pengecekan system apakah sudah memenuhi permintaan dan kualitas yang mematuhi standar jaminan kualitas perusahaan serta melakukan analisis terhadap keluhan klien dan ketidaksesuaian kualitas. Setelah pengecekan dilakukan, praktikan akan memberikan dokumen berupa hasil laporan dari pengecekan system. Isi dari laporan tersebut berupa *issue/error sistem* yang di dapat, feature yang di cek, tanggal, project dan status

pengecekan. Laporan tersebut nantinya akan diberikan kepada kepala divisi.

PROJECT NAME

General Details				
Document Creation Date				
Request By				
QA User				

Projects Details				
Features	Description	Issues	Status	Date Resolved

Gambar 3.6 Dokumen laporan pengecekan system

Pada template dokumen diatas terdapat:

- Nama project yang telah di cek yang terdapat pada bagian atas halaman
- Table kedua merupakan keterangan tanggal pengecekan, nama seseorang yang memeberikan project tersebut untuk di cek dan nama pengeceknnya,
- Pada tabel kedua berisi tentang keterangan project yang di cek.

Keterangan:

- Pada kolom nomor pertama untuk menjelaskan fitur apa saja yang telah di cek
- Pada kolom kedua berisi tentang deskripsi bagaimana seharusnya fitur tersebut berjalan

- Pada kolom ketiga berisi tentang permasalahan atau kondisi fitur yang tidak sesuai dengan deskripsi bagaimana fitur tersebut berjalan
 - Pada kolom keempat berisi tentang status pengecekan fitur yang telah dilakukan. Ada tiga definisi status pengecekan: 1) Checked, yang berarti fitur tersebut sudah sesuai dan dapat berjalan dengan baik dan efektif; 2) Process, yang berarti fitur tersebut terdapat *issue* atau *error* sehingga fiturnya tidak dapat bekerja dengan baik maka status tersebut menandakan bahwa fitur sedang di perbaiki; 3) Resolved yang berarti bahwa fitur pernah mengalami *issue* atau *error* namun sudah selesai di perbaiki dan sudah dapat bekerja dengan baik dan efektif.
 - Pada kolom kelima terdapat *date resolved* untuk menandakan bahwa fitur yang mengalami *issue* atau *error* sudah di perbaiki pada tanggal tersebut.
- e. Membuat dokumen report mingguan untuk pengecekan kualitas system.
- Praktikan membuat dokumen *report weekly* yang mencakup semua data system yang telah di lakukan pengecekan dalam satu minggu tersebut. Setelah praktikan merekap semua system yang sudah di cek dalam satu minggu tersebut, laporan tersebut akan diberikan kepada kepala divisi di setiap hari jum'at.

Date	Project	Module	Features	Description	Issues	Status	PIC	Date Resolved	QA User	Link Document

Gambar 3.7 Dokumen laporan mingguan pengecekan system

Tidak jauh berbeda template kolom yang terdapat dalam laporan pengecekan mingguan dengan laporan pengecekan *request*.

Keterangan:

- Pada kolom pertama “*Date*” untuk menerangkan tanggal dilakukan pengecekan
- Pada kolom kedua “*Project*” berisi tentang nama project yang di cek.
- Pada kolom ketiga “*Module*” berisi tentang keterangan modul yang di cek.
- Pada kolom keempat “*Features*” berisi tentang keterangan fitur apa saja yang di cek
- Pada kolom kelima “*Description*” berisi tentang deskripsi pada fitur, request atau bagaimana seharusnya fitur tersebut berjalan
- Pada kolom keenam “*Issues*” berisi tentang permasalahan atau kondisi fitur yang tidak sesuai dengan deksripsi bagaimana fitur tersebut berjalan
- Pada kolom ketujuh “*Status*” berisi tentang status pengecekan fitur yang telah dilakukan. Ada tiga definisi status pengecekan: 1) *Checked*, yang berarti fitur

tersebut sudah sesuai dan dapat berjalan dengan baik dan efektif; 2) *Process*, yang berarti fitur tersebut terdapat *issue* atau *error* sehingga fiturnya tidak dapat bekerja dengan baik maka status tersebut menandakan bahwa fitur sedang di perbaiki; 3) *Resolved* yang berarti bahwa fitur pernah mengalami *issue* atau *error* namun sudah selesai di perbaiki dan sudah dapat bekerja dengan baik dan efektif.

