

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Program kerja magang ini dilakukan mahasiswa di PT Jasa Teknologi Informasi IBM pada posisi *IT Support Intern*. *IT Support Intern* dibawahi serta dibimbing oleh seorang *project manager*. memiliki tugas untuk memastikan kinerja dari anggota proyek MAP ini berjalan sesuai dengan pedoman pedoman yang berlaku, baik dari sisi perusahaan yaitu penjelasan yang telah diberikan oleh *Project Manager* untuk setiap SOP (standar operasional prosedur) yang berlaku, maupun dari segi pedoman ITIL yaitu *service request management*, *change management*, *problem management* dan *incident management*. Mahasiswa dalam melakukan program kerja magang melakukan persiapan wawancara atau pengumpulan data dan melakukan studi literatur serta pendalaman materi kedalam ITIL dengan kebutuhan yang sesuai dengan tugas yang diberikan sebagai tahapan awal untuk melakukan analisis kinerja anggota proyek MAP. Setelah pengumpulan data dilakukan dengan mendapatkan ragam pertanyaan yang dibutuhkan untuk wawancara, mahasiswa melakukan wawancara langsung serta melakukan observasi untuk mendapatkan temuan yang dibutuhkan sebagai acuan untuk pembuatan laporan yang akan dipresentasikan di dalam pertemuan dengan mentor maupun *supervisor* magang.

Dalam melakukan pekerjaannya, *IT Support intern* juga 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 seperti melakukan observasi ke dalam tim terkait untuk melihat bagaimana proses yang dijalankan secara langsung oleh setiap tim dalam menangani *incident management*, *service request management*, *problem management* dan *change request management*. Observasi ini dilakukan baik secara *offline* dengan menggunakan aplikasi yang dimiliki oleh perusahaan, serta *online* dengan menggunakan *meeting room* untuk mengetahui setiap pekerjaan yang dilakukan. Anggota dari setiap tim tersebut juga

melakukan penjelasan ringan kepada mahasiswa untuk setiap proses pekerjaan agar dapat diketahui apabila terdapat proses kerja yang memiliki kekurangan atau tidak sesuai dengan sop maupun pedoman ITIL. Mahasiswa juga melakukan koordinasi dengan pembimbing untuk melaporkan setiap hasil temuan maupun saran yang diberikan oleh anggota proyek MAP untuk meningkatkan kualitas pemberian layanan ini.

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

3.2.1 Tugas Kerja Magang

Dalam melakukan program kerja magang dengan waktu kurang lebih 3 bulan atau lebih tepatnya 66 hari kerja, mahasiswa melakukan pekerjaan magang yang secara langsung dengan bidang sistem informasi yaitu menyangkut audit tata kelola teknologi informasi dengan menggunakan pedoman ITIL untuk membantu proses kerjanya. Berikut merupakan tabel uraian tugas yang dilakukan oleh mahasiswa selama 66 hari kerja :

Tabel 3. 1 *Timeline* rincian pekerjaan yang dilakukan mahasiswa

NO	Jenis Pekerjaan	START	END	
1	Pengenalan Perusahaan, Penjelasan untuk pegawai baru serta penjelasan tugas			
	1a	Melakukan Onboarding Session untuk pengenalan perusahaan.	22 November 2021	22 November 2021
	1b	Melakukan pengenalan Tools yang dipakai oleh karyawan JTI IBM	22 November 2021	22 November 2021
	1c	Melakukan meeting dengan mentor untuk arahan pekerjaan yang akan dilakukan	22 November 2021	22 November 2021
2	Membuat kerangka pertanyaan dan melakukan wawancara ke tim terkait			
	2a	Melakukan persiapan dengan mempelajari teori ITIL yang diberikan oleh mentor serta membuat pertanyaan wawancara	23 November 2021	24 November 2021

	2b	Melakukan meeting secara online dengan mentor untuk membahas hasil pertanyaan wawancara yang telah dibuat	24 November 2021	24 November 2021
	2c	Melakukan wawancara dengan IT Service Desk	24 November 2021	25 November 2021
	2d	Menghubungi Tim ITOSS, IT DCO, IT Server	25 November 2021	25 November 2021
	2e	Melakukan wawancara dengan IT OSS	26 November 2021	26 November 2021
	2f	Melakukan Wawancara dengan IT DCO	29 November 2021	30 November 2021
	2g	Menghubungi kembali IT Server dan Network	30 November 2021	31 November 2021
	2h	Melakukan wawancara dengan IT Server dan IT Network	31 November	1 Desember 2021
	2i	Melakukan pencatatan secara rinci untuk hasil wawancara pada setiap tim dan mempersiapkan meeting dengan mentor	02 Desember 2021	03 Desember 2021
	2j	Melakukan meeting dengan mentor untuk membahas hasil wawancara yang telah dilakukan	06 Desember 2021	06 Desember 2021
	2k	Menunggu hasil review dari mentor serta menunggu update tugas berikutnya	07 Desember 2021	09 Desember 2021
	2l	Melakukan pendalaman terhadap hasil review dan meeting dengan pedoman ITIL serta melakukan <i>self-learning</i> ITIL.	10 Desember 2021	10 Desember 2021
3		Melakukan pendalaman terhadap hasil review dan melakukan pendalaman materi ITIL tentang <i>Incident, Service Request, Change request (CR), dan Problem Management</i> dan sop yang berlaku		

	3a	Melakukan pendalaman materi terhadap ITIL	13 Desember 2021	14 Desember 2021
	3b	Melakukan pendalaman terhadap SOP terupdate yang dijelaskan oleh mentor	15 Desember 2021	16 Desember 2021
	3c	Melakukan meeting dengan mentor terhadap pendalaman yang didapatkan	17 Desember 2021	17 Desember 2021
4	Melakukan Persiapan Observasi serta menyiapkan hasil review mentor untuk Observasi			
	4a	Melakukan diskusi untuk step selanjutnya dengan mentor untuk melakukan observasi ke dalam tim ITSD	20 Desember 2021	20 Desember 2021
	4b	Melakukan penjadwalan untuk melakukan observasi	21 Desember 2021	21 Desember 2021
	4c	Melakukan pembelajaran mandiri dalam melakukan pencatatan laporan observasi dengan pedoman ITSM	22 Desember 2021	22 Desember 2021
	4d	Mempelajari materi untuk melihat proses kerja dalam perusahaan dan dokumentasi yang dibutuhkan untuk proses kerja tersebut.	23 Desember 2021	24 Desember 2021
	4e	Melakukan diskusi kembali dengan pemimpin tim ITSD untuk melakukan observasi ke perusahaan	25 Desember 2021	26 Desember 2021
	4f	Mendiskusikan Penulisan Laporan, Persiapan sebelum melakukan Observasi dengan mentor	28 Desember 2021	28 Desember 2021
	4g	Diskusikan dengan pimpinan ITSD untuk jadwal onsite besok	29 Desember 2021	29 Desember 2021
5	Melakukan Observasi ke dalam tim ITSD, Network, Server			
	5a	Melakukan observasi ke dalam tim ITSD dengan berkunjung ke tempat kerja tim tersebut	30 Desember 2021	10 Januari 2022

	5b	Membuat laporan temuan dari tim observasi ITSD	11 Januari 2022	11 Januari 2022
	5c	mengirimkan laporan temuan kepada mentor	12 Januari 2022	2 Januari 2022
	5d	Menunggu review dari mentor	13 Januari 2022	13 Januari 2022
	5e	Mendiskusikan persiapan observasi selanjutnya dengan mentor	14 Januari 2022	16 Januari 2022
	5f	Menunggu dan bertemu dengan mentor untuk mendiskusikan hasil review dari mentor untuk pertemuan selanjutnya	17 Januari 2022	19 Januari 2022
	5g	Membuat ringkasan dari pertemuan dan mempersiapkan observasi selanjutnya	19 Januari 2022	21 Januari 2022
	5h	menunggu jadwal observasi berikutnya	21 Januari 2022	21 Januari 2022
	5i	Melakukan observasi dengan team Server	24 Januari 2022	31 Januari 2022
	5j	Melakukan pencatatan hasil observasi team server	01 Februari 2022	01 Februari 2022
	5k	Melakukan persiapan dan menunggu waktu observasi berikutnya dengan team Network	02 Februari 2022	03 Februari 2022
	5l	Melakukan request untuk permintaan surat kerja magang kepada perusahaan	03 Februari 2022	03 Februari 2022
	5m	Melakukan observasi ke dalam tim Network dan melakukan pencatatan hasil temuan	04 Februari 2022	11 Februari 2022
	Membuat pencatatan hasil observasi, laporan kerja, dan melakukan diskusi kepada pembimbing magang			
6	6a	Melakukan diskusi hasil temuan kepada pembimbing magang	14 Februari 2022	14 Februari 2022
	6b	Membuat laporan hasil temuan, rekomendasi sesuai dengan ITIL untuk dipresentasikan	15 Februari 2022	16 Februari 2022

	dengan supervisor dan mentor program kerja magang		
6c	Menunggu jadwal meeting selanjutnya serta mengkonfirmasi waktu yang telah ditentukan	16 Februari 2022	16 Februari 2022
Melakukan presentasi hasil kerja magang serta temuan dan rekomendasi			
7a	Melakukan presentasi hasil observasi kerja magang, baik berupa temuan dan rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan layanan sesuai dengan ITIL	17 Februari 2022	18 Februari 2022
7b	Melakukan pencatatan serta mencatat setiap hasil diskusi dari temuan dan rekomendasi yang telah dilakukan dan diberikan oleh supervisor dan pembimbing magang untuk dikirimkan kepada pembimbing magang.	19 Februari 2022	21 Februari 2022

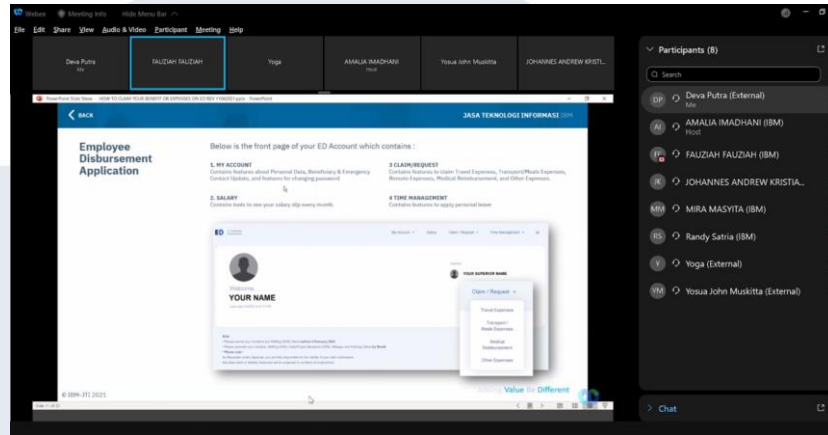
3.2.2 Uraian Kerja Magang

Program kerja magang yang dilakukan oleh mahasiswa pada praktik kali ini dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Pengenalan perusahaan, penjelasan untuk pegawai baru serta penjelasan tugas.

Dalam kegiatan ini mahasiswa melakukan meeting secara online dengan human resource JTI IBM untuk melakukan pengenalan terhadap perusahaan serta pegawai pegawai yang bekerja dalam perusahaan. Pengenalan yang dilakukan menggambarkan kondisi perusahaan saat ini. Pengenalan ini dilakukan oleh Mba Fauziah dengan menggunakan Webex sebagai sarana presentasi daring. Presentasi ini berisikan aplikasi yang dapat digunakan oleh karyawan yang diterima oleh JTI IBM. Selain itu pengenalan juga menjelaskan berbagai kegiatan yang dapat dilakukan karyawan yang telah diterima baik dari penjelasan pengeluaran biaya yang dapat dibayarkan kembali oleh perusahaan (*reimburse*) hingga layanan asuransi yang

diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya. Berikut salah satu contoh gambar proses presentasi dilakukan.



Gambar 3. 1 Foto kegiatan presentasi *onboarding session*

Gambar 3.1 adalah kegiatan saat presentasi dilakukan oleh Mba Fauziah kepada karyawan-karyawan baru yang telah diterima oleh JTI IBM.



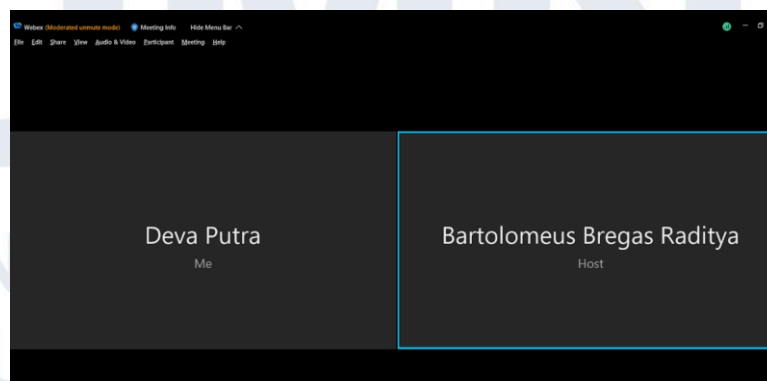
Gambar 3. 2 Asuransi yang disediakan oleh PT Jasa Teknologi Informasi IBM

Gambar 3.2 adalah salah satu program asuransi yang diberikan oleh perusahaan yang dapat digunakan oleh setiap karyawannya untuk memenuhi dan menunjang kebutuhannya. Perusahaan juga mempunyai jenis asuransi lainya seperti BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan/ BPJamsostek.



Gambar 3. 3 Program development PT Jasa Teknologi Informasi IBM

Gambar 3.3 merupakan salah program program yang dimiliki oleh PT Jasa Teknologi Informasi IBM untuk membantu setiap karyawannya meningkatkan kemampuan dalam melakukan setiap pekerjaan yang disesuaikan dengan kebutuhan karyawan agar setiap karyawan yang ada di dalam perusahaan menjadi lebih berkompeten dan berkualitas. Program peningkatan terdiri dari berbagai macam seperti *bootcamp*, *training class*, *onboarding session*, *JTI inclass Training*, *Training for Division/Team*, dan sebagainya. Setelah melakukan *onboarding session* untuk pengenalan perusahaan, mahasiswa juga melakukan diskusi dengan pembimbing magang yaitu Mas Dite dengan menggunakan Webex juga sebagai sarana pertemuan daring ini. Berikut gambar pelaksanaan pertemuan daring;



Gambar 3. 4 Proses diskusi awal dengan pembimbing

- 2) Membuat kerangka pertanyaan dan melakukan wawancara ke tim terkait

Dalam kegiatan ini, mahasiswa melakukan persiapan untuk melakukan wawancara awal dengan narasumber tim terkait untuk mengetahui proses kerja atau SOP yang telah diterapkan oleh tim tersebut dalam melakukan *incident, service request, change, dan problem management*. Mahasiswa juga melakukan pembelajaran teori teori ITIL untuk diterapkan sebagai pedoman wawancara kepada narasumber. Pembelajaran teori tidak hanya dari pedoman buku ITIL saja namun mahasiswa juga melakukan pembelajaran ulang berdasarkan teori yang didapat dari kelas IT Governance yang dibimbing oleh Ibu Melissa Indah Fianty. Berikut merupakan contoh gambaran buku serta teori yang dipelajari:



Gambar 3. 5 Buku pedoman ITIL [4]

Gambar 3.5 merupakan buku pedoman ITIL yang diberikan oleh pembimbing kerja magang untuk dijadikan acuan pembelajaran agar

dapat menjadi pedoman untuk melakukan observasi kedalam tim tim terkait. Kegiatan ini dilakukan untuk memahami mengenai target analisis yang harus dilakukan seperti *IT Service Management* yang merupakan fasilitas dalam pemberian layanan teknologi informasi untuk suatu perusahaan serta memiliki kemampuan untuk memberikan kebutuhan kepada pelanggan dalam bentuk layanan [5]. *IT Service management* memiliki berbagai macam target pencapaian, dalam kegiatan ini target yang dituju yaitu incident management yang merupakan proses dalam menangani semua jenis insiden termasuk pada kegagalan perangkat keras dan perangkat lunak [6]. *Change request (CR) management* merupakan kegiatan untuk memaksimalkan jumlah layanan dan teknologi informasi dalam melakukan perubahan yang dibutuhkan [4]. *Service request management* merupakan kegiatan untuk melakukan pengelolaan terhadap layanan yang dalam mengoptimalkan layanan teknologi yang diberikan kepada penggunanya [7].

Operasional layanan (*service operation*)

Proses yang direkomendasikan:

1. Manajemen **kejadian** (*event management*)
2. Manajemen **insiden** (*incident management*)
3. **Pemenuhan permintaan** (*request fulfillmen*)
4. Manajemen **masalah** (*problem management*)
5. Manajemen **akses** (*access management*)

Gambar 3. 6 Teori pembelajaran ITIL

Gambar 3.6 merupakan contoh teori teori yang dipakai oleh mahasiswa untuk dijadikan pedoman dalam melaksanakan program kerja magang agar dapat memenuhi ekspektasi pembimbing kerja magang. Setelah melakukan pembelajaran teori, mahasiswa juga

melakukan proses pembuatan pertanyaan awal wawancara yang berisikan tentang *incident, service request, change, dan problem management*. Berikut merupakan contoh gambar lampiran pertanyaan.

- Incident Management**
1. Apakah setiap insiden yang terjadi langsung di laporkan?
 2. Apakah setiap terjadi insiden service desk akan langsung menangani insiden tersebut?
 3. Apakah setiap insiden yang terjadi langsung di lakukan pencatatan dan di pisahkan sesuai prioritasnya?
 4. Apakah ada estimasi waktu dalam menyelesaikan insiden yang terjadi sesuai dengan prioritas?
 5. Bagaimana proses penentuan estimasi waktu dalam menyelesaikan insiden?
 6. Apakah ada dilakukan update kepada user mengenai proses penyelesaian insiden?
 7. Bagaimana SOP/Step yang digunakan saat insiden terjadi?
 8. Bagaimana Proses/Step yang dilakukan oleh IT Support/Service Desk saat melakukan penyelesaian insiden ?
 9. Apakah jika ada insiden IT Support/ Service Desk melakukan arahan/komunikasi kepada user?
 10. Bagaimana proses yang dilakukan saat insiden yng besar terjadi seperti Data Center Down?
 11. Apakah setiap ada insiden yang sudah dilakukan penyelesaian, akan dilakukan review untuk memastikan masalah tersebut sudah di selesaikan?
 12. Apakah setelah penyelesaian insiden, akan dilakukan dokumentasi terhadap insiden tersebut?

Gambar 3. 7 Pertanyaan *incident management*

Gambar 3.7 adalah lampiran pertanyaan mengenai *incident management*.

- Change Management**
1. Bagaimana SOP yang ada saat sebuah perubahan akan dilakukan?
 2. Apakah setiap perubahan, disesuaikan dengan tipe perubahan yang telah di tentukan, seperti Standard/Normal/Emergency changes?
 3. Bagaimana proses perubahan yang dilakukan yang di sebabkan karena insiden?
 4. Apakah terdapat sebuah tantangan yang terjadi saat melakukan sebuah perubahan?
 5. Apakah setiap perubahan dilakukan, dibuat jadwal agar perubahan tepat waktu?
 6. Apakah setelah melakukan perubahan, dilakukan penilaian terhadap resiko dan manfaatnya?
 7. Apakah setelah melakukan perubahan, dilakukan otorisasi sebelum perubahan tersebut di implementasikan/dicabarkan?
 8. Apakah dilakukan dokumentasi terhadap setiap perubahan?

