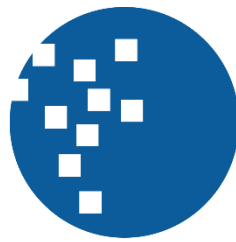


PERAN *IT SUPPORT INTERN* DI *TEAM IT SERVICES* PADA

PT JASA TEKNOLOGI INFORMASI IBM

LAPORAN KERJA MAGANG



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Deva Putra

0000027109

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

TANGERANG

2023

PERAN IT SUPPORT INTERN DI TEAM IT SERVICES PADA

PT JASA TEKNOLOGI INFORMASI IBM

LAPORAN KERJA MAGANG



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Komputer

Deva Putra

0000027109

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2023**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Deva Putra

Nomor Induk Mahasiswa : 00000027109

Program studi : Sistem Informasi

Laporan Kerja Magang dengan judul:

“PERAN *IT SUPPORT INTERN* DI *TEAM IT SERVICES* PADA PT JASA TEKNOLOGI INFORMASI IBM” merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan kerja magang, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan kerja magang yang telah saya tempuh.

Tangerang, 11 Januari 2023



Deva Putra

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan Kerja Magang dengan judul

“PERAN *IT SUPPORT INTERN* DI *TEAM IT SERVICES*
PADA PT JASA TEKNOLOGI INFORMASI IBM”

Oleh

Nama : Deva Putra
NIM : 00000027109
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Magang Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 10 Januari 2022

Dosen Pembimbing



10/01/2023

Johan Seriwawan, S.Kom., MM.
0327106402

Ketua Program Studi



11/01/2023

Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom.
0313058001

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

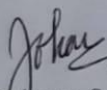
Laporan Kerja Magang dengan judul
"PERAN *IT SUPPORT INTERN* DI *TEAM IT SERVICES*
PADA PT JASA TEKNOLOGI INFORMASI IBM"

Oleh

Nama : Deva Putra
NIM : 00000027109
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika

Telah diujikan pada hari Rabu, 18 Januari 2023
Pukul 09.00 s/d 10.00 dan dinyatakan
LULUS
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing


24/01/2023
Johan Setjawan, S.Kom., MM.
0327106402

Penguji


24/01/2023
Monika Evelin Johan, S.Kom., M.M.S.I.
0327059501

Ketua Program Studi Sistem Informasi


24/01
Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom.
0313058001

iii
Peran IT Support...., Deva Putra, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Deva Putra
NIM : 00000027109
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Jenis Karya : Laporan Kerja Magang

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PERAN *IT SUPPORT INTERN* DI *TEAM IT SERVICES* PADA PT JASA TEKNOLOGI INFORMASI IBM” Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 11 Januari 2023

Yang menyatakan,



Deva Putra

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan laporan kerja magang ini dengan judul: “PERAN *IT SUPPORT INTERN* DI *TEAM IT SERVICES* PADA PT JASA TEKNOLOGI INFORMASI IBM” yang dilakukan sebagai salah satu syarat kelulusan pada Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari pembuatan laporan ini dapat diselesaikan dengan adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom. selaku kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Johan Setiawan, S.Kom., MM., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing agar laporan ini dapat terselesaikan.
3. Mas Reagan Hia selaku *Service Delivery Manager* PT Jasa Teknologi Informasi IBM yang telah memberikan penulis kesempatan untuk bergabung menjadi peserta magang
4. Mas Bartolomeus Bregas Raditya selaku Mentor yang memberikan arahan atau bimbingan selama penulis melakukan pelaksanaan kerja magang.
5. Rekan – rekan kerja lainnya di bagian ITSD, IT Network, IT DCO, IT Network yang telah bekerja sama dan membantu penulis apabila ada kesulitan di tempat magang.
6. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.

Semoga laporan kerja magang ini dapat memberikan informasi dan inspirasi yang bermanfaat bagi pembaca

Tangerang, 11 Januari 2023



Deva Putra

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

PERAN *IT SUPPORT INTERN* DI *TEAM IT SERVICES* PADA PT JASA TEKNOLOGI INFORMASI IBM

Deva Putra

ABSTRAK

PT Jasa Teknologi Informasi IBM adalah anak perusahaan yang dimiliki sepenuhnya oleh PT. IBM Indonesia yang didirikan pada tahun 2003. IBM-JTI menyediakan layanan solusi total, dari aspek infrastruktur TI, perangkat keras dan perangkat lunak, hingga aspek bisnis, yang mencakup tidak hanya produk IBM tetapi juga produk unggulan nonIBM lainnya. Program kerja magang yang disediakan oleh JTI IBM adalah sebagai *IT Support Intern*.