- Pada kolom ketujuh "PIC" berisi keterangan nama yang memberikan project untuk di cek.
- Pada kolom kesembilan "Date Resolved" terdapat date resolved untuk menandakan bahwa fitur yang mengalami *issue* atau *error* sudah di perbaiki pada tanggal tersebut.
- Pada kolom kesepuluh "QA User" berisi keterangan nama yang melakukan pengecekan project yang diberikan oleh PIC
- Pada kolom kesebelas "*Link Document*" berisi link yang berupa dokumen pengecekan system berdasarkan project

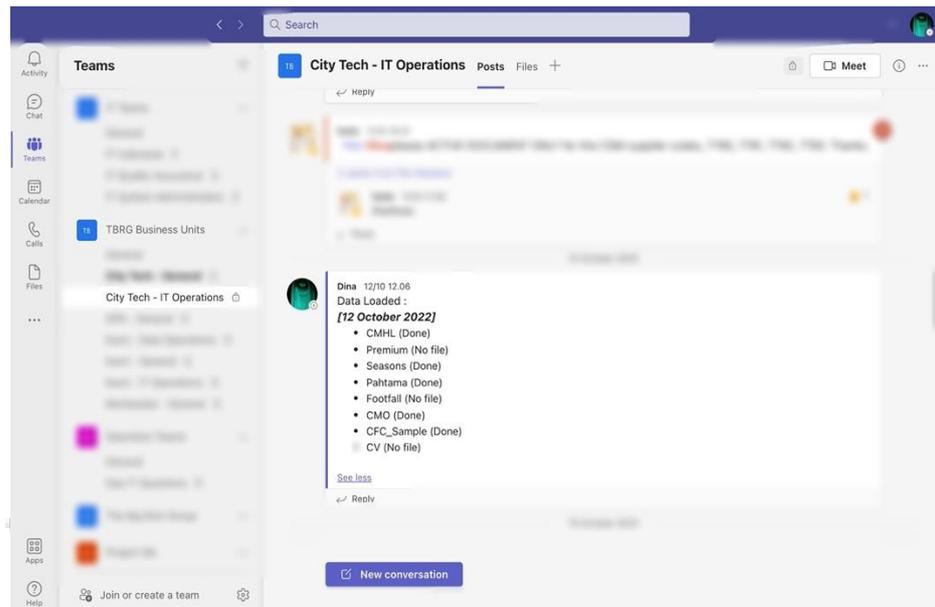
f. Mengarsipkan laporan.

Praktikan melakukan pengarsipan dengan sistem project yang telah selesai dilakukan pengecekan kemudian disusun untuk diarsipkan berdasarkan system kategori klien atau berdasarkan urutan tanggal dan bulan dari tanggal yang paling kecil hingga yang paling besar.

g. Melakukan pengecekan dan memastikan system yang telah terprogram berkualitas dan dapat bekerja dengan efektif.

h. Memberikan laporan data harian klien.

Pada aktivitas ini praktikan melakukan pengecekan data yang di input oleh klien di dalam FTP. Praktikan mengecek data tersebut dan membuat list lalu melaporkannya kepada bagian terkait.



