

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Praktikan yang melakukan kegiatan kerja profesi selama kurang lebih 3 bulan dapat diberi kesempatan untuk berkontribusi pada divisi Support sebagai admin IT Support. Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh bisnis sesuai dengan jobdesk yang telah diberikan. Untuk memastikan bahwa pekerjaan yang dibuat oleh penulis dalam kegiatan kerja profesi ini sudah sesuai dengan prosedur operasi standar (SOP) dan harapan perusahaan, atasan kerja menyetujui dan menganalisis pekerjaan tersebut.

Divisi Support IT memiliki peran yang sangat penting dalam suatu perusahaan karena mereka bertanggung jawab untuk menjaga agar sistem teknologi informasi (TI) perusahaan berjalan dengan lancar dan efisien. Peran ini mencakup beberapa aspek penting yang memengaruhi berbagai bidang dalam perusahaan, Divisi Support IT menyediakan dukungan teknis kepada seluruh pengguna dalam perusahaan. Mereka membantu dalam penyelesaian masalah teknis, instalasi perangkat lunak, dan konfigurasi sistem untuk memastikan bahwa karyawan dapat menggunakan teknologi dengan efektif. Admin It Support merupakan suatu posisi di dalam divisi support. Admin support bertanggung jawab dan berhadapan secara langsung terhadap para Client. Bisa dikatakan bahwa admin support merupakan seseorang dalam perusahaan yang melayani para Client mulai dari membantu issue yang terjadi pada aplikasi, apa yang dibutuhkan hingga apa yang menjadi keluhan para Client.

Selain itu, admin support juga bertanggung jawab untuk melakukan pencatatan issue atau problem yang dihadapi oleh client, pengerjaan para PIC, admin marketing befokusterhadap B to C atau business to customer, yang dimana seorang admin support harus bisa memastikan bahwa strategi yang diimplementasikannya sesuai.

Untuk membantu praktikan memahami tugas dan tanggung jawabnya, pembimbing kerja terlebih dahulu memberikan pengarahan dan memberikan gambaran umum tentang Divisi Bantuan dan tugas yang terkait dengannya. Setelah kegiatan kerja profesional selesai, pembimbing kerja juga memberikan penilaian bagi praktikan yang telah melaksanakan tugas yang diberikan. Tugas utama Administrasi Bantuan meliputi berbagai Berikut ini adalah beberapa tanggung jawab administrasi yang paling penting:

1. **Administrasi Umum dan Arsip Dokumentasi**

Bertanggung jawab atas dokumentasi, penyimpanan data, dan pengelolaan arsip, serta menangani korespondensi, membuat laporan, dan mengatur kegiatan administrasi lainnya. Salah satu komponen penting dalam menjaga organisasi internal perusahaan adalah administrasi umum dan dokumentasi. Tim ini bertanggung jawab untuk mengatur dan memelihara dokumentasi penting perusahaan, termasuk arsip internal. Mereka harus menyimpan data secara sistematis dan aman, baik dalam bentuk fisik maupun digital, untuk memastikan bahwa dokumen dapat diakses dan dilindungi..

Manajemen arsip sangat penting untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan penyimpanan dan memudahkan pencarian dokumen saat dibutuhkan. Selain itu, untuk menjamin komunikasi yang efektif dan tercatat dengan baik, tugas administrasi umum dan dokumentasi juga mencakup menangani korespondensi masuk dan keluar, seperti menyortir, mendistribusikan, dan mencatat surat. Selain itu, tanggung jawab tim termasuk membuat dan mengelola dokumen administrasi umum, menjaga keamanan dan kerahasiaan dokumen, dan menyimpannya dengan rapi dan teratur.

2. Koordinasi Kegiatan Internal dan Eksternal

Mengatur dan mengkoordinasikan kegiatan internal seperti rapat dan pertemuan dengan klien adalah salah satu tugas Administrasi Dukungan. Administrasi Dukungan juga sering berperan dalam menjadwalkan tugas, memantau proyek, dan membantu komunikasi antar anggota tim administrasi IT. Tujuan utama dari koordinasi kegiatan internal adalah untuk memastikan bahwa setiap anggota tim bekerja secara.

Di samping itu, koordinasi kegiatan eksternal juga merupakan bagian penting dari tugas Administrasi Support. Ini meliputi negosiasi kontrak, pemantauan kinerja vendor, penyelesaian masalah teknis bersama, dan komunikasi dengan pihak eksternal terkait kebutuhan administrasi IT. Tujuan dari koordinasi kegiatan eksternal adalah untuk memastikan hubungan yang baik dengan pihak eksternal, penyediaan layanan sesuai dengan standar yang diharapkan, dan pemenuhan kebutuhan administrasi IT secara efektif. Dengan melakukan koordinasi kegiatan internal dan eksternal dengan baik, tim administrasi support IT dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat kerja sama, dan mendukung.

3. Melakukan pembuatan Kerjasama PKS dan Addendum.

Salah satu tugas utama Administrasi Support adalah membuat dokumen Perjanjian Kerja Sama (PKS) dan Addendum. Hal ini merupakan bagian penting dari tugas Administrasi Support dalam menjalankan kegiatan koordinasi eksternal dengan pihak lain, seperti vendor. Dengan memahami dan menjalankan proses pembuatan PKS dan Addendum dengan baik, Administrasi Support dapat memastikan bahwa kerja sama dengan pihak eksternal berjalan lancar, terdokumentasi dengan baik, dan terlindungi dari potensi konflik atau ketidaksesuaian di masa depan. Tugas terkait meliputi membuat dan meninjau dokumen PKS (Perjanjian Kerja Sama) dan addendum, memastikan kelengkapan dan akurasi dokumen, serta berkoordinasi dengan pihak terkait untuk menyelesaikan dokumen.

4. Melakukan monitoring SLA terhadap issue pada Client

Salah satu tugas atau tanggung jawab dalam menjalankan monitoring terhadap Service Level Agreement (SLA) terhadap isu yang muncul pada Client adalah memastikan bahwa semua pihak terlibat memahami dengan jelas isi dari SLA yang telah disepakati, termasuk target waktu penyelesaian isu, tingkat prioritas, dan metrik kinerja lainnya. Selain itu, penting untuk memantau secara berkala progres penyelesaian isu dan membandingkannya dengan target SLA yang telah ditetapkan. Laporan mengenai kinerja tim dalam memenuhi SLA dan identifikasi potensi perbaikan juga perlu dibuat. Dengan melakukan monitoring SLA terhadap isu pada Client secara terstruktur dan konsisten, Administrasi Support dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar yang telah ditetapkan dan memberikan kepuasan kepada Client. Tugas terkait mencakup memantau SLA (Service Level Agreement) terhadap issue-issue client, mengidentifikasi dan menyelesaikan issue-issue client dengan tepat waktu, serta melaporkan status SLA dan issue-issue client kepada atasan.

5. Melakukan Pembuatan Penawaran Enhancement

Tugas sebagai administrasi IT support meliputi proses pengembangan dan peningkatan solusi teknologi informasi yang sudah ada. Hal ini dapat meliputi penambahan fitur baru, peningkatan kinerja, perbaikan keamanan, atau integrasi dengan sistem lain untuk meningkatkan nilai dan fungsionalitas solusi IT. Bagian dari tugas ini adalah mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan layanan dan produk, menyajikan enhancement kepada pihak yang berwenang, serta menegosiasikan dan menyelesaikan enhancement.

