



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 III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Posisi

Kegiatan kerja magang berlangsung selama dua bulan di Garuda Indonesia Training Center (GITC) yang berada di Jalan Duri Kosambi Nomor 125, Cengkareng, Jakarta Barat. Penulis ditempatkan di unit JKTVZI yakni unit tim SAP LMS/KMS *Redeployment Project*, yang bertugas melakukan implementasi ulang pada SAP LMS/KMS yang sebelumnya telah dilaksanakan pada tahun 2012 silam untuk menggantikan fungsi web *e-learning* Moodle yang masih digunakan di GITC.

Selain melakukan implementasi ulang, tim proyek juga melaksanakan kegiatan pengujian dan pelatihan yang ditujukan bagi pengguna, yakni *User Acceptance Test* (UAT) untuk memeriksa apakah masih terdapat kekurangan seperti kesalahan atau gangguan, apabila masih ditemukan adanya kekurangan maka tim *Functional* akan segera melaporkan kepada tim *Technical* untuk dilakukan perbaikan pada portal web.

Setelah kegiatan UAT selesai dilakukan kemudian dilanjutkan dengan *Key User Training* dan juga *End User Training* untuk memastikan bahwa seluruh calon pengguna dapat menggunakan portal web yang baru tanpa mengalami kesulitan.

3.2 Pengimplementasian SAP LMS/KMS

Sebelum mengimplementasikan portal web SAP LMS/KMS, GITC telah menggunakan modul SAP LSO sebagai sistem pembelajaran dan juga untuk mengatur pelatihan di dalam ruang kelas yang dapat diakses melalui sistem SAP R/3. Sementara itu untuk akses melalui situs web menggunakan aplikasi kode terbuka Moodle.

Namun sistem yang digunakan SAP dan Moodle merupakan sistem yang terpisah sehingga data yang terdapat di dalam SAP tidak dapat terhubung dengan data yang dimiliki oleh Moodle. Selain itu, penggunaan aplikasi kode terbuka tidak sesuai dengan ketentuan perusahaan karena dapat meningkatkan resiko tersebarnya data – data yang bersifat rahasia.

Lain halnya dengan sistem SAP yang dalam penggunaannya harus memiliki lisensi terlebih dahulu sehingga sistem keamanannya lebih terjamin dibandingkan dengan aplikasi yang bersifat kode terbuka. SAP LMS/KMS juga terhubung dengan SAP R/3 sehingga setiap data yang diperbaharui akan langsung tersinkron dan diintegrasikan.

SAP memiliki tiga jenis sistem komputer penyedia jaringan, yakni *Development Server* yang digunakan oleh ABAP untuk melakukan pemograman, *Quality Server* yang digunakan untuk pengujian kualitas dan pelatihan, dan *Production Server* digunakan untuk realisasi hasil implementasi sistem.

Pada pengaplikasian SAP LMS/KMS hanya menggunakan dua sistem, yaitu *Development Server* dan *Production Server*. Fungsi pengujian kualitas serta pelatihan bagi calon pengguna pada *Quality Server* digabungkan bersama dengan *Development Server*.

Learning Management System (LMS) merupakan bagian dari SAP LMS/KMS yang berfungsi sebagai pengelolaan kegiatan pelatihan di dalam GITC serta pemberian setrifikasi bagi pilot berdasarkan hasil dari ujian yang telah ditempuh sebelumnya.

Knowledge Management System (KMS) merupakan bagian dari SAP LMS/KMS yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan informasi yang dibagikan antar pengguna, sarana untuk berdiskusi antar pengguna sesuai dengan topik pembicaraan, serta tanya jawab dengan ahli.

Terdapat beberapa spesifikasi yang perlu dipenuhi untuk dapat mengakses portal web SAP LMS/KMS dengan optimal, yakni:

- Menggunakan Internet Explorer versi 6 hingga 11 untuk mengakses portal web.
- Menginstal SAP *Offline Player* yang dapat diunduh melalui portal web LMS agar dapat melakukan pelatihan yang telah diunduh sebelumnya tanpa memerlukan koneksi internet.
- Menginstal antara Adobe Reader atau Adobe Acrobat (salah satu saja) untuk menampilkan formulir hasil penilaian *instructor* bagi *learner*.

3.3 Tugas yang Dilakukan

Sebagai bagian dari tim SAP LMS/KMS *Redeployment Project*, penulis serta peserta magang lainnya memperoleh tugas berdasarkan jadwal yang telah ditentukan. Gantt Chart mengenai kegiatan per minggu yang diilustrasikan pada tabel 3.1

ACTIVITY	Duration (Days)	Juni																									
		Week 1					Week 2					Week 3					Week 4										
		30	1	2	3	4	7	8	9	10	11	14	15	16	17	18	21	22	23	24	25						
Functional Review & Correction Workshop	20																										
User Acceptance Test	5																										
Key User Training & Bug/Error Fixing	5																										
End User Training & Support	15																										

ACTIVITY	Duration (Days)	Agustus																				September						
		Week 5					Week 6					Week 7					Week 8					Week 9						
		4	5	6	7	8	11	12	13	14	15	18	19	20	21	22	25	26	27	28	29	1	2	3	4	5		
Functional Review & Correction Workshop	20																											
User Acceptance Test	5																											
Key User Training & Bug/Error Fixing	5																											
End User Training & Support	15																											

Tabel 3.1 Kegiatan Pelaksanaan Kerja Magang

1. Functional Review & Correction Workshop

Kegiatan praktek kerja magang diawali dengan pengenalan lingkungan kerja serta informasi umum mengenai proyek SAP LMS/KMS karena peserta magang masih belum memahami detil mengenai portal web tersebut. Setelah paham dengan isi dari menu pada portal web SAP LMS/KMS, peserta magang menerima ID pengguna dari untuk mengakses portal sehingga dapat mencoba

secara langsung. Pembimbing magang mengajari peserta dengan cara menginstruksikan tahapan untuk setiap fungsi secara umum.

Pada saat peserta magang mulai menguasai fungsi yang terdapat di dalam SAP LMS/KMS dilanjutkan dengan pembagian tugas bagi peserta magang berdasarkan peran yang terdapat di portal web tersebut. Penulis memperoleh tugas untuk memeriksa fungsi menu pada peran *Training Administrator* atau *LMS Administrator*. Setiap peserta magang melakukan pemeriksaan fungsi pada menu di web portal berdasarkan peran yang telah dibagi sebelumnya, kemudian mengisi *check list* yang telah disediakan sebagai kunci indikator berhasil atau tidaknya sebuah fungsi pada menu yang dijalankan. Apabila masih belum berhasil, peserta magang memberikan keterangan tambahan pada *check list* tersebut agar memudahkan konfigurasi.

Berikut ini adalah beberapa contoh dari hasil kendala yang ditemukan selama pengoreksian fungsi berlangsung:

- Beberapa kode transaksi yang ada pada peran training administrator tidak dapat diakses oleh peserta magang karena tidak mendapatkan otorisasi oleh tim SAP LMS/KMS *Redeployment Project*. Peserta magang memang tidak diperbolehkan mengakses fungsi ini.
- Proses pencarian pegawai pada fungsi *Maintain Participants* dan *Create Curriculum* tidak dapat menggunakan kategori *Person (P)*. Peserta magang melaporkan kepada tim dari Abyor International agar dapat diperbaiki.
- Permasalahan pada saat melakukan fungsi *Firmly Book & Follow-Up Training* karena adanya masalah setrifikasi pada browser web dari setiap pengguna. Tim SAP LMS/KMS *Redeployment Project* menghimbau pengguna untuk mengakses portal SAP LMS/KMS melalui Internet Explorer versi 6 hingga 11.

Peserta magang kemudian melanjutkan dengan memperbaharui isi presentasi mengenai menu pada portal SAP LMS/KMS yang sudah ada dari dua

tahun lalu untuk pengguna sebagai panduan pada saat menjalankan fungsi menu. Pembuatan presentasi tersebut didasarkan dari pembagian peran yang telah ditetapkan sebelumnya. Penulis bertugas melakukan pembaharuan pada peran *Training Administration*.