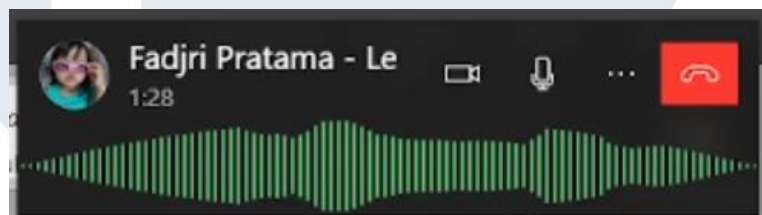
Gambar 3. 8 Pertanyaan *Change Management*

Gambar 3.8 adalah lampiran pertanyaan mengenai *Change Management*

- Service Request Management**
1. Bagaimana SOP yang ada saat sebuah service request akan dilakukan dan juga di selesaikan?
 2. Apakah setelah menyelesaikan sebuah service request, dokumentasi dilakukan?
 3. Apakah terdapat sebuah estimasi terhadap waktu penyelesaian service request?

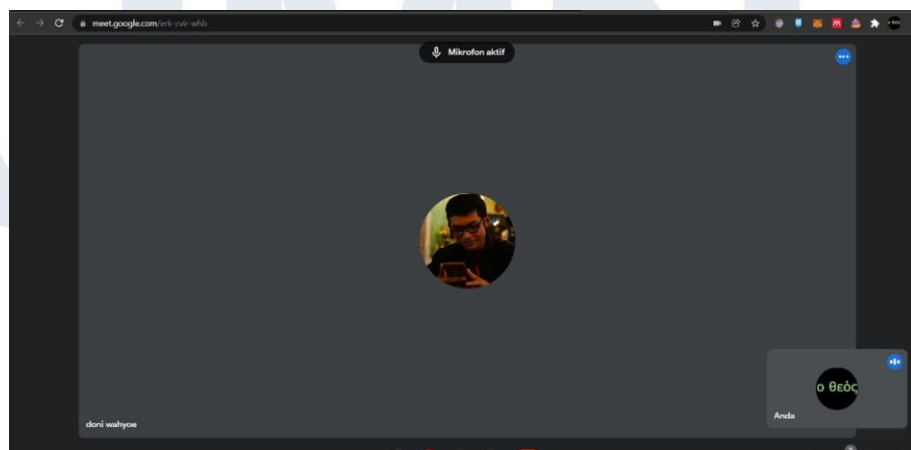
Gambar 3. 9 Pertanyaan *Service Request Management*

Gambar 3.9 adalah lampiran pertanyaan mengenai *service request management*. Dalam melakukan wawancara kepada narasumber tim terkait, mahasiswa menggunakan sarana telepon untuk memudahkan proses wawancara dengan menggunakan aplikasi *Whatsapp* dan juga *Google Meet*. Wawancara ini dilakukan secara daring dikarenakan harus disesuaikan dengan peraturan PPKM yang berlaku sehingga untuk melakukannya secara tatap muka masih belum dapat dilakukan. Proses wawancara ini dilakukan dengan Mas Fadjri Pratama selaku *leader IT Service Desk*, Mas Joei dan Mas Doni selaku *Leader IT Network*, Mas Fajar selaku *Leader IT Server*, Mas Akbar selaku *Leader IT Data Center Operation*, dan Mas Khairi selaku *Leader IT Onsite Support*.



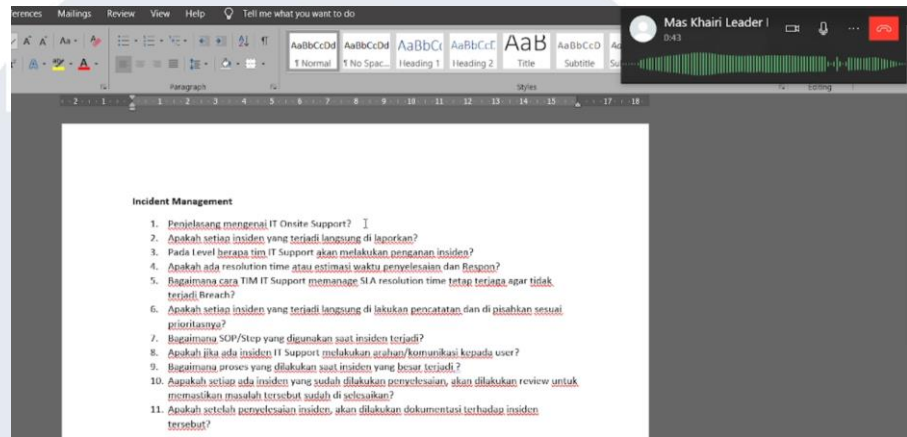
Gambar 3. 10 Kegiatan wawancara dengan leader ITSD

Gambar 3.10 merupakan proses wawancara dengan Mas Fadjri yang berlangsung selama kurang lebih 36 menit dengan menggunakan *whatsapp*.



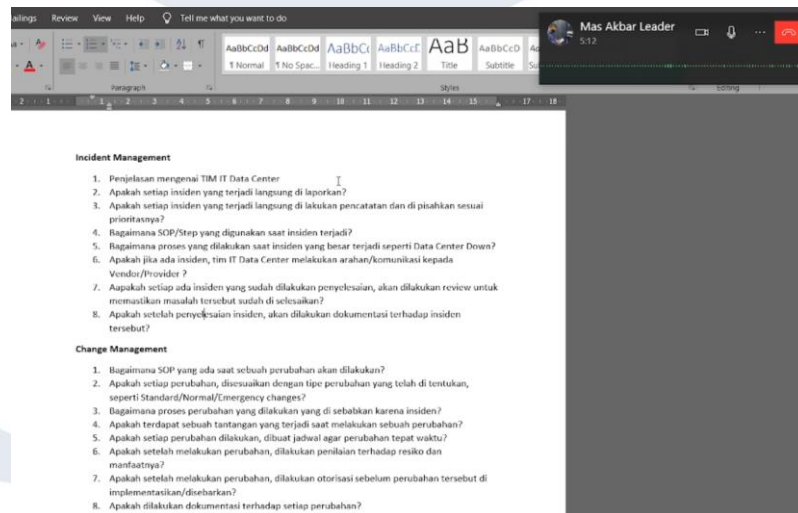
Gambar 3. 11 Kegiatan wawancara dengan leader IT Network

Gambar 3.11 merupakan proses wawancara dengan Mas Doni, yang berlangsung selama kurang lebih 30 menit dengan menggunakan *Google Meet*.



Gambar 3.12 Kegiatan wawancara dengan leader IT OSS

Gambar 3.12 merupakan proses wawancara Mas Khairi, yang berlangsung selama kurang lebih 29 menit dengan menggunakan *whatsapp*.



Gambar 3.13 Kegiatan wawancara dengan leader IT DCO

Gambar 3.13 merupakan proses wawancara Mas Akbar, yang berlangsung selama kurang lebih 30 menit dengan menggunakan *whatsapp*. Pada proses wawancara dengan tim IT DCO terdapat pertanyaan yang berbeda dari wawancara lainnya, hal ini dikarenakan

ada beberapa cakupan pertanyaan sebelumnya yang tidak sesuai dengan proses kerja tim tersebut sehingga harus dilakukan penyesuaian pertanyaan.

3) Melakukan pencatatan hasil wawancara dan menganalisis dengan ITIL

Setelah melakukan wawancara, proses berikutnya yaitu melakukan pencatatan setiap jawaban narasumber ke dalam lampiran pertanyaan untuk masing masing narasumber. Berikut merupakan tabel lampiran beserta jawabannya :

Tabel 3. 2 Lampiran hasil wawancara

Lampiran hasil wawancara ITSD		
<i>Incident Management</i>		
No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah setiap insiden yang terjadi langsung dilaporkan?	setiap insidien akan langsung dilaporkan dengan menggunakan 3 channel yaitu tiketing, telepon(extension), dan juga email.
2	Apakah setiap terjadi insiden service desk akan langsung menangani insiden tersebut?	Saat user mengirimkan sebuah tiket akan ada waktu selama 30 menit untuk tim L1 ataupun ITSD melakukan respon. Apabila tidak di respon selama 30menit maka tiket akan menjadi breach. kalo ada tgl merah (tidak termasuk weekend) SLA itu bisa di pause dan Kalo ada tgl merah bertepatan pas hari weekend, SLA di pause jg, kecuali weekend biasa sabtu minggu tpi gak tgl merah, SLA tetep jalan
3	Apakah setiap insiden yang terjadi langsung di lakukan pencatatan dan dipisahkan sesuai prioritasnya?	Semua tiket yang telah di buat oleh user akan masuk kedalam system ITSD dan semua tiket akan langsung tercatat (record). Terdapat 4 perbedaan prioritas yaitu Severity

		4 yaitu service request/work order (Low), Severity 3 adalah tiket yang dibuat oleh store maupun user. Severity 2 yang berdampak pada sebuah kelompok/ 1 bisnis unit. Severity 1 yaitu High Priority yang berdampak kepada VIP User atau kasus yang berdampak kepada seluruh user MAP seperti sever utama down
4	Apakah ada estimasi waktu dalam menyelesaikan insiden yang terjadi sesuai dengan prioritas?	Estimasi waktu yang digunakan dibedakan oleh SLA (service level Agreement) yang terbagi menjadi 2 yaitu tiket incident yang terbagi menjadi 3 yaitu severity 3 dengan waktu selama 9 jam dan hari kerja normal, severity 2 yaitu maksimal 6 jam dan severity 1 yaitu 4 jam, dan juga service request (work order) yang disebut severity 4 yaitu 26 jam kerja
5	Bagaimana proses penentuan estimasi waktu dalam menyelesaikan insiden?	Proses penentuan waktu telah ditentukan oleh diskusi para anggota melalui agreement yang telah ditentukan
6	Apakah ada dilakukan update kepada user mengenai proses penyelesaian insiden?	Ada fungsi/fitur yang bernama Notes untuk melakukan komunikasi kepada user yang akan digunakan untuk Tim ITSD menulis notes seperti perubahan status tiket yang akan langsung terkirim kedalam email user, dan juga
7	Bagaimana SOP/Step yang digunakan saat insiden terjadi?	Saat insiden terjadi Tim ITSD akan menerima Raw Tiket dalam jangka waktu 30 menit untuk melakukan penerimaan tiket, Melakukan analisis kasus dari Tiket tersebut

