

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia teknologi telah berkembang dengan sangat pesat hingga sampai pada tahap penciptaan sebuah kecerdasan buatan. Terciptanya kecerdasan buatan membuat persaingan dalam dunia kerja menjadi ketat, hal ini membuat dampak yang cukup serius bagi masa depan pekerjaan serta keefektifan program universitas dalam mempersiapkan mahasiswanya untuk bekerja [1]. Dengan demikian, universitas di berbagai daerah mulai melaksanakan program kerja magang untuk membuat mahasiswanya memiliki pengalaman dalam dunia kerja serta memberi kesempatan mahasiswa dalam menerapkan teori-teori yang telah dipelajari di kelas. Program kerja magang ini juga membantu universitas dalam menyiapkan mahasiswanya agar siap terhadap dunia kerja [2].

PT Jasa Teknologi Informasi IBM atau yang biasa dikenal sebagai JTI IBM adalah anak perusahaan dari IBM yang didirikan pada tahun 2003. JTI IBM didirikan untuk membantu IBM dalam memberikan sumber daya yang terampil dalam melakukan aktivitas yang berkaitan dengan dukungan purna jual untuk produk IBM di Indonesia [3]. JTI IBM juga menerapkan sistem program kerja magang di perusahaan sebagai sarana penyedia lapangan pekerjaan untuk mahasiswa maupun masyarakat dapat bergabung sebagai anggota dari JTI IBM. Program kerja magang yang disediakan oleh JTI IBM terdiri dari berbagai divisi.

Salah satu divisi yang terdapat pada JTI IBM adalah *IT Services* yang berfokus pada proyek MAP. *IT Services* ini merupakan divisi yang membantu perusahaan MAP dalam menyelesaikan permasalahan baik berupa insiden, perubahan, maupun permasalahan yang ada terkait dengan teknologi informasi yang dimiliki dan digunakan oleh MAP. *IT Services* sendiri dalam proyek MAP ini terdiri dari *IT Service Desk (IT SD)*, *IT Onsite Support (IT OSS)*, *IT Network*, *IT Server*, dan *IT Data Center Operation (IT DCO)* yang bertugas sebagai tangan pertama dalam

melakukan penyelesaian masalah atau insiden agar tidak terjadinya suatu masalah yang berkepanjangan atau berulang sehingga menyebabkan proses bisnis pada proyek MAP ini terhambat. Divisi inilah yang menjadi penyedia dalam melakukan program kerja magang sebagai *IT Support Intern*.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Program kerja magang yang dilakukan oleh mahasiswa merupakan suatu syarat untuk menyelesaikan program sarjana dan menjadi salah satu syarat kelulusan pada Universitas Multimedia Nusantara. Program kerja magang ini bertujuan agar mahasiswa dapat mempelajari bagaimana praktik dari teori yang telah dipelajari pada suatu perusahaan serta meningkatkan kompetensi diri dalam dunia pekerjaan. Berikut merupakan tujuan dari pelaksanaan program kerja magang :

- 1) Memenuhi salah satu syarat kelulusan di Universitas Multimedia Nusantara.
- 2) Memperoleh pengalaman dalam bekerja atau dunia kerja serta lingkungan kerja dalam perusahaan
- 3) Mempraktekan pengetahuan yang didapat dalam perkuliahan yaitu ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*)
- 4) Membantu perusahaan dalam mengetahui kinerja karyawan dalam menangani *Service Request, Incident Management, Change Management*.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1. Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Program kerja magang yang dilaksanakan pada PT Jasa Teknologi Informasi IBM berlangsung selama 66 hari kerja yang bertempat di The Plaza Office Tower, 16th - 17th Floor, Jl. M.H. Thamrin No.Kav. 28-30, RT.9/RW.5, Gondangdia, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10350. Program kerja magang ini dimulai pada tanggal 22 November 2021 sampai dengan 21 Februari 2022. Program kerja magang ini dilakukan dari hari Senin hingga Jumat dengan jam kerja yaitu 9 jam. Program kerja

magang ini juga dilakukan secara *WFO (Work From Office)* dan *WFH (Work From Home)* sesuai dengan pemberlakuan PPKM serta kecocokan jadwal dengan rekan kerja lainya. Berikut merupakan tabel uraian *timeline* kerja magang yang dilakukan :

Tabel 1.1 Timeline Kerja Magang

No	Aktivitas	Minggu														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
1	Pengenalan perusahaan, penjelasan untuk pegawai baru serta penjelasan tugas	■														
2	Membuat kerangka pertanyaan dan melakukan wawancara ke tim terkait	■	■	■												
3	Melakukan pencatatan hasil wawancara dan menganalisis dengan ITIL			■	■											
4	Melakukan Persiapan Observasi serta menyiapkan hasil review mentor untuk Observasi				■	■										
5	Melakukan Observasi ke dalam tim ITSD, Network, Server					■	■	■	■	■	■	■				
6	Membuat pencatatan hasil observasi, laporan hasil kerja dan melakukan diskusi kepada pembimbing magang												■	■		
7	Melakukan presentasi hasil kerja serta temuan rekomendasi															■

1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Prosedur pelaksanaan kerja magang yang dilakukan pada PT Jasa Teknologi Informasi IBM antara lain :

- 1) Melakukan pencarian lowongan dengan menggunakan LinkedIn.
- 2) Mengirimkan CV (*Curriculum Vitae*) dengan disertai surat lamaran kerja magang dan transkrip nilai yang didapatkan dari UMN kepada Mas Febrio selaku *Human Resource* serta melakukan wawancara awal untuk mengetahui informasi mahasiswa dan minat magangnya.
- 3) Melakukan wawancara dengan pembimbing magang yaitu mas Reagan Hia (*Service Delivery Manager*) dan mas Bartolomeus Bregas Raditya (*Project Manager*) untuk menentukan apakah mahasiswa dapat diterima atau tidak serta memberikan informasi awal mengenai pekerjaan.
- 4) Melakukan kunjungan ke kantor JTI IBM yang berada di Jakarta untuk melakukan persetujuan dokumen dokumen yang dibutuhkan serta ketentuan yang berlaku sebagai mahasiswa magang serta menentukan tanggal dimulainya program kerja magang.
- 5) Melakukan pengisian KM 01 secara *online* yang kemudian akan dikirimkan kepada perusahaan dan menjadi KM 02. Perusahaan pun memberikan *acceptance letter* beserta *job description* lengkap.
- 6) Menjalankan program kerja magang dengan baik sesuai deskripsi pekerjaan yang harus dilakukan sesuai dengan ketentuan dari perusahaan
- 7) Mengirimkan surat penerimaan magang kepada sekretaris program studi sistem informasi untuk di lakukan tanda tangan dan persetujuan magang

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