6. Melakukan Pembuatan Report harian dan Mingguan

Dalam menjalankan tugas administratif, administrasi IT support berkewajiban untuk menyusun dan menyajikan laporan harian dan mingguan mengenai kegiatan serta kinerja yang dilakukan. Laporan ini memuat data dan informasi yang tidak hanya akurat, tetapi juga mudah

dipahami oleh pihak terkait. Setelah data terkumpul, administrasi IT support melakukan analisis mendalam terhadap informasi yang tersedia. Dengan menganalisis data, mereka dapat mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan mengidentifikasi potensi peningkatan yang dapat dilakukan.

Rekomendasi untuk peningkatan ini kemudian disusun dan dipresentasikan kepada atasan serta pihak terkait lainnya. Langkah terakhir dalam proses ini adalah menyampaikan laporan kepada atasan dan pihak terkait. Melalui penyampaian laporan ini, informasi mengenai kegiatan dan kinerja dapat tersampaikan dengan jelas kepada pihak yang berwenang, sehingga mereka dapat melakukan evaluasi dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional departemen IT.

3.2 Pelaksanaan Kerja

Praktikan telah bekerja sebagai karyawan administrasi selama 400 jam atau tiga bulan dari tanggal 5 Februari 2024 hingga 3 Mei 2024, dengan waktu kerja 8 jam per hari dari jam 09.00 hingga 17.30 WIB. Pada awalnya, praktikan didampingi langsung oleh pembimbing kerja selama pekerjaan sehari-hari, seperti yang dilakukan oleh karyawan administrasi.

Berikut rincian pelaksanaan kerja praktikan yang diberikan pembimbing kerja sebagai Administrasi Support yaitu:

1. Pembuatan Penomoran Dokumen Dalam Pembuatan Dokumen atau Penawaran

NO	TANGGAL	CLIENT	NO. SURAT	JENIS	TGL. REVISI 1	NO REVISI 1	JENIS
14	18/04/2022	Vinera	017 18MS-MF/0202	Penawaran CR Surat Konfirmasi with update			
15	19/05/2022	BPT	018 18MS-BP/0202	Journal Allocation Trippel Expense			
16	13/09/2022	HFT	019 18MS-HF/11/0202	CR Financing SC Credit Migration Project			
17	07/04/2022	MMCF	020 18MS-MMCF/0202	CR Additional Penyesuaian Aka Audit OJK			
18	07/09/2022	IMF	021 18MS-IMF/0202	Amendment Automatic Write Off From Candidate			
19	07/07/2022	MI	022 18MS-MI/0202	CR Aka Finansial Syariah Credit Migration Project	01/09/2022	022 21MS-MI/04/2022	CR Aka Finansial Syariah Credit Migration
20	07/09/2022	IMF	023 18MS-IMF/0202	CR Enhancement Refund Calculation from Principal			
21	07/09/2022	IMF	024 18MS-IMF/0202	CR Enhancement Automatic Deviation			
22	07/09/2022	IMF	025 18MS-IMF/0202	CR Additional Principal Adjustment in ET			
23	02/08/2022	IMF	026 18MS-IMF/0202	CR Contract Document			
24	03/08/2022	MOQAL/KU/029 18MS-S/0202	027 18MS-MF/0202	Migrasi POC			
25	11/09/2022	IMF	028 18MS-IMF/0202	Surat Konfirmasi Mobile	18/09/2022	028 21MS-IMF/06/2022	Surat Konfirmasi Mobile
26	07/09/2022	MMCF	029 18MS-MMCF/08/2022	Change Request Penambahan Kriteria Approval untuk Payment Transaction (MPP) dan Upload Document Attachment		031 21MS-MMCF/06/2022	Payment Transaction (MPP) dan Upload Document Attachment
27	07/09/2022	MMCF	030 18MS-MMCF/08/2022	Penawaran Android Mobile Approval			
28	01/09/2022	IMF	033 18MS-IMF/0202	Penawaran CR Generate Denda Payment Phant BCA	05/09/2022	033 21MS-IMF/02/2022	Penawaran CR Generate Denda Payment
29	01/09/2022	IMF	034 18MS-IMF/0202	Penawaran CR Asuransi PIG	44875	034 21MS-IMF/02/2022	Penawaran CR Asuransi PIG
30	01/09/2022	IMF	035 18MS-IMF/0202	Penawaran API Chaining			
31	05/09/2022	IMF	036 18MS-IMF/0202	CR Automatic Settlement SKT			
32	17/09/2022	MOQAL/KU/029 18MS-S/0202	037 18MS-IMF/0202	Penawaran Portal Customer			
33	17/09/2022	MOQAL/KU/040 18MS-S/0202	038 18MS-IMF/0202	Penawaran API Chaining			
34	17/09/2022	MOQAL/KU/041 18MS-S/0202	039 18MS-IMF/0202	Penawaran API User Define			
35	21/09/2022	MOQAL/KU/042 18MS-S/0202	040 18MS-IMF/0202	Penawaran Early Partial Payment			
36	28/09/2022	HFT	043 18MS-HF/0202	CR Floating Rate Adjustment			
37	18/11/2022	MMCA	044 18MS-MMCA/0202	CR Stock Inventory and Journal			
38	03/11/2022	MI	045 18MS-MI/0202	Penawaran API Chaining			
39	03/11/2022	MI	046 18MS-MI/0202	CR Asuransi PIG			
40	16/11/2022	MI	047 18MS-MI/0202	CR Flow Approval Process	23/11/22	047 21MS-MI/02/2022	CR Flow Approval Process

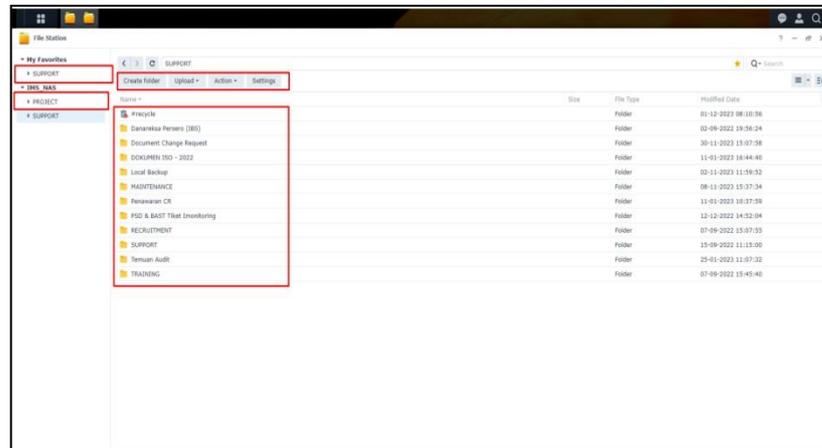
Gambar 3.1 Pembuatan Penomoran Dokumen (Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Pembuatan penomoran dokumen dalam surat menyurat merupakan salah satu tugas administrasi yang dilakukan oleh tim support. Setiap dokumen yang dihasilkan perlu diberi nomor secara berurutan untuk memudahkan pelacakan dan identifikasi. Penomoran ini tidak hanya mencakup surat-surat yang masuk, tetapi juga surat-surat yang keluar dari perusahaan. Penomoran dokumen ini dilakukan dengan teliti dan sistematis untuk memastikan bahwa setiap dokumen memiliki identitas yang unik. Nomor dokumen ini sering kali mencakup informasi tentang tanggal pembuatan, jenis dokumen, dan nomor urut, sehingga memudahkan dalam pengarsipan dan pencarian kembali dokumen di masa mendatang.

Proses penomoran dokumen ini merupakan bagian dari upaya menjaga keakuratan dan keteraturan dalam pengelolaan administrasi perusahaan. Dengan memiliki sistem penomoran yang efektif, tim administrasi dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan surat menyurat dan memastikan bahwa dokumen-dokumen tersebut dapat diakses dengan mudah dan cepat saat dibutuhkan. Penggunaan nomor dokumen ini juga membantu dalam memastikan keamanan dan kerahasiaan informasi perusahaan, karena setiap dokumen dapat dilacak dan dimonitor dengan lebih baik. Dengan demikian, proses penomoran dokumen ini tidak hanya membantu dalam pengelolaan

administrasi sehari-hari, tetapi juga dalam menjaga keamanan dan keberlanjutan operasional perusahaan secara keseluruhan.

2. Melakukan Arsip Dokumen / Upload Dokumen Ke NAS



**Gambar 3.2 Melakukan Arsip Dokumen
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)**

Melakukan arsip dokumen atau mengunggah dokumen ke NAS (Network Attached Storage) adalah proses penting dalam menjaga keamanan dan keteraturan dokumen perusahaan. Dengan mengunggah dokumen ke NAS, perusahaan dapat menyimpan semua dokumen secara terpusat dalam satu lokasi yang dapat diakses oleh seluruh anggota tim yang berwenang. Proses ini memastikan bahwa dokumen-dokumen tersebut tidak hanya aman dari risiko kehilangan atau kerusakan, tetapi juga memungkinkan akses yang mudah dan cepat saat dibutuhkan. Setiap kali dokumen dibuat atau diterima, langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan arsip dokumen dengan mengunggahnya ke NAS. Dokumen-dokumen tersebut kemudian dikelompokkan dan disimpan dalam struktur folder yang terorganisir berdasarkan jenis, departemen, atau proyek tertentu. Hal ini membantu dalam pencarian kembali dokumen di masa mendatang, karena setiap dokumen memiliki lokasi yang jelas dan terdefinisi dalam sistem arsip perusahaan.

Proses mengunggah dokumen ke NAS juga sering kali melibatkan langkah-langkah verifikasi untuk memastikan bahwa dokumen yang diunggah adalah versi yang terbaru dan akurat. Tim administrasi atau yang bertanggung jawab atas dokumen tersebut biasanya melakukan

pemeriksaan terhadap dokumen sebelum mengunggahnya ke dalam sistem. Ini bertujuan untuk menghindari kesalahan atau duplikasi dokumen yang tidak perlu. Selain itu, dokumen yang diunggah ke NAS juga sering dilengkapi dengan metadata atau informasi tambahan yang memudahkan dalam pengelolaan dan pencarian. Metadata seperti judul dokumen, tanggal pembuatan, penulis, dan kategori dokumen dapat ditambahkan untuk membantu mengidentifikasi dan mengelompokkan dokumen dengan lebih baik.

Proses arsip dokumen dan pengunggahan ke NAS adalah bagian integral dari praktik manajemen informasi modern dalam perusahaan. Dengan mengadopsi sistem ini, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan keamanan dan keteraturan dokumen, serta memfasilitasi akses yang mudah dan cepat bagi semua anggota tim yang membutuhkan.

3. Pembuatan Penawaran Enhancement

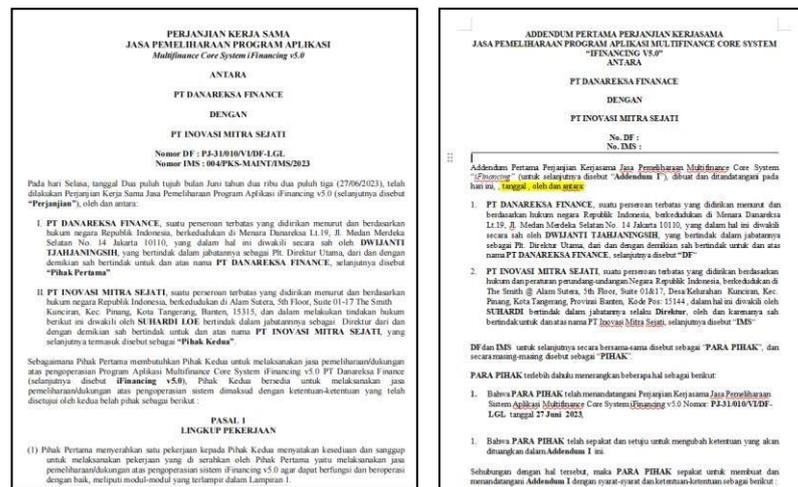
No	Detail	Bidang	Jumlah Dokumen	Anggaran	Masa 1	Masa 2	Tipe
1	Pembuatan Web Admin	IT	1	1	1	1	1
2	Pembuatan Aplikasi	IT	1	1	1	1	1
3	Pembuatan Sistem Keamanan	IT	1	1	1	1	1
4	Pembuatan Sistem Backup	IT	1	1	1	1	1
5	Pembuatan Sistem Monitoring	IT	1	1	1	1	1
6	Pembuatan Sistem Log	IT	1	1	1	1	1
7	Pembuatan Sistem Audit	IT	1	1	1	1	1
8	Pembuatan Sistem Archiving	IT	1	1	1	1	1
9	Pembuatan Sistem Disaster Recovery	IT	1	1	1	1	1
10	Pembuatan Sistem Business Continuity	IT	1	1	1	1	1
11	Pembuatan Sistem Incident Response	IT	1	1	1	1	1
12	Pembuatan Sistem Forensic	IT	1	1	1	1	1
13	Pembuatan Sistem Compliance	IT	1	1	1	1	1
14	Pembuatan Sistem Governance	IT	1	1	1	1	1
15	Pembuatan Sistem Risk Management	IT	1	1	1	1	1
16	Pembuatan Sistem Information Security	IT	1	1	1	1	1
17	Pembuatan Sistem Privacy	IT	1	1	1	1	1
18	Pembuatan Sistem Access Control	IT	1	1	1	1	1
19	Pembuatan Sistem Authentication	IT	1	1	1	1	1
20	Pembuatan Sistem Authorization	IT	1	1	1	1	1
21	Pembuatan Sistem Accounting	IT	1	1	1	1	1
22	Pembuatan Sistem Billing	IT	1	1	1	1	1
23	Pembuatan Sistem Reporting	IT	1	1	1	1	1
24	Pembuatan Sistem Analytics	IT	1	1	1	1	1
25	Pembuatan Sistem Integration	IT	1	1	1	1	1
26	Pembuatan Sistem Migration	IT	1	1	1	1	1
27	Pembuatan Sistem Archiving	IT	1	1	1	1	1
28	Pembuatan Sistem Backup	IT	1	1	1	1	1
29	Pembuatan Sistem Recovery	IT	1	1	1	1	1
30	Pembuatan Sistem Security	IT	1	1	1	1	1
31	Pembuatan Sistem Compliance	IT	1	1	1	1	1
32	Pembuatan Sistem Governance	IT	1	1	1	1	1
33	Pembuatan Sistem Risk Management	IT	1	1	1	1	1
34	Pembuatan Sistem Information Security	IT	1	1	1	1	1
35	Pembuatan Sistem Privacy	IT	1	1	1	1	1
36	Pembuatan Sistem Access Control	IT	1	1	1	1	1
37	Pembuatan Sistem Authentication	IT	1	1	1	1	1
38	Pembuatan Sistem Authorization	IT	1	1	1	1	1
39	Pembuatan Sistem Accounting	IT	1	1	1	1	1
40	Pembuatan Sistem Billing	IT	1	1	1	1	1
41	Pembuatan Sistem Reporting	IT	1	1	1	1	1
42	Pembuatan Sistem Analytics	IT	1	1	1	1	1
43	Pembuatan Sistem Integration	IT	1	1	1	1	1
44	Pembuatan Sistem Migration	IT	1	1	1	1	1
45	Pembuatan Sistem Archiving	IT	1	1	1	1	1
46	Pembuatan Sistem Backup	IT	1	1	1	1	1
47	Pembuatan Sistem Recovery	IT	1	1	1	1	1
48	Pembuatan Sistem Security	IT	1	1	1	1	1
49	Pembuatan Sistem Compliance	IT	1	1	1	1	1
50	Pembuatan Sistem Governance	IT	1	1	1	1	1

Gambar 3.3 Pembuatan penawaran Enhancement (Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Pembuatan penawaran enhancement merupakan bagian penting dari proses pengembangan solusi teknologi informasi yang dilakukan oleh tim administrasi IT support. Penawaran enhancement ini bertujuan untuk memperbaiki atau meningkatkan fitur, kinerja, atau keamanan dari solusi IT yang sudah ada. Proses ini melibatkan identifikasi kebutuhan perbaikan atau peningkatan dari pengguna atau departemen terkait. Penawaran enhancement ini kemudian disampaikan kepada pihak yang berwenang, seperti manajemen atau departemen terkait, untuk mendapatkan persetujuan dan dukungan. Dengan adanya penawaran enhancement yang komprehensif dan terperinci, diharapkan dapat

memudahkan proses pengambilan keputusan dan implementasi perbaikan atau peningkatan pada solusi teknologi informasi yang digunakan oleh Client.

4. Pembuatan PKS dan Addendume



Gambar 3.4 Pembuatan penawaran Enhancement (Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Pembuatan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dan Addendum merupakan salah satu tugas utama dari tim administrasi IT support. PKS dan Addendum adalah dokumen hukum yang mengatur hubungan antara perusahaan dengan pihak lain, seperti vendor maupun Client Client. Proses pembuatan dokumen ini memerlukan kejelasan dalam menetapkan persyaratan, hak, dan kewajiban masing-masing pihak yang terlibat. Dalam proses pembuatan PKS dan Addendum, tim administrasi IT support bertanggung jawab untuk memastikan bahwa dokumen tersebut mencakup semua detail yang relevan dan dibutuhkan. Hal ini meliputi informasi tentang cakupan layanan, waktu pelaksanaan, biaya, serta hak dan tanggung jawab masing-masing pihak. Selain itu, tim juga harus memperhatikan ketentuan hukum yang berlaku serta memastikan bahwa dokumen tersebut memenuhi standar keamanan dan kerahasiaan yang diperlukan. Setelah pembuatan, PKS dan Addendum tersebut kemudian disampaikan kepada pihak terkait untuk ditinjau dan

disetujui sebelum ditandatangani. Proses ini memerlukan koordinasi yang baik antara tim administrasi IT support dengan pihak terkait lainnya guna memastikan bahwa dokumen tersebut sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan kedua belah pihak. Dengan demikian, pembuatan PKS dan Addendum menjadi langkah penting dalam menjaga hubungan kerja sama yang baik dan memastikan keberlangsungan operasional perusahaan.

5. Menjalankan Monitoring SLA Terhadap Issue Pada Client

The image illustrates the process of SLA monitoring for client issues. It is divided into three main sections:

- Top Left:** A photograph of a person working at a computer workstation, representing the operational side of the support team.
- Top Right:** A screenshot of a dashboard or reporting tool. It features a summary table with columns for 'No', 'Pdt Name', 'Project Name', 'Max SLA', 'SLA', and 'Over SLA'. Below this is a larger table with columns for 'No', 'Pdt Name', 'Project Name', 'Max SLA', 'SLA', and 'Over SLA', listing various client projects and their associated SLA metrics.
- Bottom:** A screenshot of a Microsoft Lists application. The list is titled 'Issue List - Financing Implementation'. It displays a table of issues with columns for 'ID', 'Date', 'Category', 'Status', 'Priority', 'Team', and 'Issue Title'. Each row represents a specific issue, such as '(Data Cleaning) data cleaning agreement' or '(Doc) pengisian ke BPKB'. To the right of the list, there is a detailed view of a selected issue, showing its description, assigned user, and status.

Gambar 3.5 Monitoring SLA (Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Melakukan monitoring terhadap Service Level Agreement (SLA) terhadap issue pada Client Dalam melakukan monitoring SLA terhadap issue pada Client, tim administrasi IT support harus aktif memantau progres penyelesaian masalah yang timbul. Hal ini mencakup memastikan bahwa setiap issue ditangani sesuai dengan target waktu penyelesaian yang telah ditetapkan dalam SLA. Selain itu, tim juga perlu memastikan bahwa tingkat prioritas dan metrik kinerja lainnya sesuai dengan yang telah disepakati.

Melalui monitoring SLA, tim administrasi IT support dapat mengevaluasi kinerja mereka dalam memenuhi komitmen layanan kepada Client. Setiap ketidaksesuaian atau pelanggaran terhadap SLA dapat diidentifikasi dan diatasi dengan cepat untuk memastikan kepuasan Client tetap terjaga. Selain itu, hasil monitoring SLA ini juga dapat menjadi dasar untuk evaluasi dan perbaikan terus-menerus dalam penyediaan layanan IT kepada Client.

6. Melakukan Report Harian Dan Mingguan

Summary Weekly								
Tanggal	Client	Bug	Non Bug					Total
			Validation	Human Error	Data Fixing	Tuning	Request	
01 April 2024 - 05 April 2024	PT Aditama Finance							0
	PT BFI Finance							0
	PT Biznes Auto Finance						1	1
	PT Citimoney Finance Indonesia		1					1
	PT Danareksa							0
	PT Honest Finance Teknologi V2							0
	PT Masudiri Utama Finance V5							0
	PT Maybank Indonesia CMT V3						1	1
	PT Mega Auto Finance V2							0
	PT Mega Central Finance V2							0
	PT Mizuhito Leasing Indonesia V3		3			1		4
	PT MNC Finance V2							0
	PT MNC Leasing V2							0
	PT Modalisa Finance Indonesia V3							0
	PT OMEFI (Serena Maju-Ekonomi Indonesia) V3							0
PT RDB TIFA Finance		1					2	
PT Saison Modern Finance				1			1	
PT Wibawa Otonomika MuliaRaha						1	1	
Sub Total		0	5	0	1	1	6	14

Daily PIC Support		Daily PIC Support		Daily PIC Support		
Tanggal	Adress dan nomor	Daftar	Detail	Revisi	Detail	
14 Maret 2024	Mengajukan case terkait invoice yang belum selesai Membuat laporan terkait data yang tidak sesuai pada laporan rekap bank Mengajukan case terkait Pafidat yang dibatalkan karena sudah saat untuk dilakukan adjustment pafidat Membuat pengumuman terkait pafidat yang tidak sesuai pada invoice Mengajukan enhancement/bug recognition di aplikasi -24030017 Akan dibatalkan apabila referensi rekening atau rekening giro tidak -24030019 Pembatalan sedang diupdate -24030020 Akan dibatalkan sesuai untuk case ini -24030022 Sudah dibatalkan dengan "I" dan transaksi sudah dibatalkan -24030023 Angg pengantar report -24030025 Angg dibatalkan untuk case dan penutupan angg akan dibatalkan	- checking report sim dan - checking report expense dan - check no tag 2019 - check no tag 2017 - check no tag 2019 - check terkait report - check health	- Menopas end yang sudah dibatalkan dan melakukan pada penutupan saat pada tag pengantar - Penutupan tipe sudah dibatalkan saat report penutupan user - Menopas menepas user saat ini user ingin melaporkan kembali informasi yang sebelumnya user lupa update	Client - Cari report bank di hari dan fin untuk tanggal 1 Maret, 13 Maret 2024 - closing invoice support Done - Cari case aplikasi OTM yang di missing, dan ada kasus di webserver	End-to-end review LSPD TIFA berita report LSPD TIFA	Taman data document main, lakukan data audit yang baik ada document nya belanja per hari untuk bisa invoice lampir ke jurnal, closing report kembali overdue
15 Maret 2024	Mengajukan case terkait nota pemilih yang tidak sama antara riwayat informasi dengan nilai dibayar yang dilaporkan ada dilaporan lain Membuat pengumuman terkait report pemilih yang tidak sama report -24030019 Pembatalan sedang diupdate -24030020 Akan dibatalkan sesuai untuk case ini -24030022 Sudah dibatalkan dengan "I" dan transaksi sudah dibatalkan -24030023 Angg pengantar report -24030025 Angg dibatalkan untuk case dan penutupan angg akan dibatalkan	- check health - data from application 3547 - check no tag 2020 - check no tag 2019 semua tipe	Client - Cari laporan transaksi di finance untuk tanggal 15 Maret - Cari log di folder di email server yang sesuai dengan data aplikasi GCS - closing invoice support - cari data transaksi secara manual dan verifikasi untuk transaksi dan finance periode 1 Maret - closing invoice support	- masih creation no after closing but untuk yg sedang karena mereka sudah kuman error blag use masih ingin tag mana dan ingin menyapa untuk OTM masih kesulitan untuk diupdate akan diupdate bisa diproses	Taman data payment capitan user-entertainment pada aplikasi di report kembali sesuai, lakukan kembali yang akan diupdate dan file yang sudah ready step di planter, penutupan invoice untuk report bisa langsung dari 15 digit	
16 Maret 2024	Mengajukan case terkait nota pemilih yang tidak sama antara riwayat informasi dengan nilai dibayar yang dilaporkan ada dilaporan lain Membuat pengumuman terkait report pemilih yang tidak sama report -24030019 Pembatalan sedang diupdate -24030020 Akan dibatalkan sesuai untuk case ini -24030022 Sudah dibatalkan dengan "I" dan transaksi sudah dibatalkan -24030023 Angg pengantar report -24030025 Angg dibatalkan untuk case dan penutupan angg akan dibatalkan	- check no tag 2019 - check no tag 2020 - check no tag 2019 semua tipe	- Menopas end yang sudah dibatalkan dan melakukan pada penutupan saat pada tag pengantar - Penutupan tipe sudah dibatalkan saat report penutupan user - Menopas menepas user saat ini user ingin melaporkan kembali informasi yang sebelumnya user lupa update	Client - Cari laporan transaksi di finance untuk tanggal 15 Maret - Cari log di folder di email server yang sesuai dengan data aplikasi GCS - closing invoice support - cari data transaksi secara manual dan verifikasi untuk transaksi dan finance periode 1 Maret - closing invoice support	- masih creation no after closing but untuk yg sedang karena mereka sudah kuman error blag use masih ingin tag mana dan ingin menyapa untuk OTM masih kesulitan untuk diupdate akan diupdate bisa diproses	Taman data payment capitan user-entertainment pada aplikasi di report kembali sesuai, lakukan kembali yang akan diupdate dan file yang sudah ready step di planter, penutupan invoice untuk report bisa langsung dari 15 digit
18 Maret 2024	Mengajukan case terkait nota pemilih yang tidak sama antara riwayat informasi dengan nilai dibayar yang dilaporkan ada dilaporan lain Membuat pengumuman terkait report pemilih yang tidak sama report -24030019 Pembatalan sedang diupdate -24030020 Akan dibatalkan sesuai untuk case ini -24030022 Sudah dibatalkan dengan "I" dan transaksi sudah dibatalkan -24030023 Angg pengantar report -24030025 Angg dibatalkan untuk case dan penutupan angg akan dibatalkan	- check health - data from application 3547 - check no tag 2020 - check no tag 2019 semua tipe	Client - Cari laporan transaksi di finance untuk tanggal 15 Maret - Cari log di folder di email server yang sesuai dengan data aplikasi GCS - closing invoice support - cari data transaksi secara manual dan verifikasi untuk transaksi dan finance periode 1 Maret - closing invoice support	- masih creation no after closing but untuk yg sedang karena mereka sudah kuman error blag use masih ingin tag mana dan ingin menyapa untuk OTM masih kesulitan untuk diupdate akan diupdate bisa diproses	Taman data payment capitan user-entertainment pada aplikasi di report kembali sesuai, lakukan kembali yang akan diupdate dan file yang sudah ready step di planter, penutupan invoice untuk report bisa langsung dari 15 digit	

**Gambar 3.6 Report Harian Dan Mingguan
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)**

Melakukan laporan harian dan mingguan merupakan bagian penting dari rutinitas administratif dalam tim IT support. Laporan ini mencatat aktivitas dan kinerja selama periode tertentu, baik itu harian atau mingguan, untuk memberikan gambaran yang jelas tentang progres pekerjaan serta memungkinkan evaluasi terhadap pencapaian target. Laporan harian biasanya mencakup ringkasan aktivitas yang dilakukan pada hari itu, termasuk penyelesaian masalah, penanganan tiket layanan, atau proyek-proyek yang sedang dikerjakan. Sementara itu, laporan mingguan memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kinerja selama satu minggu, termasuk pencapaian target, hambatan yang dihadapi, dan rencana untuk minggu berikutnya. Proses penyusunan laporan ini melibatkan pengumpulan data, analisis informasi, dan penyusunan narasi yang jelas dan terstruktur. Laporan tersebut kemudian disampaikan kepada atasan dan pihak terkait untuk memberikan visibilitas terhadap aktivitas tim, memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik, dan memastikan bahwa tim IT support tetap berada pada jalur yang sesuai dengan tujuan dan prioritas perusahaan. Dengan demikian, laporan harian dan mingguan merupakan alat penting dalam manajemen kinerja dan pengambilan keputusan di lingkungan kerja teknologi informasi.

7. Membuat Rekap Bast Golive & Uat

BAST UAT				
No	Nama Bast	Client	Progress 1	Tanggal 1
1	UAT Change Request Adaptability OJK - Point 8 (Suspend Allocation Claim Opex)	PT KDB TIFA Finance	SPT.BAST.MBI.01	20 Juli 2023
2	UAT Asuransi PGI	PT Mizuho Leasing Indonesia	SPT.BAST.MLI.02	20 Juli 2023
3	UAT Mobile Order	PT Mizuho Leasing Indonesia	SPT.BAST.MLI.03	31 Agustus 2023
4	UAT Change Request Adaptability OJK	KDB Tifa	SPT-BAST-TIFA-05	12 September
5	UAT CR BRI Payment Point	PT Mizuho Leasing Indonesia	SPT-BAST-MLI-06	-
6	CR Correction Data Application Entry	PT Mizuho Leasing Indonesia	SPT.BAST.MLI.07	06 Oktober 2023
7	opex claim Budget	PT Mizuho Leasing Indonesia	SPT.BAST.MLI.09	20 Desember 2023
8	Biaya Penyimpanan BPKB	PT Mizuho Leasing Indonesia	SPT.BAST.MLI.10	02 Januari 2024

BAST Go Live				
No	Nama Bast	Client	Progress 1	Tanggal 1
1	Go Live Upgrade Server	PT Bank Maybank Indonesia	SPT.BAST.MBI.01	4 Juli 2023
2	Go Live Change Request Adaptability OJK - Point 8 (Suspend Allocation Claim Opex)	PT KDB TIFA Finance	SPT.BAST.MBI.02	20 Juli 2023
3	Go Live Asuransi PGI	PT Mizuho Leasing Indonesia	SPT.BAST.MBI.03	04 Agustus 2023
5	Go Live Maintenance Cost Estimated	PT MNC Leasing	SPT.BAST.MNCL.05	08 September 2023
6	Go Live CR BRI Point Payment	PT Mizuho Leasing Indonesia	SPT.BAST.MLI.06	03 Oktober 2023
7	Golive Mobile Order	PT Mizuho Leasing Indonesia	SPT.BAST.MLI.07	05 Oktober 2023
9	iProcurement Migration Projec	BFI	SPT.BAST.MLI.09	-
10	Change Request Adaptability OJK	KDB Tifa	SPT.BAST.MLI.10	30 November 2023
11	Biaya Penyimpanan BPKB	PT Mizuho Leasing Indonesia	SPT.BAST.MLI.13	02 Januari 2024

Gambar 3.7 Rekap Bast Golive & Uat
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Dalam pekerjaan ini, tugas utama pertama adalah melakukan pencatatan berita acara serah terima (BAST) Golive dan berita acara serah terima (UAT) setelah menyelesaikan implementasi sistem baru dalam aplikasi. Langkah pertama yang harus dilakukan adalah memverifikasi bahwa semua informasi yang diperlukan telah diisi dengan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Setelah memastikan kebenaran informasi, langkah berikutnya adalah mendapatkan tanda tangan dari semua pihak yang berwenang terkait serah terima tersebut. Tindakan ini penting untuk memastikan kesepakatan dan keselarasan antara semua pihak yang terlibat dalam proses implementasi sistem baru, serta memberikan keabsahan hukum terhadap transaksi yang dilakukan. Dalam konteks pencatatan berita acara serah terima, penting untuk menjaga keakuratan dan kejelasan dalam setiap langkah prosesnya. Setiap detail harus dicatat dengan teliti dan rapi untuk memastikan tidak terjadi kebingungan atau kesalahpahaman di kemudian hari. Selain itu, sebagai bagian dari tugas administratif, pencatatan berita acara serah terima ini juga menjadi dokumentasi yang penting untuk referensi dan audit di masa depan. Oleh karena itu, pengisian dan penanganannya harus dilakukan dengan teliti dan hati-hati agar memenuhi standar dan persyaratan yang berlaku. Dengan demikian, melakukan pencatatan berita acara serah terima (BAST) Golive dan berita acara serah terima (UAT) setelah implementasi sistem baru adalah tugas yang memerlukan ketelitian, keterampilan administratif, dan pemahaman tentang prosedur yang relevan yang memerlukan

ketelitian, keterampilan administratif, dan pemahaman tentang prosedur yang relevan.

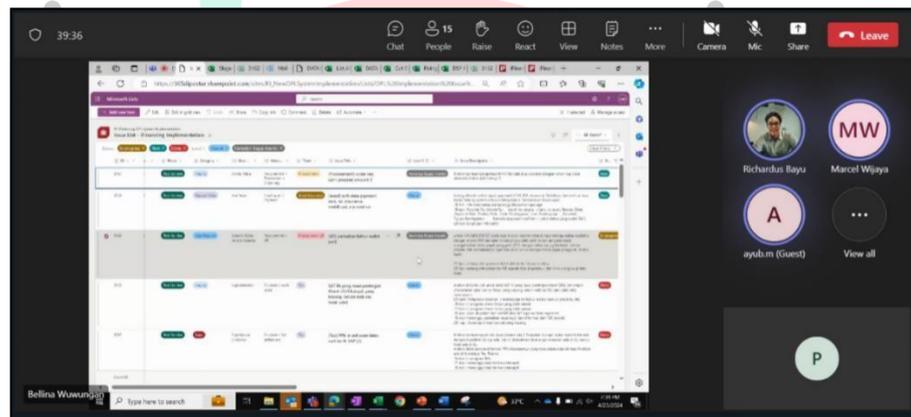
8. Melakukan pencatatan Invoice Maintenance dan Enhancement

Nama Klien	No. Invoice	By	Keterangan	Tgl FP	No FP	DPP	PPN	DPP + PPN	Tgl Bayar	Jumlah	pph 23
PT Ciemont Finance Indonesia	INS/CFI/INV/0124-9298	P	Financing v 5.0 - Multifinance Core System - UAT 30%	02/01/2024	010.000.24.62469298	1.500.000.000	165.000.000	1.665.000.000	11/01/2024	1.635.000.000	30.000.000
PT Ciemont Finance Indonesia	INS/CFI/INV/0124-9299	M	Enhancement eFAM (Fix Asset Management) - UAT 30%	02/01/2024	010.000.24.62469299	75.000.000	8.250.000	83.250.000	11/01/2024	81.750.000	1.500.000
PT Bank Maybank Indonesia Tbk	INS/BMI/INV/0124-9300	M	Maintenance Aplikasi CMT periode 02 Januari 2024 - 01 Januari 2025	02/01/2024	010.000.24.62469300	397.575.000	43.733.250	441.308.250	28/02/2024	433.356.750	7.951.500
PT Mizuho Leasing Indonesia	INS/MLI/INV/0124-9301	M	Change Request Penyimpanan BPXB - UAT 40%	10/01/2024	010.000.24.62469301	18.200.000	2.002.000	20.202.000	26/01/2024	19.838.000	364.000
PT Mizuho Leasing Indonesia	INS/MLI/INV/0124-9302	M	Change Request Penyimpanan BPXB - Go Live 10%	10/01/2024	010.000.24.62469302	4.550.000	500.500	5.050.500	26/01/2024	4.959.500	91.000
PT Ciemont Finance Indonesia	INS/CFI/INV/0224-9303	P	Financing v 5.0 - Multifinance Core System (Go Live 10%)	01/02/2024	010.000.24.62469303	500.000.000	55.000.000	555.000.000		545.000.000	10.000.000
PT Ciemont Finance Indonesia	INS/CFI/INV/0224-9304	M	Enhancement eFAM (Fix Asset Management) - Go Live 10%	01/02/2024	010.000.24.62469304	25.000.000	2.750.000	27.750.000		27.250.000	500.000
PT Mizuho Leasing Indonesia	INS/MLI/INV/0124-9305	M	Dukapoli Face Recognition CR No.028.3 (MS-MLI/1/20) (Jamt) DP 50%	05/02/2024	010.000.24.62469305	31.500.000	3.465.000	34.965.000	15/02/2024	34.335.000	630.000
PT Dipo Star Finance	INS/DIPO/INV/0224-9306	M	No.003.1 (MS-DSF /I/2024) Quotation Enhancement Notice	16/02/2024	010.000.24.62469306	68.250.000	7.507.500	75.757.500		BATAL	1.365.000
PT Bissani Auto Finance	INS/BAF/INV/0224-9307	P	Financing Reconciliation System - Retention 5%	16/02/2024	010.000.24.62469307	25.344.591	2.788.125	28.134.716	29/02/2024	27.637.784	506.932
PT Modalku Finansial Indonesia	INS/MFI/INV/0224-9308	M	Seva Program Aplikasi Sistem Multifinance	22/02/2024	010.000.24.62469308	330.000.000	36.900.000	366.900.000	05/03/2024	359.700.000	6.600.000
PT Ciemont Finance Indonesia	INS/CFI/INV/0224-9309	M	Jasa Pemeliharaan Aplikasi Core Multifinance System (Financing VS O & Fixed Asset Management (E-FAM) periode 16 Februari 2024 - 15 Februari 2025 (12 bulan)	22/02/2024	010.000.24.62469309	840.000.000	92.400.000	932.400.000		915.600.000	16.800.000
PT Mandiri/Utama Finance	INS/MUF/INV/0224-9310	M	Perpanjangan Maintenance (Financing Funding V% 01 Periode 14 Februari 2024 - 13 Februari 2025	27/02/2024	010.000.24.62469310	374.490.000	41.193.900	415.683.900	27/03/2024	408.194.100	7.489.800
PT Dipo Star Finance	INS/DIPO/INV/0324-9311	M	Maintenance Services for (Financing VS 0-Investment Value After CR Addition: add Op. Cost Impact of Post CR (+14539) - NO :003.1 (MS-DSF /I/2024)	06/03/2024	010.000.24.62469311	68.250.000	7.507.500	75.757.500	21/03/2024	74.392.500	1.365.000
PT Dipo Star Finance	INS/DIPO/INV/0324-9312	P	Post GoLive CR for (Financing Impl.Sys - Additional Requests no :002.1 (MS-DSF /I/2024)	06/03/2024	010.000.24.62469312	133.000.000	14.630.000	147.630.000	27/03/2024	144.970.000	2.660.000
PT Dipo Star Finance	INS/DIPO/INV/0324-9313	E	Financing CR Phase 2 review with OPL - Reservation Change Request Ticket No : 003.1 (MS-DSF /I/2024)	06/03/2024	010.000.24.62469313	582.750.000	64.102.500	646.852.500	27/03/2024	635.197.500	11.655.000
PT Dipo Star Finance	INS/DIPO/INV/0324-9314	P	Add User Request for OPL Data Cleaning - Cleaning Data Migration No : 001.1 (MS-DSF /I/2024)	06/03/2024	010.000.24.62469314	105.000.000	11.550.000	116.550.000	27/03/2024	114.450.000	2.100.000
PT Dipo Star Finance	INS/DIPO/INV/0324-9315	M	100 MD Voucher for (Financing Phase 2 - Reservation Change Request Ticket No : 003.2 (MS-DSF /I/2024)	12/03/2024	010.000.24.62469315	350.000.000	38.500.000	388.500.000	27/03/2024	381.500.000	7.000.000
PT MNC Guna Usaha Indonesia	INS/MNCL/INV/0324-9316	E	Enhancement Installment Insurance - UAT 40%	12/03/2024	010.000.24.62469316	42.800.000	4.900.000	49.700.000		68.452.000	1.256.000
PT MNC Guna Usaha Indonesia	INS/MNCL/INV/0324-9317	M	Maintenance (Financing periode 1 maret 2023 - 28 Februari 2025	12/03/2024	010.000.24.62469317	580.188.750	63.820.763	644.009.513		632.465.730	11.603.775
PT Aditama Finance	INS/ADF/INV/0324-9318	M	Pelunasan Maintenance (Financing Invoice No. (MS/ADF/INV/1223-4139 periode 24 November 2023 - 23 November 2024)	12/03/2024	010.000.24.62469318	150.000.000	16.500.000	166.500.000		163.500.000	3.000.000

Gambar 3.8 Pencatatan Invoice Maintenance dan Enhancement (Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Dalam menjalankan tugas administratif, salah satu dari tanggung jawab administrasi IT support adalah melakukan pencatatan invoice maintenance dan enhancement. Dengan memiliki pencatatan yang akurat dan teratur mengenai biaya maintenance dan enhancement, perusahaan dapat melakukan analisis biaya yang efektif, mengontrol pengeluaran, serta mengevaluasi efisiensi penggunaan sumber daya. Selain itu, pencatatan invoice juga membantu dalam memastikan bahwa semua biaya yang terkait dengan maintenance dan enhancement solusi IT telah terdokumentasi dengan baik. Hal ini mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan perusahaan, serta memungkinkan manajemen untuk membuat keputusan yang lebih tepat berdasarkan informasi yang akurat dan terkini.

9. Melakukan Daily Meeting Untuk Update Terkait Issue



**Gambar 3.9 Meeting Daily Meeting
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)**

Kegiatan rutin yang dilakukan oleh tim support adalah pertemuan harian yang dilakukan untuk memperbarui informasi terkait masalah atau masalah seperti accounting dan asset yang sedang dilakukan. Setiap anggota tim akan berbicara di pertemuan harian tentang

perkembangan terbaru, masalah, dan solusi. Tujuan dari pertemuan harian adalah untuk memastikan bahwa setiap anggota tim memiliki pemahaman yang sama tentang pekerjaan yang sedang dilakukan. Dengan pertemuan harian ini, setiap anggota tim diharapkan dapat bekerja sama dan mendukung satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama. Selain itu, Daily Meeting juga dapat membantu dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah dengan cepat karena tim dapat dengan mudah mengidentifikasi masalah dan mencari solusi dengan berbagi informasi secara langsung setiap hari. Selain itu, dengan berinteraksi secara langsung setiap hari, anggota tim dapat lebih mudah bertukar ide, memberikan masukan, dan mencari solusi.

10. Kegiatan pengaudiatan Divisi Support ISO 27001:2013



Gambar 3.10 pengaudiatan Divisi Support
(Sumber: Dokumentasi Pribadi)

Kegiatan pengauditan pada divisi support ISO 27001:2013 setiap tahun melakukan pengauditan, hal tersebut proses penting untuk memastikan bahwa sistem manajemen keamanan informasi (ISMS) perusahaan sesuai dengan standar ISO 27001:2013. Tujuan pengauditan ini adalah untuk mengevaluasi seberapa baik dan seberapa baik perusahaan mematuhi kebijakan, prosedur, dan kontrol keamanan informasi yang telah dibuat. Selama pengauditan, tim auditor akan melakukan wawancara dengan personel yang relevan, meninjau dokumen ISMS dan melakukan pengujian langsung sistem keamanan informasi. Hasil pengauditan ini akan digunakan untuk menemukan masalah keamanan yang perlu diperbaiki dan untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat. proses pengauditan ISO 27001:2013 melibatkan berbagai tahapan, seperti perencanaan, pelaksanaan, pelaporan, dan tindak lanjut.

Tahap perencanaan mencakup menentukan ruang lingkup pengauditan, menentukan sumber daya yang diperlukan, dan menjadwalkan audit sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Tim auditor akan mengumpulkan bukti kepatuhan perusahaan terhadap standar ISO 27001:2013 selama tahap pelaksanaan melalui pengamatan langsung dan analisis dokumen. Selanjutnya, hasil pengauditan akan disusun dalam bentuk laporan yang mencakup temuan, saran, dan solusi yang disarankan. Laporan ini akan dikirim ke manajemen Divisi Support IT dan pihak terkait lainnya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Tindak lanjut dari hasil pengauditan akan mencakup perbaikan dan peninjauan ulang sistem keamanan informasi perusahaan secara berkala.

3.3 Peningkatan Yang Telah Diperoleh Ditempat Kerja Profesi

Kami akan mendapatkan peningkatan dalam berbagai hal setelah bekerja di PT Inovasi Mitra Sejati dan menyelesaikan tugas-tugas seperti administrasi umum dan arsip dokumentasi, koordinasi kegiatan internal dan eksternal, pembuatan kerjasama (PKS dan Addendum), membuat penawaran, dan pembuatan laporan harian dan

mingguan. Pertama-tama, kita akan memperoleh keterampilan dalam mengelola data dan informasi secara teratur dan efisien, yang akan membantu meningkatkan kemampuan organisasi dan perencanaan kerja.

Kedua, kita akan menjadi lebih baik dalam bekerja dalam tim dan menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja dan mitra bisnis berkat tugas koordinasi kegiatan internal dan eksternal. Selain itu, dengan melakukan Pembuatan Kerjasama seperti PKS dan Addendum, kita akan belajar tentang proses negosiasi dan penulisan kontrak yang penting dalam dunia bisnis. Kemampuan ini akan membantu kita dalam melakukan pekerjaan yang melibatkan perjanjian bisnis di masa depan. Tugas memantau SLA terhadap masalah Client juga akan membantu kami memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga kami dapat memberikan layanan yang lebih baik dan memperkuat hubungan dengan Client.

Terakhir, tugas membuat laporan harian dan mingguan akan membantu kita belajar analisis data dan pelaporan yang penting untuk mengukur kinerja dan kemajuan dalam pekerjaan. Akibatnya, kita akan menjadi lebih baik dalam membuat keputusan dengan informasi yang akurat dan relevan. Dengan menyelesaikan tugas-tugas ini di PT Inovasi Mitra Sejati, kita akan memperoleh keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman yang akan bermanfaat bagi kita di masa depan dalam karir profesional kita.

3.4 Kendala Yang Dihadapi

Dalam menjalankan tugas-tugas kita sebagai mahasiswa, seringkali kita menghadapi beberapa kendala yang bisa mempengaruhi jalannya pekerjaan kita.

- 1) Kendala yang sering kita temui adalah terkait dengan Administrasi Umum dan Arsip Dokumentasi. Proses mengatur dan menyimpan dokumen seringkali memakan waktu dan tenaga, terutama jika kita harus mengelola banyak dokumen atau arsip perusahaan yang kompleks.
- 2) Kendala dalam Koordinasi Kegiatan Internal dan Eksternal.

Menyelaraskan jadwal kegiatan dan acara dengan berbagai pihak terlibat bisa menjadi tantangan tersendiri, terutama jika kita harus berkoordinasi dengan departemen atau tim lain yang memiliki jadwal yang padat.

- 3) Kendala dalam melakukan Pembuatan Kerjasama, seperti pembuatan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dan Perubahannya Untuk menghindari kesalahan atau ketidaksesuaian di kemudian hari, proses ini memerlukan banyak detail dan persyaratan yang harus dipenuhi.
- 4) Kendala dalam melakukan monitoring terhadap Service Level Agreement (SLA) terhadap isu-isu yang muncul pada Client. Memastikan bahwa semua isu Client ditangani dengan tepat waktu dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan bisa menjadi pekerjaan yang rumit, terutama jika kita harus mengawasi banyak isu secara bersamaan.
- 5) Kendala juga sering muncul dalam Pembuatan Penawaran Enhancement. Proses ini melibatkan identifikasi kebutuhan Client, penyusunan proposal enhancement, dan negosiasi harga dan persyaratan. Hal ini memerlukan pemahaman yang mendalam tentang produk atau layanan yang ditawarkan serta kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik dengan Client.
- 6) Kendala dalam Pembuatan Laporan Harian dan Mingguan.
Proses Pengumpulan data, analisis kinerja, dan penyusunan laporan yang akurat dan informatif adalah semua bagian dari proses ini, yang dapat memakan waktu dan tenaga, terutama karena kita harus menyajikan informasi yang kompleks secara jelas dan mudah dipahami.

Dalam menghadapi berbagai kendala tersebut, kita perlu memiliki kemampuan untuk mengatasi tantangan dan menemukan solusi yang tepat. Hal ini memerlukan kesabaran, ketekunan, dan kemampuan untuk bekerja secara efisien dalam berbagai situasi. Dengan mengatasi kendala-kendala tersebut, kita dapat memastikan bahwa tugas-tugas kita dapat diselesaikan dengan baik dan memberikan kontribusi yang positif bagi perusahaan.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh Dari Kerja Profesi Dalam Divisi Administrasi Support

Setelah menjalankan kerja profesi selama kurang lebih 2 bulan, praktikan mendapatkan banyak pelajaran yang di dapat. Beberapa pelajaran yang di dapatkan praktikan dalam mengikuti program kerja profesi yaitu:

- 1) Dalam bidang Administrasi Umum dan Arsip Dokumentasi, praktisi mempelajari pentingnya pengelolaan dokumen secara terstruktur dan sistematis. Mereka belajar tentang proses penyimpanan, pengarsipan, dan pelacakan dokumen yang efektif untuk memastikan kelancaran operasional.
- 2) Dalam Praktisi memahami pentingnya komunikasi yang efektif dan sinkronisasi antara berbagai departemen dan pihak terkait dalam hal koordinasi kegiatan internal dan eksternal. Mereka menemukan cara untuk menyelaraskan jadwal, memungkinkan pertemuan, dan memastikan bahwa mereka bekerja sama dengan baik dalam kegiatan internal perusahaan dan dengan orang-orang di luar perusahaan, seperti vendor dan mitra bisnis.
- 3) Dalam Pembuatan Kerjasama, seperti pembuatan Perjanjian Kerja Sama dan Addendum. Mereka belajar tentang proses negosiasi, penulisan kontrak, dan penyelesaian perjanjian dengan pihak eksternal, yang semuanya merupakan keterampilan penting dalam dunia bisnis dan industri.
- 4) Dalam melakukan monitoring SLA terhadap issue pada Client, praktisi memahami pentingnya pemantauan kinerja dan kepatuhan terhadap kesepakatan layanan dengan Client. Mereka belajar untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menangani masalah-masalah yang muncul dengan cepat dan efisien, sehingga dapat mempertahankan kepuasan dan kepercayaan Client.
- 5) Dalam melakukan Pembuatan Penawaran Enhancement, mempelajari strategi untuk mengidentifikasi kebutuhan Client dan menyusun proposal peningkatan layanan atau produk yang menarik dan sesuai dengan harapan Client. Mereka belajar untuk mengomunikasikan nilai tambah yang ditawarkan oleh penawaran enhancement dalam upaya untuk memperluas pangsa pasar dan mempertahankan keunggulan

kompetitif perusahaan.

- 6) Dalam Melakukan Pembuatan Report Harian dan Mingguan, praktisi memahami pentingnya pelaporan yang akurat dan tepat waktu dalam memantau kinerja dan progres kerja. Mereka belajar untuk mengumpulkan data, menganalisis informasi, dan menyajikan hasil secara terstruktur dan informatif dalam laporan yang dipresentasikan kepada manajemen dan pihak terkait.

Dengan demikian, melalui berbagai aspek pembelajaran yang diperoleh dari Kerja Profesi dalam Divisi Administrasi Support IT, praktisi tidak hanya memperoleh pengetahuan dan keterampilan praktis yang relevan dengan bidang industri, tetapi juga mengembangkan sikap profesional dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan dan tantangan yang ada di lingkungan kerja.