		(memprioritaskan kasus), Melakukan proses penyelesaian secara Komunikasi byphone ataupun remote desktop dengan seizin user, Melakukan testing penyelesaian masalah untuk memastikan permasalahan sudah diselesaikan. Melakukan penulisan resolution notes untuk melakukan record terhadap langkah yang telah dilakukan.
8	Apakah jika ada insiden IT Support/ Service Desk melakukan arahan/komunikasi kepada user?	Tim ITSD bisa melakukan komunikasi terhadap user untuk melakukan arahan melalui telepon kepada user untuk membantu menyelesaikan insiden yang terhalang oleh jaringan sehingga tidak dapat menggunakan Remote Desktop ataupun mendatangkan staff kepada user.
9	Bagaimana proses yang dilakukan saat insiden yang besar terjadi seperti Data Center Down?	tim ITSD memiliki SLA Exception, dengan melakukan analisis mengenai sebabnya terjadi dan dampaknya. Seperti lokasi data center yang nantinya akan dilakukan pengecekan oleh tim dan melakukan rebuild database. Perusahaan juga memiliki Server Backup untuk melakukan Backup database.
10	Apakah setiap ada insiden yang sudah dilakukan penyelesaian, akan dilakukan review untuk memastikan masalah tersebut sudah diselesaikan?	Report yaitu dokumentasi yang dilakukan oleh Tim ITSD dalam jangka waktu 1 minggu. Monthly report dalam jangka waktu 1 bulan yang akan di Recap yang didasari oleh Tempat, Bisnis unit.
Change Management		

1	Bagaimana SOP yang ada saat sebuah perubahan akan dilakukan?	melakukan Change request (CR) form yang nantinya akan dilakukan agreement dan juga dan MOUnya, juga bisa melakukan dengan cara diskusi terhadap tim internal maupun tim lain dan juga agreementnya
2	Apakah setiap perubahan, disesuaikan dengan tipe perubahan yang telah ditentukan, seperti Standard/Normal/Emergency changes?	Terdapat perbedaan juga pada perubahan seperti perubahan yang disebabkan oleh insiden
3	Bagaimana proses perubahan yang dilakukan yang disebabkan karena insiden?	Tim ITSD akan melakukan Adjustment dengan melakukan review, setelah melakukan review akan dilakukan analisis dan diskusi, setelah itu akan mendapatkan solusi terbaik. Dari solusi terbaik tersebut akan dilakukan sebuah pembaruan atau change request dengan mengikuti sop yang ada.
4	Apakah setiap perubahan dilakukan, dibuat jadwal agar perubahan tepat waktu?	Setiap perubahan yang akan dilakukan akan dibuat penjadwalan atau timeline untuk memastikan tidak berdampak terhadap hal lain
5	Apakah setelah melakukan perubahan, dilakukan penilaian terhadap resiko dan manfaatnya?	Setiap perubahan sudah dilakukan risk management juga dan juga melakukan testing terhadap perubahan tersebut sebelum dilakukan implementasi.
<i>Service Request Management</i>		
1	Bagaimana SOP yang ada saat sebuah service request akan dilakukan dan juga diselesaikan?	SOP yang ada tidak jauh beda dengan incident management, untuk pekerjaan service request yang sering dikerjakan oleh tim ITSD seperti setting email outlook new user, setting aplikasi SAP, setup

		aplikasi forticlient VPN di device user
Lampiran hasil wawancara IT Network dan Server		
<i>Incident Management</i>		
1	Apakah setiap insiden yang terjadi langsung dilaporkan?	Setiap insiden yang dikerjakan oleh tim IT Network itu berdasarkan laporan dari tim ITService Desk. Sehingga setiap insiden sudah pasti akan dilaporkan secara langsung oleh Satuan bisnis unit(SBU) maupun user.
2	Bagaimana cara TIM IT Network memmanage SLA resolution time tetap terjaga agar tidak terjadi Breach?	Tim IT Network melakukan perbedaan terhadap insiden dan Work Order. Work order mempunyai SLA dalam waktu 3 hari dan Insiden disesuaikan dengan Severity 1, 2, dan 3. Juga dengan melakukan plotting yang dapat dilihat dari tiketing. Tim IT Network juga memprioritaskan untuk melakukan penyelesaian insiden terlebih dahulu
3	Bagaimana SOP/Step yang digunakan saat insiden terjadi?	Insiden yang laporkan oleh User/Bisnis unit akan diberlakukan tiketin kepada ITSD, apabila penyelesaian pertama (First level Resolution) dapat diselesaikan oleh tim ITSD maka akan diselesaikan oleh tim ITSD, sedangkan apabila tidak dapat diselesaikan oleh tim ITSD maka akan dilakukan eskalasi kepada Tim IT Network yaitu tim L2 untuk dilakukan penyelesaian lebih dalam. Setelah permasalahan sudah diselesaikan tim IT Network akan melakukan closing tiket dengan melakukan Screenshot

		permasalahan yang telah diselesaikan seperti PING / Trace.
4	Bagaimana pembagian tim yang ada untk setiap permasalahan yang ada?	terdapat Engginer Layer 1 (L1) untuk first level resolution yang akan membutuhkan pengerjaan secara cepat ataupun bisa dan mudah ditangani, Engginer Layer 2 (L2) akan melakukan pengerjaan yang memang harus dianalisis lebih lanjut penyebab terjadinya apabila dalam frist level resolution tidak dapat diatasi. Dan engginer layer 3 dengan penyelesaian yang membutuhkan teknikal lebih atau lebih rumit
5	Bagaimana proses yang dilakukan saat insiden yang besar terjadi seperti?	Apabila tim IT network menemukan insiden besar terjadi, akan dilakukan pengerjaan semaksimal mungkin seperti dengan melakukan eskalasi terhadap layer 3 untuk melakukan return barang, dengan memungkinkan melakukan prioritas terhadap insiden severity 1 dan mendahulukan insiden tersebut.
6	Apakah setiap ada insiden yang sudah dilakukan penyelesaian, akan dilakukan review untuk memastikan masalah dapat diselesaikan secara lebih efisien dan efektif?	Setiap penyelesaian akan dilakukan review kedalam tim internal yang biasanya dilakukan dalam jangka waktu 1 kali dalam 1 minggu, juga melakukan review dengan Tim lain seperti ITSD, ITServer, IT Support.
7	Apakah jika ada insiden IT Network melakukan dokumentasi?	Untuk dokumentasi memang tidak dilakukan , namun tim IT network melakukan pencatatan khusus terhadap permasalahan yang terjadi secara berulang baik dari bisnis unit yang sama maupun berbeda.

8	Apakah jika ada insiden IT Network dan Server melakukan arahan/komunikasi kepada user?	Tim IT Network akan melakukan komunikasi terhadap tim dari bisnis unit akan diinformasikan di dalam Tiket tersebut dengan memberikan keterangan untuk melakukan pengecekan dari bisnis unit. Sehingga engginer dari bisnis unit dapat melakukan pengerjaan tersebut.
Change Management		
1	Bagaimana SOP yang ada saat sebuah perubahan akan dilakukan?	Tim akan melakukan <i>Change Request Form (CRF)</i> untuk menjelaskan dengan detail terhadap perubahan yang ingin dilakukan. Setelah itu dari sisi bisnis unit akan melakukan agreement terhadap pihak yang berwenang, IT Network akan melakukan agreement pada CRF tersebut yang dilakukan dengan manajer/Pihak berwenang.
2	Apakah setiap perubahan, disesuaikan dengan tipe perubahan yang telah ditentukan, seperti Standard/Normal/Emergency changes?	Terdapat perbedaan yang terjadi dikarenakan insiden dan juga penambahan akses sesuai juga dengan tiper perubahan tersebut
3	Bagaimana proses perubahan yang dilakukan yang disebabkan karena insiden?	Kurang lebih sama dengan nomor 1
4	Apakah terdapat sebuah tantangan yang terjadi saat melakukan sebuah perubahan?	Tantangan yang ada yaitu kekhawatiran terhadap terganggunya Policy yang lain maupun gangguan yang terjadi, juga kekhawatiran terhadap perubahan itu sesuai dengan yang diharapkan dan apa yang dibutuhkan. Juga terdapat halangan pada saat melakukan eksekusi seperti gagal

		yang harus dilakukan perubahan kembali agar dapat berjalan.
5	Apakah setiap perubahan dilakukan, dibuat jadwal agar perubahan tepat waktu?	Penjadwalan dilakukan sebelum melakukan perubahan yang akan di input di dalam Change Request Form.
6	Apakah setelah melakukan perubahan, dilakukan penilaian terhadap resiko dan manfaatnya?	Sebelum melakukan perubahan TIM akan melakukan review terhadap dampak dan manfaat yang akan terjadi
7	Apakah dilakukan dokumentasi terhadap setiap perubahan?	Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan change request form dalam kurun waktu 1 bulan kedalam 1 folder untuk mengetahui perubahan apa saja yang dilakukan dalam 1 bulan

Service Request Management

1	Bagaimana SOP yang ada saat melakukan service request dan saat service request diselesaikan?	Tim IT Network akan melakukan request kepada tim ITSD menggunakan email secara langsung untuk melakukan pembuatan tiketing
---	--	--

Lampiran Hasil Wawancara IT Data Center Operation

Incident Management

1	Penjelasan mengenai TIM IT Data Center	melakukan monitoring network untuk seluruh Store yang ada di dalam MAP. Serta pengecekan network agar tidak terjadi permasalahan lebih lanjut.
2	Apakah setiap insiden yang terjadi langsung dilaporkan	Insiden yang ditangani oleh tim IT DCO memiliki tiketing yang berbeda dari tim yang lain, namun tim DCO akan membuat open tiket dalam bentuk email yang di eskalasi ke provider

3	Bagaimana SOP/Step yang digunakan saat insiden terjadi?	SOP dasar yang dimiliki tim IT DCO yaitu, apabila ada root store yang mengalami gangguan, Tim Dco akan langsung memberikan email kepada root store tersebut. Dan apabila root store tersebut memiliki M2M maka akan di followup ke tim Network, apabila bermasalah dengan provider maka Tim IT DCO akan melakukan followup kepada provider yang sesuai. Setelah itu melakukan konfirmasi kepada tim leader ITSD untuk melakukan hold tiket karena tiket yang dikirim oleh user yang mengalami gangguan dalam area tersebut.
4	Bagaimana proses yang dilakukan saat insiden yang besar terjadi?	Tim IT DCO pernah mengalami insiden seperti root store yang membawahi beberapa toko lainnya, tim iT DCO akan langsung melakukan eskalasi, follow up ke provider. Apabila ada m2m yang dimiliki toko tersebut maka akan langsung disampaikan ke IT Network.
5	Apakah jika ada insiden, tim IT Data Center melakukan arahan/komunikasi kepada Vendor/Provider ?	Tim IT DCO akan melakukan konfirmasi terhadap PIC SBU yang mengalami gangguan, setelah itu akan diminta untuk melakukan foto pada perangkat yang ada ataupun video untuk dilakukan pengecekan.
6	Apakah setiap ada insiden yang sudah dilakukan penyelesaian, akan dilakukan review untuk memastikan masalah tersebut sudah diselesaikan?	Penyelesaian insiden yang telah dilakukan kebanyakan sudah sesuai dengan sop yang ada sehingga untuk melakukan review itu masih jarang, tapi juga ada meeting internal guna

		mendiskusikan hal yang terbaik untuk kedepanya.
<i>Change Management</i>		
1	Bagaimana SOP yang ada saat sebuah perubahan akan dilakukan?	DCO akan menerima request dari user, setelah itu akan disesuaikan, apabila perubahan berupa hardware, DCO akan menyalurkannya ke network maupun it sbu masing masing. Apabila perubahan berbentuk update software seperti perubahan Rename, update. dco akan melakukan perubahan tersebut. Setelah itu dco akan melaukan email kepada user untuk melakukan konfirmasi.
2	Apakah setiap perubahan, disesuaikan dengan tipe perubahan yang telah ditentukan, seperti Standard/Normal/Emergency changes?	Perubahan dipisahkan menjadi hardware, dan software update
<i>Service Request Management</i>		
1	Bagaimana penyelesaian service request dilakukan?	Service request yang laksanakan tim DCO termasuk jarang, service request dijalankan secara monthly/perbulan. Karena DCO lebih fokus untuk menjaga network map saat akan terjadi insiden.
Lampiran hasil wawancara IT Onsite Support		
<i>Incident Management</i>		
1	Penjelasan mengenai IT Onsite Support?	Tim yang berguna untuk handle case L2 yang berhubungan dengan end device user. Melakukan service aplikasi user, troubleshoot problem dari user. IT OSS juga melakukan support untuk setup device dalam mengeksekusi perpindahan setting

		user. IT OSS juga melakukan perbaikan hardware pada part yang mudah untuk dilakukan perbaikan.
2	Apakah setiap insiden yang terjadi langsung dilaporkan?	TIM IT OSS akan melakukan perbaikan secara langsung/ self service, kecuali untuk device yang diberikan oleh JTI maka akan langsung dilaporkan.
3	Pada Level berapa tim IT Support akan melakukan penanganan insiden?	IT OSS akan handle 3 Severity. Severity 1 yang berlaku untuk user VIP di dalam MAP. Severity 3 yang berlaku untuk insiden yang SLAnyanya selama 8 jam dan user yang bukan VIP, dan Severity 4 yang berlaku untuk Work Order.
4	Apakah ada resolution time atau estimasi waktu penyelesaian dan Respon?	Tim IT OSS tidak menggunakan resolution/ response time, tetapi tim IT OSS menyesuaikan hanya dengan SLA yang berlaku. Juga melakukan penyelesaian insiden saat tiket sudah diberikan dari tim ITSD maupun tim lain kepada tim IT OSS.
5	Bagaimana cara TIM IT Support manage SLA resolution time tetap terjaga agar tidak terjadi Breach?	Internal IT OSS memiliki tim sendiri yang membantu mengingatkan anggota lain untuk melakukan penyelesaian serta closure tiket agar tidak terjadi breach, tim it oss juga dapat menyelesaikan tiket yang secara tidak langsung ditemukan pada saat melakukan visit kepada user dan user yang lain juga memiliki problem.

6	Apakah setiap insiden yang terjadi langsung dilakukan pencatatan dan dipisahkan sesuai prioritasnya?	Setiap insiden akan dilakukan tiketing kedalam tim ITSD sehingga akan disesuaikan prioritasnya dan reportingnya
7	Bagaimana SOP/Step yang digunakan saat insiden terjadi?	Insiden akan masuk ke dalam tiketing ITSD, setelah ITSD melakukan First resolution dan sesuai dengan jobdesk tim IT OSS, maka tiket tersebut akan diselesaikan di dalam tim IT OSS
8	Apakah jika ada insiden IT Support melakukan arahan/komunikasi kepada user?	Pada saat TIM IT OSS terdapat kendala saat mau melakukan visit kepada user, baik dari segi user yang tidak hadir dan tim IT OSS yang tidak dapat hadir. Tim IT OSS akan melakukan arahan kepada user melalui email yang terhubung dari user pada saat melakukan tiketing.
9	Bagaimana proses yang dilakukan saat insiden yang besar terjadi ?	Pada saat tim IT OSS menyelesaikan insiden yang terdapat di dalam Severity 1, akan melakukan visit kepada user untuk melakukan penyelesaian insiden.
10	Apakah setiap ada insiden yang sudah dilakukan penyelesaian, akan dilakukan review untuk memastikan masalah tersebut sudah diselesaikan?	Review akan dilakukan oleh tim IT OSS pada saat munculnya insiden/case baru bukan untuk insiden yang memang sudah sering muncul. Review insiden juga sering dilakukan oleh tim IT OSS melalui Voice call yang dilakukan setiap harinya melalui Discord, yang selalu dilakukan saat jam kerja
11	Apakah setelah penyelesaian insiden, akan dilakukan dokumentasi terhadap insiden tersebut?	Tim IT OSS akan melakukan pencatatan Knowledge Base yang akan disimpan kedalam tim Internal. Yang beberapa sudah di upload kedalam tim BMC serta file sharing

		yang dilakukan tim it OSS seperti drive tim internal.
Change Management		
1	Perubahan di dalam IT OSS masih belum pernah dilakukan pada saat mas Khairi bertugas sebagai leader tim IT OSS, contohnya yaitu seperti pembuatan agreement terhadap para manajer atas untuk perubahan signifikan. Tim IT OSS juga tidak memiliki SOP dalam melakukan perubahan, karena perubahan yang dilakukan masih dalam cakupan internal.	
Service Request Management		
1	Bagaimana SOP yang ada saat sebuah service request akan dilakukan dan juga diselesaikan?	Service Request yang dilakukan seperti pemasangan end device untuk user(deployment new laptop atau hardware). User akan melakukan request kepada IT admin, setelah itu it Admin akan meminta ITSD melakukan tiketing. Setelah tiketing terbuat maka akan langsung diselesaikan oleh tim IT OSS

4) Melakukan Persiapan Observasi serta menyiapkan hasil review mentor untuk Observasi

Pada kegiatan ini, mahasiswa melakukan persiapan observasi dengan menggunakan hasil pertanyaan awal sebagai acuan untuk menilai serta mencatat temuan yang akan didapatkan pada saat observasi dilakukan.

5) Melakukan Observasi ke dalam tim ITSD, Network, Server

Pada Kegiatan ini, mahasiswa melakukan observasi yang berupa *offline* maupun *online*. Untuk melakukan observasi *offline* mahasiswa diwajibkan untuk mendatangi tempat kerja dari masing masing tim yang ada, sedangkan untuk observasi secara *online* dilakukan dengan menggunakan sosial media berupa Discord sebagai sarana berbagi layar dan komunikasi antar tim. Untuk tim ITSD bertempat di The

Plaza Office Tower, sedangkan untuk tim *Network* dan juga *Server* bertempat di Gedung Sahid Sudirman Center lantai 29. Observasi ini dilakukan sekitar 6 minggu selama hari kerja yaitu Senin sampai Jumat dari tanggal 30 Desember 2021 sampai tanggal 11 Februari 2022. Pencatatan hasil observasi secara abstrak dilakukan dengan menggunakan buku dan alat tulis sebagai sarana pencatatan informasi yang didapatkan. Setelah pencatatan dan hasil observasi selesai dilakukan pencatatan tersebut akan dipindahkan dengan menggunakan *word* yang nantinya akan ditampilkan kepada pembimbing magang untuk didiskusikan lebih lanjut.

- 6) Membuat pencatatan hasil observasi, laporan hasil kerja dan melakukan diskusi kepada pembimbing magang

Pada kegiatan ini, mahasiswa melakukan pencatatan hasil observasi secara lengkap. Pencatatan ini dilakukan untuk diberikan kepada pembimbing magang sebagai topik diskusi untuk proses pemberian temuan dan rekomendasi yang dapat diberikan sesuai dengan ITIL. Berikut merupakan tabel dari setiap pencatatan yang dilakukan.

Tabel 3. 3 Hasil Observasi

Hasil Observasi Team ITSD	
Mas Dwiyan dan Adi	
No	Hasil
1	Transisi dalam penggunaan Email to BMC(Tiket) masih mengalami kekurangan dimana user yang sudah terbiasa menggunakan email, masih sungkan dan kurang menggunakan BMC(Tiket). – harus sering melakukan campaign dalam penggunaan tiket
2	Pembuatan Tiket by email dan juga service call, akan dibuat oleh team ITSD sesuai dengan nama User yang merequest pembuatan tiket
3	Penggunaan Katalog atau Spreadsheet dalam penginputan Knowledge Base, masih jarang dilakukan apabila terdapat temuan dalam penyelesaian terhadap masalah yang baru dialami atau baru dipahami oleh Masing masing anggota ITSD. Hal ini juga disebabkan karena adanya anggota baru sehingga pemahaman dalam penginputan KB (<i>Knowledge Base</i>)

	masih kurang dilaksanakan. – Harus dilakukan pendekatan kembali terhadap sopnya
4	SLA Tiket dapat di pending/pause apabila terdapat kendala yang diwajarkan seperti User yang tidak dapat dihubungi. SLA ini juga tidak memiliki batasan, namun dari Team ITSD terdapat pengetahuan umum agar tidak melakukan pending terhadap tiket terlalu lama.
5	Terdapat fitur auto assign di dalam BMC yang masih belum optimal
6	Pemberian informasi mengenai tingkat kasus yang ada pada tiket sudah dilakukan dengan baik namun masih ada kekurangan dimana penentuan severity ini terdapat kasus yang tidak sesuai dengan tingkat kasus tersebut
7	Penentuan dalam severity ini juga sering dilakukan apabila saat tiket diberikan kedalam IT SBU, IT SBU akan memberikan respon balik kepada ITSD untuk mengganti tingkat tiket tersebut.
8	Kesenjangan dalam pengetahuan masih suka terjadi hal ini disebabkan adanya informasi yang tidak diketahui oleh anggota baik dari segi masalah dan juga penyelesaian masalah yang baru dialami. Saat jadwal onsite hal ini dapat diatasi dengan menanyakan kepada rekan timnya agar menghemat waktu. Dalam WFH (Work From Home) masalah ini dapat diselesaikan dengan melihat Knowledge Base maupun mencari dari internet
9	Penyelesaian insiden dapat dilakukan melalui kontak langsung dengan user menggunakan email, Remote, Service Call. Apabila penanganan pertama tidak dapat melakukan penanganan pertama tidak dapat menyelesaikannya, tiket akan diberikan kepada team terkait yang dapat menyelesaikan masalah tersebut. Hal ini juga berlaku apabila masalah dapat diselesaikan dengan tim IT SBU yang bersangkutan dengan email yang ada.
Mas Harri dan Syaripudin	
No	Hasil
1	Kendala dalam penerimaan service call dikarenakan Telepon yang digunakan tidak mengeluarkan suara dari user. Hal ini dapat diselesaikan apabila anggota yang sedang onsite sudah berpengalaman untuk mengatasi kendala tersebut.
2	Terdapat Kesenjangan pengetahuan juga seperti hal yang pertama. Hal ini juga dapat diselesaikan dengan menanyakan kepada rekan yang sedang onsite maupun by WA Group

3	Dalam penerimaan Service call terdapat Format yang diberitahu saat mengawali karir sebagai ITSD namun format tersebut tidak selalu dijalankan saat service call diterima
4	Dalam beberapa kasus yang tidak dapat ditangani, pemberian informasi dilakukan terlebih dahulu kepada tim terkait melalui WA sebelum dilakukan assign tiket
5	Case yang diterima melalui email dan juga Call akan dilakukan penanganan pertama terlebih dahulu, apabila case dapat diselesaikan, kasus tersebut akan di konfirmasi selesai kepada user dan dibuatkan tiket, apabila tiket tidak dapat diselesaikan saat penanganan pertama, kasus tersebut akan di assign tiket kepada tim terkait.
6	Pada saat remote desktop tidak dapat dilakukan karena kendala dari komputer user, tim ITSD akan memberikan arahan melalui WA/Email agar remote desktop dapat dilakukan
7	SOP dalam melakukan konfirmasi user saat kasus sudah diselesaikan sudah dijalankan dengan baik
8	Case user VIP akan dilakukan penyelesaian terlebih dahulu sebelum tiket dibuat, hal ini disebabkan karena user VIP memiliki urgent atau tingkat insiden yang berbeda yaitu S1
9	Penentuan kasus/ insiden yang diterima melalui email, memiliki kategori tersendiri dalam penyelesaiannya yang sudah ditentukan oleh tim ITSD.
10	Beberapa anggota tim memiliki template tersendiri dalam memberikan sebuah email serta KB yang berbeda beda sesuai dengan catatan pribadi anggota.
Mas Alfi dan Mba Marissa	
No	Hasil
1	Terdapat kendala yang terjadi pada BMC yaitu Bind Account dan juga sistem overload, sehingga membuat BMC down. Hal ini sudah diselesaikan dengan tim.
2	Seperti sebelumnya case yang ada akan diselesaikan dan di konfirmasi kepada user terlebih dahulu sebelum case tersebut akan di close tiket.
3	Perbedaan pada TIM L2 dan L1 dimana tim L2 memiliki tanggung jawab dalam menyelesaikan tiket yang Pending pada hari sebelumnya, yang biasa terjadi karena EOD mengalami gangguan/eror dan user tidak dapat dihubungi pada saat itu. L2 juga memiliki tanggung jawab untuk menangani request tiket dari tim lain melalui WA/Email/Chat

4	Kendala juga terhadap Telepon yang ada di Meja ITSD yaitu tidak dapat menerima suara dari user.
5	SOP dalam menyelesaikan masalah dan insiden melalui Service Call sudah dijalankan dengan baik sesuai dengan SOP yang diberikan mas Fadjri
6	Kendala pada Koneksi terjadi saat onsite yaitu internet yang lambat/slow
7	Penggunaan notes sesuai dengan pernyataan oleh Leader ITSD
8	Penggunaan ID Tiket dapat membantu user maupun team ITSD untuk memantau serta mempersingkat waktu pencarian tiket
9	Terdapat beberapa user yang memberikan informasi detail mengenai data user tersebut untuk mempermudah team ITSD dalam melakukan proses service tanpa diminta oleh tim itsd
10	Dalam melakukan pengecekan terhadap store yang mengalami down, Team itsd juga dapat meminta bantuan team DCO untuk melakukan pengecekan melalui PRTG yaitu aplikasi yang dimiliki oleh tim DCO untuk mengetahui apakah store tersebut benar benar down atau hanya koneksi lambat.
Mas Faruk, Mas Dimas, dan Mas Fadjri	
No	Hasil
1	SOP yang dijalankan sudah baik dan sesuai dengan arahan yang diberikan oleh tim leader
2	Kesenjangan pengetahuan juga terjadi mengenai cara penyelesaian kasus juga tipe kasus yang sebaiknya disalurkan kepada team IT SBU maupun tim it lainnya. Dalam menangani hal ini team juga dapat saling membantu melalui WA maupun secara onsite
3	Terdapat format dalam penulisan nama pada kolom deskripsi dalam sebuah tiket yang akan dilakukan penyaluran kepada tim lainnya, hal ini berguna agar performa tiap anggota team itsd dapat diketahui dan dapat dipertanggung jawabkan tindakanya.
4	Problem management yang berlaku di dalam team itsd ini adalah apabila ada terjadi 20 tiket yang memiliki insiden yang sama ataupun GaMas(Gangguan masal), problem management akan dilakukan. Penyelesaian yang dilakukan yaitu dengan membuat report bahwa terjadinya sebuah problem management, setelah itu dengan adanya report tersebut, team leader akan melakukan problem solving serta record insiden tersebut. Insiden yang termasuk dalam Problem management juga akan

	diberlakukan open tiket di dalam BMC untuk dapat mengetahui insiden insiden yang terjadi kedepannya apakah sudah teratasi atau belum.
5	Reporting (Team Leader), pencatatan terhadap seluruh insiden yang terjadi baik dari segi problem dan incident management, serta kondisi tiket baik pending, close, open tiket. Pencatatan report sendiri dibedakan berdasarkan SBU masing masing seperti MAA, TNL, FNB, dan lain lain. Dalam pencatatan laporannya juga, Setiap report memiliki isi yang sama, namun ada beberapa SBU yang memiliki segi pencatatan berbeda dalam penampilan Datanya. Hal ini disebabkan karena ada beberapa SBU yang memiliki store internasional serta regional.
6	Team leader yaitu mas fadjri juga menyebutkan bahwa dalam proses Onboarding tata cara operasional pekerjaan terhadap anggota ITSD sudah diberlakukan cukup baik. Namun dari segi penerimaan karyawan baru, memiliki kekurangan dalam pembekalan pengetahuan terhadap ITIL ataupun ITSM itu sendiri, hal ini menyebabkan adanya kesenjangan pengetahuan terhadap ITIL/ITSM oleh anggota ITSD dalam segi teori, namun dalam prakteknya, operasional yang dilakukan oleh team ITSD sudah menjalani sesuai dengan ITIL.
7	Dalam penerimaan servicecall, format yang dilakukan sudah sesuai arahan, namun hal ini dapat di kembangkan lagi agar informasi yang dibutuhkan terhadap user dapat diketahui terlebih dahulu.
Mas Randy dan Mas Dimas	
No	Hasil
1	SOP Yang berjalan sudah dilaksanakan dengan baik sesuai arahan leader dan juga pedoman ITIL
2	EOD dan BOD yang mengalami eror terkadang terselesaikan sendirinya by sistem SBU dalam waktu yang berbeda dari saat tiket dibuat, bukan dari penanganan ITSD. Hal ini menyebabkan adanya tiket yang harus di cancel. EOD dan BOD juga mengalami gangguan yang disebabkan oleh sistem SBU nya sendiri sehingga hal ini menjadi temuan penting bahwa sebaiknya Sistem SBU harus diperbaiki agar EOD dan BOD tidak mengalami eror pada waktu tertentu secara berulang
3	Terhambatnya Operation dikarenakan perangkat Telepon mengalami gangguan tidak terdapat koneksi pada telepon ITSD