Gambar 3.8 Laporan pengecekan data yang terdapat dalam FTP

3.3. Kendala Yang Dihadapi

Selama melaksanakan Kerja Profesi di The Big Rich Group, Praktikan mengalami beberapa kendala yang dapat mengganggu kelancaran pada aktivitas Kerja Profesi. Adapun beberapa kendala yang dihadapi Praktikan antara lain sebagai berikut:

1. Kurangnya pengetahuan praktikan pada bidang *Information Technology* (IT). Pada dasarnya perusahaan TBRG merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang IT, yang berkaitan dengan system software. Dalam menjalankan tugas yang menjadi kewajiban praktikan tidak jarang berhubungan dengan project-project dengan bahasa pemrograman.
2. Proses menginputan, pembaruan dan pengecekan data-data dengan jumlah ratusan bahkan ribuan ke dalam system database yang dibutuhkan dalam waktu singkat,
3. Tidak adanya tenggat waktu atau ketidakpastian permintaan menjadi suatu kendala bagi praktikan karena dengan permintaan yang berbeda di waktu yang bersamaan dengan permintaan waktu yang singkat Adanya perbedaan,

4. Perbedaan Bahasa dan proses komunikasi yang terbatas sehingga mengurangi efektivitas komunikasi dengan klien. Kendala tersebut dipicu dikarenakan klien merupakan Warga Negara Asing atau berasal dari negara luar Indonesia namun praktikan juga kurang menguasai Bahasa Inggris yang digunakan untuk berkomunikasi. Dan dengan perbedaan jarak menjadikan kendala dalam proses komunikasi antara praktikan dengan klien.
5. Terjadinya ke tidak disiplin pada programmer dikarenakan *workload* yang banyak membuat pekerjaan ter-*pending* sehingga praktikan sulit untuk mengatur laporan mingguan karna akan banyak project yang belum selesai.
6. Beban Pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan tidak sesuai dengan kemampuan dan tidak sesuai dengan jumlah kelompok tim.
7. Waktu penyelesaian tugas. Waktu merupakan salah satu bentuk pengukuran efektivitas kerja yang sangat penting. Namun pimpinan terkadang memberikan waktu penyelesaian tugas yang terlalu singkat atau mendadak sehingga praktikan harus sering lembur dan kurang efektif dalam menyelesaikan pekerjaan.
8. Waktu pemberian tugas yang diberikan oleh praktikan seringkali tidak sesuai dengan ketentuan jam kerja yang telah ditetapkan.

3.4. Cara Mengatasi Kendala

Berikut ini beberapa cara mengatasi kendala yang dihadapi praktikan dalam pelaksanaan Kerja Profesi :

1. Dalam mengatasi kendala kurangnya pengetahuan praktikan dalam bidang IT atau Bahasa pemrograman, praktikan banyak mengulik melalui platform yang terdapat di internet seperti *W3Schools*, *EduCBA*, dan *MySQL* maupun pembelajaran melalui bimbingan yang diberikan oleh pembimbing kerja. Dengan mencoba berbagai fitur yang terdapat pada system dan mempelajari mengenai system tersebut praktikan jadi mengetahui banyak tentang bidang IT dan

Bahasa pemrograman sehingga praktikan dapat mengatasi kendala yang dihadapi dan melakukan tanggung jawab pekerjaannya.

2. Dalam mengatasi kendala untuk proses data ratusan hingga ribuan dengan waktu yang singkat, praktikan melakukan hal tersebut dengan menggunakan bahasa pemrograman atau sebuah Bahasa perintah atau instruksi yang digunakan untuk mengelola database atau tabel dalam database MySQL yang disebut MySQL Query. Dengan menggunakan SQL mempermudah praktikan dalam mengelola database dengan jumlah banyak.
3. Untuk mengatasi kendala dengan permasalahan waktu, praktikan mencoba *manage* waktu pengerjaan yang dilakukan dengan memprioritaskan *request* yang bersifat penting terlebih dahulu. Berkaitan dengan kendala tersebut juga praktikan berbagi pekerjaan dengan tim untuk menyelesaikan pekerjaan, dengan berbagi pekerjaan dengan tim juga akan membantu membangun kemampuan kerja sama tim bagi praktikan.
4. Untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam perbedaan Bahasa dengan klien, praktikan dianjurkan oleh pembimbing kerja untuk menggunakan Bahasa Internasional atau Bahasa Inggris, namun hal ini menjadi kendala bagi praktikan dikarenakan kurang menguasai Bahasa tersebut. Untuk mengatasi hal tersebut praktikan berlatih dengan membiasakan diri untuk berkomunikasi menggunakan Bahasa asing dengan bantuan penerjemah dan mempelajari *speaking, reading and writing* Bahasa tersebut dari berbagai platform.
5. Untuk mengatasi permasalahan ketidakdisiplinan dikarenakan workload yang terlalu banyak pada staff programmer, masalah tersebut berkaitan dengan manajemen kepegawaian. Kurangnya pekerja menjadi salah satu permasalahan utama oleh karena itu perlu ditambahkan staff programmer agar lebih efektif dan efisien dalam menjalankan mengerjakan project demi tercapainya tujuan organisasi.
6. Dalam mengatasi beban kerja yang melebihi batas, hal ini masih terkait dengan manajemen kepegawaian. Hal ini dapat diatasi dengan menambah jumlah pegawai demi melancarkan efektivitas pekerjaan.