2. User Acceptance Test

Tim SAP LMS/KMS *Redeployment Project* melaksanakan UAT (*User Acceptance Test*) untuk memastikan bahwa fungsi yang terdapat pada menu portal web dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang ada di dalam perusahaan dan juga untuk memeriksa apakah masih terdapat kesalahan yang terjadi pada portal web. UAT dilaksanakan untuk fungsi LMS pada peran *Training Admin*, *Instructor*, dan *Learner* serta pengenalan umum untuk fungsi KMS. Berikut ini adalah penjelasan mengenai setiap fungsi menu yang dilakukan pada peran pada SAP LMS:

A. Learner

- *Check Schedule Training*
Digunakan untuk melihat jadwal aktivitas pelatihan yang telah diambil dan sedang dijalankan oleh pengguna.
- *Booking Course*
Digunakan untuk melakukan pemesanan terhadap kursus pelatihan yang telah tersedia.
- *Cancel Booking*
Digunakan untuk melakukan pembatalan atas kursus pelatihan yang telah dipesan oleh pengguna sebelumnya.
- *Start Course (E-Learning)*
Pengguna memulai proses pembelajaran setelah melakukan pemesanan kursus yang dapat diakses pada situs.
- *Check Progress Learning Via Training Home Menu*

Pengguna dapat memeriksa perkembangan dari kursus *E-Learning* yang sedang atau telah dikerjakan melalui menu utama pada LMS.

- *Check Progress Learning Via My Learner Account*

Pengguna dapat memeriksa perkembangan dari kursus E-Learning yang sedang atau telah dikerjakan melalui menu akun milik pengguna.

- *Course Appraisal*

Learner mengisi umpan balik terhadap kursus yang telah dijalani untuk menyelesaikan .

- *Confirm Participation*

Melakukan konfirmasi pada partisipasi kursus yang telah dijalani untuk menyelesaikan kursus tersebut.

- *Offline Course*

Mengerjakan kursus dengan menggunakan *SAP Offline Player* agar dapat dikerjakan tanpa memerlukan koneksi internet.

- *Check Qualification Training*

Memeriksa kualifikasi untuk dapat berpartisipasi di dalam suatu pelatihan.

- *My Training Activity – Searching For Training*

Mencari pelatihan berdasarkan kata kunci yang dimasukkan pada kolom *Search Term*.

- *My Training Activity – Training Activity Menu*

Melihat informasi mengenai suatu pelatihan atau melanjutkan kursus yang belum selesai dijalankan.

- *My Training Activity – Course Prebooking*

Menampilkan informasi mengenai kursus atau melakukan pemesanan kursus yang belum maupun yang telah tersedia.

- *My Training Activity – Qualification Profile*

Melihat profil suatu pelatihan yang berhubungan dengan kualifikasi tertentu.

- *My Training Activity – Setting*
Melakukan pengaturan pada menu *My Training Activity*.
- *Personal Score*
Memperlihatkan hasil nilai dari *Online Test* yang telah dikerjakan sebelumnya oleh *Learner*.
- *Calendar*
Memperlihatkan jadwal pertemuan pelatihan dan acara lainnya yang diperuntukan bagi pengguna.

B. Instructor

- *Flight Training Record*
Membuat, mengatur, menampilkan, dan menyimpan form penilaian untuk *Flight Training*.
- *Ground Training Record*
Membuat, mengatur, menampilkan, dan menyimpan form penilaian untuk *Ground Training*.
- *Pilot Proficiency Check*
Mengisi, mengatur, menampilkan, dan menyimpan form *Pilot Proficiency Check*.
- *Recurrent Training Assessment*
Mengisi, mengatur, menampilkan, dan menyimpan form *Recurrent Training Assessment*.
- *Route / Line Check*
Mengisi, mengatur, menampilkan, dan menyimpan form *Route / Line Check*.
- *Display Report Form Penilaian*
Menampilkan kembali form penilaian yang telah dibuat sebelumnya.
- *Maintain Form Penilaian Training*
Mengubah isi dari formulir penilaian yang telah dibuat sebelumnya.
- *Maintain License No & LOA Number*

Mengubah nomor lisensi dan juga nomor pada LOA (*Letter of Authorization*).