4	Dalam melakukan operation di hari sabtu pembagian jadwal hanya berfokus pada tiket, email dan juga telepon. Tidak terdapat L2 yang bertugas pada hari weekend.
Hasil Observasi Team Server	
Mas Nurdin	
No	Hasil
1	Change request terjadi apabila ada perubahan yang berpengaruh terhadap infra, perangkat yang akan diganti ataupun perangkat baru, serta insiden yang mempengaruhi banyak user.
2	CRF akan di input oleh user sebelum di berikan kepada tim Server
3	Agreement akan dilakukan terhadap CRF yang akan diberikan kepada tim server melalui penanggung jawab untuk dijadikan sebagai bukti dan juga record terhadap CR
4	SOP yang dijalankan oleh tim Server sudah cukup baik sesuai dengan arahan dari leader. Tim Server akan menerima request dari user, lalu user akan membuat tiket yang akan di filter oleh team ITSD, lalu tiket tersebut akan diberikan kepada team Server.
5	Penerimaan CR terbagi menjadi 3 alur yaitu melalui Email, tiket, dan byPhone(WA). Penyelesaian CR byPhone maupun email akan dilakukan setelah tiket terbuat. Namun ada beberapa kasus yang terjadi apabila ada CR yang tingkatnya Penting atau Urgent yang akan dilakukan penyelesaiannya serta melakukan koordinasi kepada sesama anggota maupun team ITSD untuk melakukan pembuatan tiket terhadap CR tersebut.
6	CR yang berasal dari tiket dari user melalui ITSD akan dilakukan approval oleh pihak terkait sebelum request tiket tersebut diberikan kepada team Server
7	Saat terjadi kasus yang tidak dapat diselesaikan oleh team Server, internal akan melakukan meeting untuk menyelesaikan kasus tersebut baik menggunakan Webex maupun Hangout
8	Di dalam team server terdapat beberapa KB yang dibagi menggunakan katalog namun belum digunakan secara maksimal. team server juga sering melakukan sharing knowledge secara internal terhadap tata cara penyelesaian masalah serta perubahan yang akan di lakukan
9	Konfirmasi terhadap user saat melakukan penyelesaian tiket sudah dijalankan dengan baik. Dimana team Server akan menunggu hingga user

	memberikan konfirmasi. Konfirmasi juga dapat dilakukan dengan mengecek Log yang ada pada email tersebut apabila masalah sudah teratasi.
10	Koordinasi menyelesaikan kasus di dalam office dijalankan dengan baik dimana Team IT OSS, Server, dan Network akan saling berkomunikasi thdp kasus yang membutuhkan info dari masing masing team seperti yang dilakukan oleh team ITSD dan DCO
11	Pada beberapa kasus CR, penerimaan form CRF tidak cukup untuk menjadi syarat penyelesaian, melainkan juga membutuhkan HRF agar agreement sesuai dengan SOP
12	Penjelasan mengenai ITSm yang akan di handle oleh anggota akan dilaksanakan oleh leader saat anggota baru akan memulai kerjanya
13	Terdapat kendala terhadap tiket yang mengalami breach yang disebabkan oleh user yang melakukan hold terlalu lama karena tidak waspada terhadap tiket tersebut. Sehingga saat tiket diberikan kepada team server tiket tersebut menjadi breach.
14	Pencatatan reporting yang dilakukan oleh leader sudah cukup baik. Dimana reporting di dalam team Server, mencatat semua proses dan progress projek yang dijalankan oleh team server seperti monthly patching. Reporting di dalam team server juga mencatat mengenai kasus apa saja yang terjadi dan penyelesaian yang dilakukan oleh team server.
15	Reporting mengenai record tiket akan dilakukan oleh Leader ITSD
16	Pada setiap bulan Team server akan melakukan maintenance dan preventif maintenance, baik berupa hardware dan juga software
Mas Agung dan Nurdin	
No	Hasil
1	Kasus kasus yang biasa ditangani oleh team server berupa S4/S5 dimana kategori ini menangani kasus kecil seperti CR pada akses user dan juga create server dengan tingkat low S1-S3 menangani insiden serta kasus yang berhubungan langsung dengan VIP
2	Pada beberapa kasus, User dapat mendatangi office server, namun Tim server akan mengedukasi user untuk melakukan pembuatan tiket terlebih dahulu sebelum penanganan dapat dilakukan
3	Tedapa kasus yang tidak dapat dilakukan penyelesaian secara internal, maka team server akan melakukan koordinasi dengan Team L3 untuk membantu menyelesaikan insiden tersebut

4	Apabila terjadi problem pada server yang berhubungan langsung dengan provider/vendor, team akan melakukan koordinasi dengan pihak ke3 untuk melakukan penyelesaian, team server juga dapat membuat tiket kepada pihak tersebut
5	Team server akan melakukan Maintenance dan preventive maintenance pada server secara berkala dalam jangka waktu tertentu untuk mencegah terjadinya masalah, maintenance juga dilakukan untuk mengatasi masalah yang sudah terjadi
6	Koordinasi juga dilakukan oleh anggota team yang berada di office baik dari OSS, Network, dan Server
7	Terdapat aplikasi yang digunakan oleh team server yaitu Alibaba cloud yang digunakan oleh team untuk melakukan monitoring dan lain lain.
8	HRF merupakan Form yang digunakan apabila terjadi request yang membutuhkan pengeluaran biaya
9	Terdapat 4 Form yang ditangani oleh team server yaitu Active Directory, service request, store request, it server request dan pada setiap form membutuhkan approval oleh pihak pihak terkait sebelum dilakukan penyelesaian. Namun Pada beberapa kasus, CR dapat dijalankan secara paralel sehingga waktu penyelesaiannya tidak terhambat.
10	Terdapat kasus insiden s1 atau Vip yang terkadang membutuhkan penyelesaian terlebih dahulu sebelum tiket dibuat dan terkadang dilakukan bersama sama dengan pembuatan tiketnya sesuai dengan tingkat kepentingannya.
11	Dokumentasi terhadap temuan saat meeting internal dalam menyelesaikan kasus yang baru dapat diatasi secara diskusi dilakukan sesuai dengan tingkat penyelesaiannya. Apabila proses penyelesaian tidak terlalu rumit hanya dibuat pencatatan pada KB
12	Team server juga dapat melakukan edukasi kepada team ITSD untuk melakukan penyelesaian insiden apabila tiket tersebut tidak dapat diakses oleh Team Server dan harus melalui ITSD
13	Kesenjangan pengetahuan yang terjadi saat WFO dan WFH dapat diatasi oleh team server dengan melakukan komunikasi
14	Terdapat aplikasi yang digunakan oleh team server untuk melakukan monitoring untuk mencegah terjadinya spam dan dapat melakukan whitelist dan lain lain

15	Terdapat aplikasi yang digunakan oleh team server untuk melakukan monitoring untuk mencegah terjadinya spam dan dapat melakukan whitelist dan lain lain
16	Penggunaan KB sudah cukup baik walau hanya menggunakan file sharing melalui disk. Akan lebih baik apabila menggunakan cloud
Hasil Observasi Team Network	
Mas Kunto	
NO	Hasil
1	Team Network melakukan penyelesaian terhadap kendala trouble Shooting, change request, Melakukan penyelesaian insiden dan wo perihal store, request qr code vpn serta penambahan store by sbu unit dan yang lainnya. Team network juga melakukan visit pada perangkat yang harus dilakukan perbaikan.
2	Penggunaan KB saat ada temuan baru dan juga update projek, dilakukan dengan baik karena apabila ada temuan baru, team network akan langsung melakukan update pada KB. KB juga digunakan untuk mencatat hasil meeting antar internal
3	Koordinasi dalam mendapatkan informasi antar anggota team maupun dengan SBU dilakukan dengan sangat baik
4	Terdapat permasalahan dimana terkadang WO (work order) yang diberikan oleh user melalui email, tidak terdapat tiketnya. Sehingga team network harus merequest pembuatan tiket kepada ITSD. Dalam penerimaan kasus dari email dan juga chat kurang lebih masih sama dengan team yang lain dimana terkadang ada kasus yang ditangani terlebih dahulu sebelum tiket dibuat
5	Banyak store yang membuat tiket untuk pembukaan store baru sebelum jadwal nya sehingga membuat tiket harus di pending.
6	Project yang biasa dilakukan oleh team network yaitu maintenance data center yang dilakukan by request, penambahan perangkat baru untuk store unit sesuai dengan jumlah store sbu
7	Team network juga melakukan remote desktop apabila terjadi kendala pada perangkat user.
8	Terjadi kendala terhadap projek yang dijalankan karena pandemi seperti melakukan testing data center.
9	Terdapat kendala yang sering terjadi yaitu melakukan link pada store. Hal ini disebabkan karena ada beberapa store yang harus melakukan backup

	pada Store tersebut, namun terkadang tidak dapat dilakukan karena signal terganggu
10	M2m yang tidak berjalan dikarenakan internet yang ada tidak dapat digunakan, Melakukan standarisasi mikrotik. juga terjadi gangguan terhadap store yang memiliki perangkat lama sehingga tidak diketahui waktu terakhir seting perangkat dilakukan.
11	Gangguan yang dialami oleh user seperti website tertentu yang tidak dapat diakses karena terhalang firewall
12	beberapa forticlient yang tidak terhubung di dalam fortigate sehingga harus dilakukan sync
13	melakukan upgrade pada switch dan router
214	SOP yang dijalankan sudah cukup baik
15	Terjadi kendala pada jaringan menjari putus nyambung saat setelah dilakukan maintenance pada Data center pada 1 wilayah saja
16	Store yang memiliki backup hanya maa dan starbuck sehingga apabila mengalami down harus menyesuaikan dengan Provider

Tabel 3.3 adalah hasil dari pencatatan observasi yang telah dilakukan. Dari hasil observasi tersebut nantinya akan dilakukan ringkasan untuk dipresentasikan kepada supervisor maupun mentor untuk menilai hasil kerja yang telah diberikan.

7) Melakukan presentasi hasil kerja serta menemukan rekomendasi

Pada kegiatan ini, mahasiswa melakukan pencatatan hasil temuan dan rekomendasi secara terurai dan terstruktur. Pencatatan hasil ini akan dilakukan presentasi kepada Mas Reagan selaku supervisor magang dan Mas Dite selaku pembimbing magang. Berikut merupakan hasil temuan dan rekomendasi yang telah dilakukan berdasarkan pedoman ITIL

Tabel 3. 4 Lampiran temuan dan rekomendasi untuk Presentasi

Inti Temuan	Isi temuan	Rekomendasi Perbaikan / Perkembangan
Edukasi ITSM	Kurangnya edukasi mengenai teori ITSM itu sendiri kepada anggota baru, namun dalam Praktek sudah dijalankan dengan baik	Sebaiknya dilakukan pengenalan ITSM disaat penerimaan karyawan baru dan penekanan kepada

		anggota untuk mengikuti seminar ITSM melalui JTI
SOP	SOP pada team ITSD, Network, Server sudah dijalankan cukup baik. Seperti melakukan Remote desktop untuk mengatasi kendala user	SOP yang dijalankan sudah baik dan sesuai Pedoman ITIL
	SOP dalam menjalankan CR sudah cukup baik dimana harus membutuhkan persetujuan oleh pemangku kepentingan terkait.	
	Konfirmasi kepada user, saat insiden telah diselesaikan juga sudah dilakukan dengan baik oleh team Server, network dan ITSD	
	Team server serta network mempunyai SOP untuk melakukan monitoring untuk mencegah terjadinya masalah seperti spam dan lain lain	
	Team Server dan Network menjalankan maintenance dan preventif maintenance dengan baik	
Kekurangan pada SOP	Beberapa penyelesaian terlebih dahulu dilakukan sebelum tiket dibuat. Baik oleh user VIP maupun non VIP	Sebaiknya saat Penerimaan Case VIP dan non VIP yang tidak mempunyai tiket. Anggota melakukan edukasi kepada user untuk dilakukan pembuatan tiket terlebih dahulu. Anggota juga dapat meminta bantuan ke rekan lainnya untuk melakukan pembuatan tiket. Hal ini dilakukan agar waktu dalam penangananya tercatat dengan baik

	Pencatatan KB yang dilakukan oleh team ITSD masih jarang dilakukan	Dilakukan pendekatan kembali terhadap sop pencatatan KB, standarisasi penggunaan KB, serta penggunaan Template penulisan dalam KB agar mudah digunakan
	SOP penerimaan service call oleh Team ITSD terkadang lupa disesuaikan dengan yang ada	Sebaiknya dilakukan pendekatan kembali untuk menggunakan template yang telah disetujui agar kualitas service call dapat dijaga
KB (<i>Knowledge Base</i>)	Penggunaan KB oleh team Server dan Network sudah cukup baik dengan menggunakan file sharing.	Sebaiknya dikembangkan penggunaan KB untuk menggunakan cloud untuk mencegah terjadinya eror pada file sharing
	Penggunaan KB oleh team ITSD sudah cukup baik dengan menggunakan Google Spreadsheet	Tempat KB di simpan sudah baik
	Kesenjangan dalam pengetahuan masih suka terjadi hal ini disebabkan adanya informasi yang tidak diketahui oleh beberapa anggota baru pada team ITSD	Sebaiknya melakukan penekanan kembali kepada setiap anggota untuk melakukan update di dalam KB serta penggunaan KB itu sendiri agar informasi dapat digunakan secara bersama
	Penggunaan KB saat ada temuan baru dan juga update projek, dilakukan dengan baik oleh team Network dan Server	Penggunaan KB sudah dilakukan dengan baik oleh team Network dan server
	Dokumentasi dilakukan dengan cukup baik apabila terdapat temuan baru oleh team server dan network	

Sistem BMC	Terdapat fitur auto assign di dalam BMC yang masih belum optimal. Hal ini memang masih belum dapat digunakan secara maksimal karena masih ada kekurangan dalam penggunaan tiket oleh user dari segi pengetahuan tentang jenis insiden	Sebaiknya dilakukan diskusi kembali kepada team terkait untuk melakukan pengecekan apakah harus di lakukan upgrade lebih lanjut. Serta melakukan campaign mengenai penggunaan BMC
	Terdapat kendala yang terjadi pada BMC yaitu Bind Account dan juga sistem overload, sehingga membuat BMC down	Penanganan sudah dilakukan dengan baik, namun sebaiknya di lakukan pengecekan lebih lanjut apabila BMC membutuhkan upgrade agar masalah tidak terulang kembali
	Team ITSD tidak memiliki akun BMC per anggota melainkan menggunakan per shift. Sedangkan Network dan server memiliki akun masing masing	Sebaiknya setiap anggota mempunyai akun di dalam BMC agar performa anggota dapat dilihat dengan mudah
Perangkat Operasional	Telepon yang digunakan tidak mengeluarkan suara user.	Sebaiknya dilakukan pengecekan terhadap perangkat tersebut apabila membutuhkan pergantian perangkat baru atau perbaikan pada perangkat
Edukasi User	Transisi dalam penggunaan Email to BMC(Tiket) masih mengalami kekurangan yang disebabkan oleh user. Seperti beberapa CR, Insiden, WO yang tidak terdapat tiketnya.	Sebaiknya dilakukan campaign kembali kepada seluruh user agar mereka dapat memahami penggunaan BMC serta manfaatnya dengan baik , hal ini juga bermanfaat agar Operation yang ada di

		dalam team MAP menjadi lebih efisien dan efektif
	Penyelesaian insiden terhadap kasus yang mudah ditangani dan terjadi berulang	Dalam kasus ini sudah dijalankan dengan baik, namun untuk perkembangan selanjutnya sebaiknya dilakukan edukasi terhadap user itu sendiri agar suatu saat masalah itu terjadi, mereka dapat menangani insiden yang ringan
	Terdapat kasus tiket breach yang disebabkan oleh user yang tidak memperhatikan tiket tersebut.	Sebaiknya dilakukan edukasi terhadap user yang menjadi penyebab kasus ini terjadi agar kualitas performa penanganan tiket dapat terjaga
Change Request	Terdapat 3 alur dalam penerimaan CR yaitu Email, Tiket, ByPhone(WA)	Penerimaan CR pada team Server dan Network, sudah dijalankan dengan baik sesuai dengan pedoman ITIL
	Beberapa CR juga dapat dilakukan melalui Website CRF	
	Beberapa kasus CR yang membutuhkan pengeluaran biaya membutuhkan sebuah HRF pada CR yang di request	
Problem Management	Pada Team ITSD, Problem management sudah dijalankan dengan cukup baik pada saat terjadi Gangguan masal (GaMas)	Penanganan Problem Management sudah dilakukan dengan baik sesuai Pedoman ITIL
	Masih terdapat kasus yang terjadi berulang ulang pada user yang berbeda beda. Seperti : <ul style="list-style-type: none"> - Terdapat kendala yang sering terjadi yaitu melakukan link 	Sebaiknya dilakukan kembali pengecekan terhadap kasus kasus sering terjadi secara berulang agar sistem yang ada juga dapat berkembang dan tidak

	<p>pada store disebabkan oleh gangguan signal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gangguan pada store yang memiliki perangkat lama sehingga tidak diketahui terakhir setting dilakukan oleh team Network - website tertentu yang tidak dapat diakses karena terhalang firewall - Kendala pada EOD dan BOD sering terjadi berulang ulang 	<p>terhambat pada kasus yang sama. Sesuai dengan ITIL, untuk dapat berkembang sebaiknya kasus yang sama dapat dilakukan pencegahannya.</p>
	<p>Store yang memiliki backup hanya maa dan starbuck sehingga apabila mengalami down, proses operasi terhambat dan harus menyesuaikan dengan Provider</p>	<p>Sebaiknya penggunaan server backup dari segi store dilakukan diskusi kembali agar dapat mencegah terjadinya penghambatan pada proses operasi store itu sendiri</p>
Reporting	<p>Penulisan reporting hasil tiket dari berbagai SBU dan juga dari team lainnya sudah dilakukan dengan baik oleh team leader ITSD</p>	<p>Penggunaan Reporting yang dilakukan baik oleh team ITSD dan Server sudah dijalankan dengan baik.</p>
	<p>Penulisan Reporting pada hasil Weekly dan monthly sudah dilakukan dengan baik, mulai dari segi Insiden, Change request, serta Progress Projek oleh Leader Team Server</p>	
Internal	<p>Komunikasi yang dijalankan oleh team server, network dan ITSD sudah cukup baik dimana pada setiap minggu dan juga bula dilakukan meeting internal agar dapat melakukan improvement serta update tertentu</p>	<p>Dari segi kerjasama team internal MAP juga sudah dilakukan dengan baik. Dimana komunikasi antar team dilakukan secara berkala.</p>
	<p>Koordinasi antar team sudah dilakukan dengan cukup baik</p>	

Hal ini menyebabkan mahasiswa kesulitan mendapat informasi untuk hasil observasi.

- 3) Kendala dimana mahasiswa merasa kurang yakin dalam melakukan pembuatan pertanyaan wawancara awal, persiapan observasi yang dialami saat kerja magang.

3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Dari kendala yang dihadapi pada 3.3, mahasiswa memikirkan serta melakukan solusi untuk menghadapi kendala yang ada. Solusi yang dilakukan oleh mahasiswa selama kerja magang adalah sebagai berikut :

- 1) Mahasiswa melakukan update secara berkala atas pekerjaan yang telah dilakukan serta terkadang mahasiswa melakukan inisiatif untuk melakukan panggilan kepada pembimbing untuk melakukan serta memberikan informasi untuk update pekerjaan selanjutnya.
- 2) Saat terjadinya hambatan untuk melakukan kunjungan ke kantor masing masing tim, mahasiswa berinisiatif untuk melakukan observasi secara *online* dengan masing masing staff dari setiap tim yang ada. Observasi dilakukan secara *online* dengan menggunakan aplikasi *Discord* untuk berbagi layar saat mereka melakukan pekerjaan yang bersifat penyelesaian *incident, change request, dan service request*.
- 3) Mahasiswa melakukan diskusi dengan pembimbing kerja magang/mentor agar pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan keinginan mentor untuk mendapatkan informasi sesuai dengan ekspektasi mentor

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