7. Dalam hal waktu penyelesaian tugas cara yang tepat untuk mengatasi kendala tersebut yaitu dengan mengukur efektivitas pekerjaan yang dilakukan dari segi manajemen waktu agar tidak terjadi kekeliruan antara Praktikan dengan pemberi tugas tersebut.
8. Cara mengatasi masalah pemberian tugas di luar jam kerja praktikan selalu menanyakan kepada atasan mengenai urgensi dari pekerjaan tersebut.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Berikut ini beberapa cara pembelajaran yang diperoleh oleh praktikan dalam pelaksanaan Kerja Profesi:

1. Memanajemen waktu.
Dengan pengalaman kerja di perusahaan praktikan belajar untuk mengatur waktu dengan baik, dikarenakan tugas yang diberikan memiliki tenggat waktu masing-masing sedangkan tugas yang diberikan akan bertumpuk bukan bergilir, maka praktikan belajar bagaimana agar tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan teratur sesuai dengan tenggat waktu yang diberikan.
2. Mengelola data dengan jumlah banyak.
Praktikan diberikan tanggung jawab untuk mengelola data dengan jumlah banyak. Karna data yang dikelola tidak hanya dari satu project, melainkan dari berbagai project perusahaan. Oleh karena itu praktikan belajar bagaimana mengelola data dengan baik, mulai dari penyimpanan data, cara menginput data dengan cepat, cara memfilter data yang berada dalam kumpulan data dan juga cara bagaimana untuk mengekspor data.
3. Membuat dokumentasi aplikasi dan melatih ketelitian
Praktikan bertugas untuk melakukan pengecekan pada system yang telah dibuat oleh staff lain dan membuat dokumentasi aplikasi tersebut, Oleh karena itu praktikan belajar bagaimana mengidentifikasi aplikasi, menganalisis kesalahan, ketelitian terhadap kesalahan-kesalahan kecil dengan detail. Setelah itu praktikan diwajibkan untuk membuat dokumentasi report dan juga cara aplikasi tersebut bekerja sehingga praktikan dapat meningkatkan skill Analisa dan juga ketelitian dalam bekerja.
4. Tanggung jawab dalam lingkungan dunia kerja.
Selama mengerjakan pekerjaan administrasi data praktikan mengelola data klien seperti data transaksi, data penjualan, data pelanggan, dan data privasi penting. Maka diperlukan sikap tanggung jawab untuk

menjaga kerahasiaan dan privasi milik orang lain atau perusahaan serta berkomitmen untuk menjaga data privasi perusahaan dan tidak menggunakannya untuk kepentingan lain. Setiap pemimpin pasti memiliki cara kepemimpinan yang berbeda-beda dalam memimpin suatu perusahaan.

5. Menambah pengalaman dunia kerja

Dengan melaksanakan Kerja Profesi, Praktikan juga mendapatkan pengalaman mengenai dunia kerja. Kerja Profesi yang dilakukan juga menjadi nilai positif bagi praktikan ketika lulus Pendidikan sarjana karena sudah memiliki pengalaman kerja profesi.