- *Managing*

Memperlihatkan serta mengatur *Course Catalog* dan *Course Schedule*.

C. Training Admin

- *WBT in Classroom*

Membuat pelatihan dengan jenis pelatihan berbasis web di dalam ruang kelas.

- *Web-Based Training (WBT)*

Membuat pelatihan dengan jenis pelatihan berbasis web yang tidak berada di ruang kelas.

- *Online Test*

Membuat ujian pelatihan bagi learner yang berpartisipasi di dalam suatu pelatihan yang diakses melalui web.

- *Course Preparation Classroom Process*

Membuat pelatihan yang dilakukan di dalam ruang kelas tanpa adanya kursus secara .

Pada saat berlangsungnya proses UAT, Setiap peserta dibagikan lembar pengujian fungsi menu beserta dengan langkah – langkah pengerjaannya yang harus diisi berdasarkan hasil yang telah dikerjakan oleh peserta untuk kemudian dikembalikan lagi kepada tim SAP LMS/KMS *Redevelopment Project* untuk dilakukan proses evaluasi dan perbaikan jika diperlukan.

Agar memudahkan peserta dalam melakukan pengujian pada portal web, salah satu dari tim SAP LMS/KMS *Redevelopment Project* melakukan demonstrasi yang berfungsi untuk memandu peserta UAT berdasarkan isi dari lembar pengujian tersebut. Apabila peserta UAT mengalami kesulitan dalam mengikuti petunjuk yang diberikan maka peserta magang akan membantu mengarahkan peserta.

Setelah UAT selesai dilakukan, seluruh peserta UAT akan mengembalikan lembaran pengujian yang telah diisi dengan tanda centang untuk fungsi yang telah berjalan dengan baik dan juga keterangan tambahan bagi fungsi yang belum bekerja dengan optimal. Berdasarkan dari hasil lembaran pengujian yang telah diisi oleh peserta, UAT memiliki kendala pada pemetaan fungsi menu SAP LMS/KMS ke transaksi SAP R/3. Oleh karena itu tim ABAP segera melakukan pemetaan fungsi sesuai dengan ketentuan yang diberikan.

Lembaran pengujian fungsi menu untuk UAT tidak dapat dimasukkan ke dalam laporan kegiatan kerja magang sebagai lampiran tambahan karena dibuat oleh dua pihak, yakni GITC dan PT Abyor Internasional.

3. Key User Training & Bug/Error Fixing

Setelah UAT selesai dilakukan, langkah selanjutnya adalah *Key User Training* untuk melakukan pelatihan bagi pengguna yang memiliki tanggung jawab yang lebih tinggi dibandingkan pengguna lainnya dan biasanya merupakan kepala dari suatu unit. Tahapan yang terdapat pada *Key User Training* hampir sama dengan langkah – langkah di dalam pelaksanaan UAT, seperti lembaran pengujian yang dibagikan untuk setiap peserta dan harus diisi berdasarkan hasil yang didapat dari tahap – tahap yang dilakukan dan juga demonstrasi yang ditunjukkan melalui proyektor.

Pada tahapan ini masih memerlukan adanya proses *Bug & Error Fixing* karena terdapat masalah di dalam koneksi ke penyedia jaringan sehingga tim SAP LMS/KMS *Redevelopment Project* menghubungi ASYST sebagai anak perusahaan milik Garuda Indonesia yang bertanggung jawab dalam menangani seluruh jaringan pada sistem di dalam perusahaan.

4. End User Training & Support

Tahap terakhir yang diikuti oleh peserta magang adalah *End User Training*. Peserta yang mengikuti kegiatan ini adalah pengguna yang memiliki tingkatan yang lebih umum dibandingkan dengan peserta yang mengikuti *Key User Training*. Prosedur yang dilakukan sama dengan UAT dan *Key User*

Training, peserta magang juga ditugaskan untuk membimbing peserta pelatihan berdasarkan langkah – langkah dari lembaran prosedur.