IT Support Intern dalam melakukan pekerjaannya melakukan koordinasi dengan divisi *IT Services* dalam proyek MAP yang memiliki 5 tim yaitu, *IT Service Desk*, *IT Data Center Operation*, *IT Onsite Support*, *IT Network*, dan *IT Server*. Koordinasi yang dilakukan dalam program kerja magang ini yaitu melakukan observasi ke dalam tim terkait untuk melihat bagaimana proses yang dijalankan secara langsung oleh setiap tim dalam menangani *incident management*, *service request management* dan *change request management*. Observasi yang dilakukan akan menghasilkan temuan untuk dilakukan pembuatan rekomendasi agar dapat meningkatkan proses layanan serta proses kerja yang sedang berjalan

Program kerja magang berlangsung selama 3 bulan atau 66 hari kerja. dalam melakukan kerja magang, mahasiswa mendapat banyak pengalaman serta ilmu baru dari kegiatan ini baik dari lingkungan pekerjaan serta proses kerjanya. Mahasiswa juga mendapatkan kemampuan soft skill seperti bagaimana caranya bekerja sama, menganalisis informasi, mengatur waktu, beradaptasi langsung pada dunia pekerjaan, serta menerapkan dan mengaplikasikan teori ITIL yang telah didapatkan selama masa perkuliahan.

Kata kunci: ITIL, Observasi, *IT Support*, *IT Services*

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

THE ROLE OF IT SUPPORT INTERN IN THE IT SERVICES TEAM AT PT JASA TEKNOLOGI INFORMASI IBM

Deva Putra

ABSTRACT (English)

PT Jasa Teknologi Informasi IBM is a wholly owned subsidiary of PT. IBM Indonesia was founded in 2003. IBM-JTI provides total solution services, from IT infrastructure, hardware and software aspects, to business aspects, which include not only IBM products but also other nonIBM flagship products. The internship program provided by JTI IBM is as an IT Support Intern.

IT Support Intern in carrying out its work coordinates with the IT Services division in the MAP project which has 5 teams, namely, IT Service Desk, IT Data Center Operation, IT Onsite Support, IT Network, and IT Server. The coordination carried out in this internship program is to make observations into the relevant teams to see how the process is carried out directly by each team in handling incident management, service request management and change request management. The observations carried out will produce findings to make recommendations in order to improve the service process and the ongoing work process.

The internship program lasts for 3 months or 66 working days. In doing internships, students get a lot of experience and new knowledge from this activity both from the work environment and the work process. Students also gain soft skills such as how to work together, analyze information, manage time, adapt directly to the world of work, and apply and apply ITIL theories that have been obtained during lectures.

Keywords: ITIL, Observation, IT Support, IT Services

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT (English)</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang	2
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	2
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	5
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	5
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	6
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	9
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	9
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang.....	10
3.2.1 Tugas Kerja Magang.....	10
3.2.2 Uraian Kerja Magang.....	14
3.3 Kendala yang Ditemukan	50
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	51
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....	52
4.1 Simpulan.....	52
4.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Timeline Kerja Magang	3
Tabel 3. 1 Timeline rincian pekerjaan yang dilakukan mahasiswa	10
Tabel 3. 2 Lampiran hasil wawancara.....	22
Tabel 3. 3 Hasil Observasi	35
Tabel 3. 4 Lampiran temuan dan rekomendasi untuk Presentasi.....	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo PT Jasa Teknologi Informasi IBM	5
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Jasa Teknologi Informasi IBM.....	7
Gambar 3. 1 Foto kegiatan presentasi onboarding session	15
Gambar 3. 2 Asuransi yang disediakan oleh PT Jasa Teknologi Informasi IBM .	15
Gambar 3. 3 Program development PT Jasa Teknologi Informasi IBM.....	16
Gambar 3. 4 Proses diskusi awal dengan pembimbing.....	16
Gambar 3. 5 Buku pedoman ITIL	17
Gambar 3. 6 Teori pembelajaran ITIL	18
Gambar 3. 7 Pertanyaan incident management.....	19
Gambar 3. 8 Pertanyaan Change Management	19
Gambar 3. 9 Pertanyaan Service Request Management	19
Gambar 3. 10 Kegiatan wawancara dengan leader ITSD	20
Gambar 3. 11 Kegiatan wawancara dengan leader IT Network	20
Gambar 3. 12 Kegiatan wawancara dengan leader IT OSS	21
Gambar 3. 13 Kegiatan wawancara dengan leader IT DCO	21
Gambar 3. 14 Kegiatan diskusi dan presentasi laporan observasi	50

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Curriculum Vitae</i>	56
Lampiran 2 KM – 02 : Surat Pengantar Magang	57
Lampiran 3 KM – 03 : Kartu Kerja Magang.....	58
Lampiran 4 KM – 04 : Kehadiran Kerja Magang.....	59
Lampiran 5 KM – 05 : Laporan Realisasi Kerja Magang.....	61
Lampiran 6 KM – 06 : Penilaian Kerja Magang.....	62
Lampiran 7 KM – 07 : Tanda Terima Penyerahan Laporan Kerja Magang	63
Lampiran 8 Surat Penerimaan Magang.....	64
Lampiran 9 Hasil Pengecekan Turnitin	66

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA