



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) merupakan salah satu aspek terpenting dalam suatu Lembaga pemerintahan. Perkembangannya yang cepat, membuat secara langsung kebutuhan akan dukungan layanan Teknologi Informasi antara *user* dan *client* harus ditingkatkan. Pengolahan Teknologi Informasi yang sesuai dengan standar *Best Practice Information Technology Service Management (ITSM)* perlu diimplementasikan salah satunya cara menggunakan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*. ITIL merupakan suatu rangkaian yang berguna untuk pengolahan dan infrastruktur teknologi informasi yang pendekatannya paling baik untuk layanan management TI di dunia. dengan mengimplementasikan ITIL yang berguna untuk menyelaraskan tata kelola IT dengan tujuan organisasi.

Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) merupakan system yang dimiliki oleh Kementerian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh. dan dibuat oleh Subdirektorat Data dan Sistem Informasi Haji Terpadu. Subdirektorat Data dan Sistem Informasi Haji Terpadu merupakan pemegang peran penting dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Dalam pelaksanaannya mereka memiliki kendala yaitu dalam melakukan pencatatan incident tertentu, sebagai

contoh apabila ada *user* mengalami problem dalam melakukan pengolahan data tetapi tidak memiliki wadah untuk menampung tiket atau problem tersebut. Maka peneliti akan merekomendasikan meja layanan TI (*service desk*) yang bernama *osTicket*. Alur penggunaannya adalah *user* akan membuat laporan melalui *osTicket* yang merupakan sarana penyampaian laporan, kemudian IT *Helpdesk* akan melakukan *collect* informasi untuk menganalisis problem yang terjadi selanjutnya meng *investigasi* dan *diagnosa* setelah selesai IT *helpdesk* akan melakukan *rescovery* problem apabila *incident* sudah diselesaikan. Semua langkah yang dilakukan dari awal hingga akhir *incident* akan terpantau pada *osTicket*. Penelitian ini berfokus pada pengimplementasian *service desk* Berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 berdasarkan poin yang ada pada domain *service operation*. Serta hasil penelitian akan diberikan kepada Subdirektorat Data dan Sistem Informasi Haji Terpadu untuk menjadi rekomendasi *service desk* menggunakan standar ITIL V3 dibidang *service opration*

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dan tujuan kerja magang ini adalah:

1. Mahasiswa mendapatkan pengalaman berkerja, memperoleh bekal pengalaman untuk persiapan kerja setelah lulus menjadi sarjana komputer, dan dapat menerapkan ilmu yang di dapatkan pada masa perkuliahan kedalam dunia kerja.
2. Membantu mengimplementasikan *service desk* di dalam SISKOHAT. Sistem ini berguna untuk *single point contact* diantara layanan IT dan pengguna layanan IT, yang bertugas untuk mengelola *incident* yang dialami oleh *user*.

1.3 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan

Berdasarkan Kesepakatan yang dibuat, pelaksanaan kerja magang dimulai dari tanggal 24 Agustus 2020 hingga 16 Oktober 2020 pada unit Subdirektorat Data dan Sistem Informasi Haji Terpadu. Pelaksanaan Kegiatan Magang:

- Masa kerja dimulai dari hari Senin hingga hari Jumat, dan libur pada hari Sabtu dan Minggu.
- Pada masa pandemic ini masuk kerja setiap dua hari sekali dan dimulai dari jam 07.30 sampai dengan jam 16.00 dengan jam istirahat 12.00 hingga 13.00.

Kerja magang ini dilakukan di Gedung Pusat Komputer dan Pelayanan Haji pada Kementerian Agama RI di Jalan Lapangan Banteng Barat No. 3 – 4 Jakarta Pusat,

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan

Prosedur kerja magang dimulai dengan mengajukan izin kerja magang yang dibuat oleh Universitas Multimedia Nusantara dan diajukan kepada Bagian Ortala dan Kepegawaian Sekretariat Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Selanjutnya setelah diberikan surat pengantar ke Subdit Informasi Haji Terpadu yang merupakan salah satu subdit pada Direktorat Pengelolaan Dana Haji dan merupakan unit teknis dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Pelaksanaan magang dilakukan setelah melapor dan membawa surat pengantar dari Sekretariat Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah

1.4 Action Plan

Tabel 1.1 Action Plan

| Activity | Week 1 | Week 2 | Week 3 | Week 4 | Week 5 | Week 6 | Week 7 | Week 8 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Briefing mengenai perancangan <i>Service Desk</i> | | | | | | | | |
| Melakukan Instalasi <i>osTicket (Web Platform Installer, Mysql 5.5, PHP, osTiket)</i> | | | | | | | | |
| Mengelola <i>Access Management</i> | | | | | | | | |
| Mengelola <i>Incident Management</i> | | | | | | | | |
| Mengelola <i>Problem Management</i> | | | | | | | | |
| Mengelola <i>Event management</i> | | | | | | | | |
| Mengelola <i>Request Fullfilment.</i> | | | | | | | | |
| Presentasi Hasil Praktek Kerja magang | | | | | | | | |

Pada tabel 1.1 merupakan timeline yang dilakukan mahasiswa pada waktu pelaksanaan kerja magang. Dimulai dari minggu pertama mahasiswa melakukan *Briefing* mengenai perancangan *service desk bersama* dengan bapak Nurhanudin selaku pembimbing lapangan, kepala subdit dan staff lain yang ada pada subdit. Kemudian pada minggu kedua dan minggu ketiga melakukan instalasi *software* pendukung sistem *service desk (Web Platform Installer, Mysql 5.5, PHP)* dan menginstal sistem service desk yaitu *osTicket*. Pada minggu keempat dan kelima melakukan pengelola *access management*

atau hak akses user maupun hak akses admin. Pada minggu kelima dan minggu keenam melakukan pengelola *Incident management* dan *problem management*. Kemudian minggu ketujuh dan minggu kedelapan melakukan pengelolaan *event management* dan *request fulfillment* hingga minggu terakhir mahasiswa mempresentasikan hasil kerja magang di depan kepala subdit dan staff lainnya.