Setelah End User Training dilakukan, tim SAP LMS/KMS *Redevelopment Project* melanjutkan dengan *workshop* untuk persiapan melakukan transisi dari *Server Development* ke *Server Production* agar dapat dipergunakan untuk kegiatan perusahaan yang nyata. Dalam kegiatan ini diadakan pemeriksaan pada seluruh fungsi yang terdapat di dalam SAP LMS/KMS. Peserta *workshop* menjalankan transaksi berdasarkan peran yang pernah dipelajari sebelumnya untuk memastikan proses pada portal web berjalan dengan baik secara keseluruhan.

3.4 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

Proses pelaksanaan kerja magang dimulai dengan pengenalan terhadap proyek serta portal SAP LMS/KMS, kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan serta perbaikan fungsi pada SAP LMS/KMS, dimana penulis fokus pada pembagian peran yang terdapat di dalam SAP LMS/KMS. Setelah itu diadakan UAT, *Key User Training* dan yang terakhir *End User Training*.

Detil mengenai fitur yang terdapat di LMS sepenuhnya akan dibahas oleh Candy Claudia (11110310055), kemudian spesifikasi dari *Authoring Environment* akan dibahas oleh Yuri Pramana (11110310002), dan fitur yang terdapat di KMS sepenuhnya akan dibahas oleh Daniel Nalendra Septaputra (11110310032).

3.3.1 Fungsi Peran pada SAP LMS/KMS

Setelah proses pengimplementasian serta pengintegrasian ke dalam sistem SAP R/3 selesai dilakukan, portal web SAP LMS/KMS akan mulai dipergunakan di dalam lingkungan kerja GITC. Banyaknya jumlah kru Garuda Indonesia yang mengakses portal menekankan bahwa suatu kesalahan atau gangguan pada sistem dapat berdampak besar bagi perusahaan.

Salah satu faktor penyebab terjadinya kesalahan atau gangguan adalah tidak adanya pembatasan di dalam otorisasi sistem sehingga pengguna yang seharusnya

tidak memiliki akses dapat masuk ke dalam menu tersebut dan dapat menyalahgunakannya seperti melihat atau mencuri data.

Yang dimaksud dengan tidak adanya pembatasan pada otorisasi sistem adalah apabila kedudukan seluruh pengguna disama – ratakan, maka kemungkinan terjadi kesalahan akan meningkat karena disebabkan oleh ketidaksengajaan pengguna yang belum memahami fungsi tertentu atau penyalahgunaan otoritas oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Untuk mencegah terjadinya hal yang tidak diinginkan maka diperlukan adanya pengaturan yang menetapkan posisi dari setiap pengguna di dalam sistem SAP LMS/KMS berdasarkan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan oleh pihak Garuda Indonesia.

Menentukan peran setiap pengguna pada portal web SAP LMS/KMS dilakukan dengan cara menyesuaikan ID pada sistem SAP R/3 menggunakan surat elektronik karyawan yang dibagikan oleh perusahaan dengan *Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)*.

Dengan adanya penyesuaian maka pengguna dapat mengakses transaksi yang terdapat di dalam SAP R/3 berdasarkan peran yang telah ditetapkan sebelumnya melalui menu pada portal web SAP LMS/KMS.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

3.3.2 Pembagian Peran pada SAP LMS/KMS

Di dalam portal web SAP LMS/KMS terdapat sembilan jenis pembagian kelompok peran atau *user group* berdasarkan pada fungsi serta otorisasi yang diberikan. Detil lengkap mengenai pembagian peran tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.2

Roles	Super Admin	LMS Admin	LMS Admin unit	KMS Admin	Instructor	TRO	Manager	Expert	Learner/user2
groupname -->	G SUPER ADMIN	G LMS ADMIN	G LMS ADMIN UNIT	G KMS ADMIN	G INSTRUCTOR	G TRO	G MANAGER	G EXPERT	G LEARNINER/USER
STANDARD Role									
Standard User Role (Home)	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Collaboration	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Content Management	√	√							
Course Administrator	√	√				√			
Instructor and Tutoring	√	√			√				
Content Admin	√	√							
User Administration	√	√		√					
System Administration	√	√							
CUSTOM Role									
KMS									
KMS - Wiki End User	√	√	√	√	√	√	√	√	√
KMS - Forum End User	√	√	√	√	√	√	√	√	√
KMS - Ask The Expert	√	√	√	√	√	√	√	√	√
KMS - Blog	√	√	√	√	√	√	√	√	√
KMS - Wiki Administrator	√			√					
KMS - Forum Admin	√			√					
KMS - Ask The Expert Admin	√			√					
LMS									
LMS - HCM Learning	√	√	√	√	√	√	√	√	√
LMS - LSO Report - All	√				√	√			
LMS - LSO Report - Adm		√							
LMS - LSO Report - AdmUnit			√						

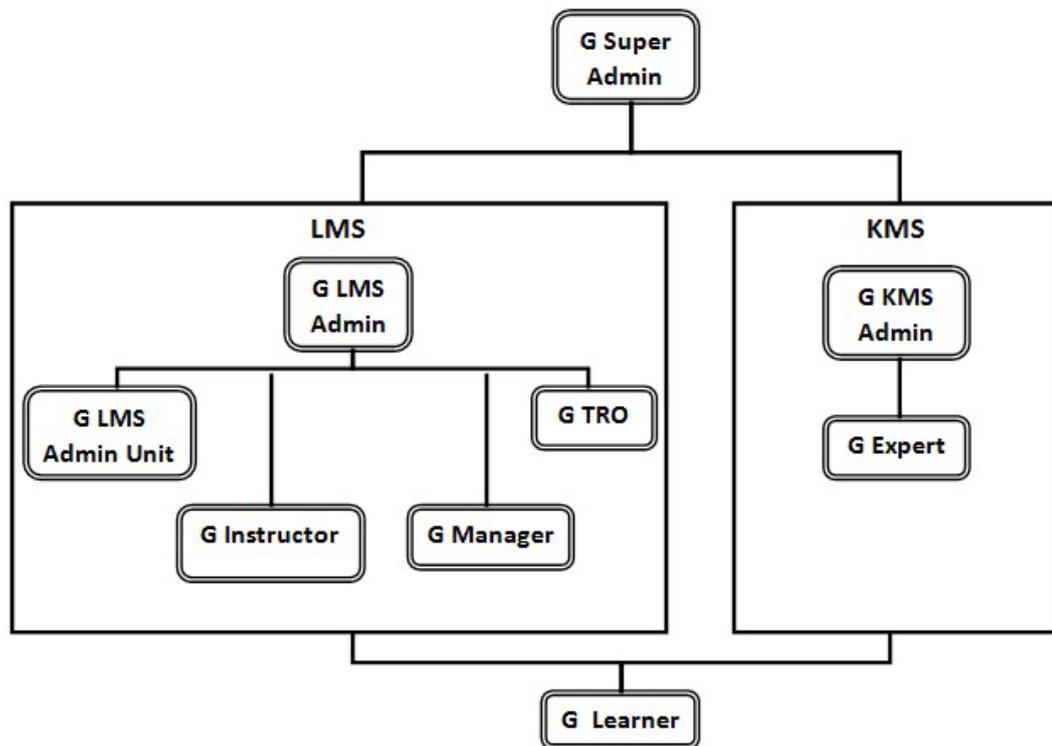
Tabel 3.2 Matrix Group & Role Portal

Setiap kelompok peran pada tabel diatas akan diberikan otorisasi untuk melihat menu dan menjalankan transaksi yang diperbolehkan sesuai dengan fungsinya. Di sistem SAP LMS/KMS, otorisasi ini disebut juga dengan *role*. *Standard Role* merupakan otorisasi transaksi resmi dari SAP, sementara itu *Custom Role* adalah otorisasi transaksi yang dibuat dan didefinisikan sendiri oleh pengguna.

Di dalam Custom Role terbagi lagi menjadi dua berdasarkan fungsi menu utama, yakni LMS dan KMS. Pada menu LMS, peran dikhususkan untuk pembelajaran atau pelatihan yang bersifat formal. Contohnya adalah ujian setrifikasi bagi pilot untuk dapat mengemudikan pesawat jenis tertentu.

Sementara itu pada KMS, peran lebih difokuskan pada pengelolaan informasi atau pengetahuan yang tidak tersedia di dalam pelatihan formal. Contohnya adalah wikipedia atau forum internal.

