



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, 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

Selain tugas akhir atau skripsi, kerja magang (*internship*) juga menjadi salah satu syarat wajib kelulusan bagi mahasiswa tingkat akhir di universitas, terutama di Universitas Multimedia Nusantara. Pada dasarnya kerja magang dilakukan guna selain untuk memenuhi syarat lulus dan mendapat gelar pendidikan, juga menjadi salah satu langkah penting dalam melatih kemampuan mahasiswa nantinya dalam dunia kerja. Melalui kerja magang, mahasiswa belajar menerapkan ilmu-ilmu yang telah didapatkan selama masa kuliah. Bukan hanya ilmu teknis serta formal saja, tapi juga kemampuan sosialisasi dan komunikasi yang juga penting dalam membangun hubungan dalam dunia kerja.

Penulis berpartisipasi dalam kerja magang pada salah satu perusahaan swasta di Jakarta yaitu PT. Geotech System Indonesia. PT. Geotech System Indonesia, atau biasa disingkat GSI atau Geosindo, merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *IT Solution* bagi perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang industri minyak dan gas (MIGAS). PT. Geotech memberikan layanan dalam penyediaan perangkat lunak, perangkat keras dan *service maintenance*.

Untuk perusahaan yang berbasis *service and solution*, peran *service desk* sebagai salah satu bagian dari *helpdesk* merupakan hal yang sangat dibutuhkan. Melalui perantara *helpdesk* dengan pemanfaatan *software service desk*, permintaan dari klien akan masuk dan dapat diproses oleh pihak yang berwenang sesegera dan seoptimal mungkin.

Dibutuhkan seorang *service desk support* untuk menjalankan sistem tersebut, dimana sang operator dapat meneruskan permintaan yang masuk kepada masing-masing *engineer* yang ada. Selain itu juga agar permintaan yang diproses dapat dipantau sampai sejauh mana perkembangannya sehingga dapat ditentukan langkah selanjutnya dalam menangani permintaan tersebut.

Selama masa kerja magang di PT. Geotech Indonesia, penulis melakukan tugas sebagai *service desk support administrator* yang bertugas mempermudah pengecekan dan pemantauan penanganan suatu *request*. Dengan berjalannya sistem *service desk* tersebut manajer departemen dapat dengan mudah memantau pekerjaan para *engineer* melalui *report* yang di-*submit* dan di-*update* berkala oleh penulis.

## 1.2 Tujuan dan Manfaat Kerja Magang

Kerja magang ditujukan kepada mahasiswa agar mahasiswa dapat melatih dan menuangkan ilmu perkuliahan yang didapat prosedur ke dalam bentuk nyata dunia kerja yang nantinya harus dihadapi mahasiswa selepas lulus. Selain untuk syarat memperoleh gelar sarjana, kerja magang juga bertujuan untuk melatih kemampuan dan mental mahasiswa dalam dunia kerja, sebelum nantinya akan memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

Adapun manfaat yang didapat penulis selama masa periode kerja magang di PT. Geotech adalah:

- Mengetahui prosedur *service desk* yang menjadi salah satu jenis dari penerapan sistem *helpdesk* dalam perusahaan khususnya dalam hal *maintenance* dan penanganan masalah pada perusahaan klien
- Mengetahui berbagai aktifitas yang berjalan di suatu perusahaan mulai dari *top management* sampai operasional
- Mengetahui proses-proses yang berjalan dalam *tender* yang dimulai dari *pre-bid* sampai dengan akhirnya tercipta kerja sama dengan pedoman kontrak yang sah
- Bersosialisasi dan berkomunikasi dengan para rekan di perusahaan dan saling bertukar pengalaman

## **1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

### **1.3.1 Waktu Pelaksanaan**

Kerja magang dilaksanakan selama dua bulan dengan perhitungan 40(empat puluh) hari kerja, atau 8(delapan) minggu. Jadwal kerja magang dimulai pada tanggal 18 Juni 2014 sampai dengan 18 Agustus 2014 dengan jam kerja mengikuti *office hour* yaitu Senin sampai dengan Jumat dimulai pada jam 09.00 sampai dengan 17.00 WIB. Tempat pelaksanaan kerja magang yaitu kantor PT. Geotech System Indonesia yang berlokasi di Equity Tower 15<sup>th</sup> Floor, Suite 15A, SCBD Lot. 9, Jln. Jenderal Sudirman Kav.52-53, Jakarta Selatan 12190.

Dalam jangka waktu per dua minggu penulis mendapat ijin satu hari tidak masuk kantor untuk melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing ataupun menyelesaikan urusan yang berkaitan dengan kampus. Namun jika penulis ada keperluan mendadak atau berhalangan hadir karena sakit, maka tidak masalah jika penulis tidak masuk asal tetap dikomunikasikan kepada pembimbing lapangan.

### **1.3.2 Prosedur Pelaksanaan**

Prosedur yang dilakukan sebelum melaksanakan kerja magang mengikuti aturan dan regulasi yang telah ditetapkan pihak universitas dan fakultas. Berikut adalah tahapan prosedur untuk dapat mengikuti program kerja magang:

#### **a) Tahap Pengajuan**

Penulis melakukan pengajuan kerja magang sebagai awal dari prosedur kerja magang. Tahap pengajuan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Penulis sudah mencukupi dan lulus seluruh SKS dan matakuliah perkuliahan yaitu sebanyak 144 SKS
2. Berkonsultasi terlebih dahulu dengan Bapak Johan Setiawan selaku pembimbing akademik sebelum mengajukan permohonan magang
3. Mengajukan surat permohonan magang kepada PT. Geotech System Indonesia dan ditandatangani kaprodi Sistem Informasi yaitu Bapak Wira Munggana

4. Mengembalikan surat keterangan diterima magang dari PT. Geotech kepada pihak administrasi kampus sebagai arsip magang

b) Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan diawali dengan mengikuti kuliah wajib pembekalan kerja magang yang diadakan pihak kampus. Tahap-tahap yang dilakukan berikutnya adalah sebagai berikut:

1. Memulai kegiatan kerja magang setelah dilakukan koordinasi terlebih dahulu dengan pembimbing lapangan yaitu Bapak Chairul Abrar
2. Memulai kerja magang sesuai dengan kesepakatan yaitu mulai dari pukul 09.00 sampai dengan 17.00 dan berpakaian sopan
3. Mengerjakan tugas magang tentang *Service Desk* dan juga tugas-tugas lainnya yang diberikan pembimbing lapangan di luar dari tugas utama
4. Pembimbing lapangan memantau, memandu dan menilai kualitas dan usaha kerja dan selalu memberikan masukan jika penulis bingung dalam mengerjakan tugasnya

c) Tahap Akhir

Tahap akhir dari prosedur pelaksanaan terfokus pada penyusunan laporan akhir hasil kerja magang yaitu sebagai berikut:

1. Setelah dua bulan masa magang penulis sudah mulai menyusun laporan magang
2. Berkonsultasi dan melakukan bimbingan dengan Bapak Sigit Surendra selaku pembimbing magang untuk memantau penulisan laporan baik secara langsung atau secara *e-mail*
3. Menyerahkan laporan kerja magang dan formulir berisi penilaian kerja magang yang sudah diisi pembimbing lapangan ke pihak universitas
4. Menunggu jadwal untuk maju sidang kerja magang
5. Melakukan revisi dan mengumpulkan hasil akhir laporan yang telah direvisi sebagai arsip kampus kepada BAAK