Tingkatan peran yang terdapat di dalam SAP LMS/KMS dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut ini:



Gambar 3.1 Tingkatan Peran pada SAP LMS/KMS

A. G Super Admin

Kelompok peran dengan posisi otorisasi tertinggi dibandingkan dengan peran lainnya. Dapat mengakses dan mengubah hampir

seluruh menu pada portal web SAP LMS/KMS kecuali *Learning Solution (LSO) Report* milik LMS Admin dan LMS Admin Unit.

B. G LMS Admin

Kelompok peran yang memiliki otorisasi penuh di dalam menu LMS. Beberapa dari LMS Admin memiliki peran sebagai *Content Administrator (Author)* yang berfungsi untuk membuat bahan pengajaran serta pengujian.

C. G LMS Admin Unit

Kelompok peran yang memiliki otorisasi di dalam menu LMS untuk mengelola peserta pelatihan yang merupakan bagian dari unit tertentu.

D. G KMS Admin

Kelompok peran yang memiliki otorisasi penuh di dalam menu KMS. KMS Admin dibagi menjadi dua yakni *Space Management* dan *Forum Management*.

E. G Instructor

Kelompok peran yang berfungsi sebagai pelatih atau pengajar di dalam ruang pelatihan serta memiliki otoritas untuk menilai pelajar yang terdapat di dalam kelas pelatihannya.

F. G Training Officer (TRO)

Kelompok peran yang memiliki otorisasi untuk membuat ikhtisar pembelajaran serta materi – materi apa saja yang akan dipergunakan pada saat pelatihan.

G. G Manager

Kelompok peran yang memiliki otorisasi untuk memberikan persetujuan atas permintaan pelatihan dari pegawai dengan tingkatan yang lebih rendah.

H. G Expert

Kelompok peran yang berfungsi sebagai narasumber dari sebuah forum, *expert* memberikan jawaban atau penjelasan atas pertanyaan yang diajukan oleh pengguna lain pada menu KMS, kemudian jawaban yang diberikan akan disimpan sebagai bagian dari informasi milik SAP LMS/KMS.

I. G Learner

Kelompok peran paling mendasar yang dapat diakses oleh seluruh pengguna portal web SAP LMS/KMS, karena seluruh pengguna diperbolehkan mengikuti kelas pelatihan atau mengikuti ujian sertifikasi yang sesuai dengan profesi mereka masing – masing.

3.5 Kendala yang Dihadapi

Pada saat berlangsungnya kegiatan kerja magang, terdapat beberapa kendala yang ditemui penulis yakni:

- Pada saat *function review* beberapa transaksi pada menu di web portal tidak berfungsi dengan optimal karena belum diberikan otorisasi untuk mengakses transaksi tersebut.
- Slide yang hendak digunakan sebagai bahan presentasi untuk pengguna akhir merupakan slide yang telah dibuat 2 tahun sebelumnya, namun belum sempat diperbaharui dan terdapat tambahan lainnya yang belum dilengkapi.

- Peserta UAT, *Key User Training*, dan *End User Training* belum terbiasa dengan penggunaan portal SAP LMS/KMS serta terdapat beberapa transaksi yang tidak berfungsi dengan optimal dan gangguan teknis lainnya pada saat UAT berlangsung sehingga menghambat jalannya UAT.

3.5 Solusi Terhadap Kendala

Untuk mengatasi kendala yang telah disebutkan di atas, penulis melakukan beberapa hal yaitu:

- Mencatat transaksi – transaksi yang belum diberikan otorisasi dan melaporkannya ke bagian ABAP (ABYOR International).
- Melengkapi dan melakukan pembaharuan pada isi slide yang dipergunakan untuk presentasi ke pengguna akhir.
- Memberikan bimbingan dan arahan bagi peserta UAT, *Key User Training*, dan *End User Training* serta menjelaskan situasi yang terjadi kepada peserta pada saat terjadi kendala dan mencatat kendala - kendala yang ditemui peserta pada saat berlangsungnya UAT untuk kemudian menjadi bahan pembahasan pada saat rapat evaluasi.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA