



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

Dewasa ini, perusahaan-perusahaan besar mulai memahami arti pentingnya sistem informasi, proses bisnis menjadi lebih cepat dan pelayanan yang diberikanpun menjadi lebih baik. Perkembangan teknologi yang semakin pesat, khususnya di bidang teknologi informasi, akan selalu menuntut dunia bisnis untuk selalu berkembang menyesuaikan perkembangan yang semakin kompetitif. Banyak tuntutan bisnis yang pada akhirnya akan meminta pelakunya melakukan inovasi agar bisa bersaing, terutama dalam bidang sistem informasi.

Hal ini disadari pula oleh Garuda Sentra Medika (GSM), sebuah Unit Bisnis Strategis (SBU) dari PT Garuda Indonesia (persero) yang memiliki fungsi utama melaksanakan pengelolaan fasilitas (benefit) kesehatan dan pelayanan kesehatan untuk karyawan Garuda Indonesia beserta keluarganya, serta pihak-pihak lain (third party) yang membutuhkan.

Keberadaan IT dalam proses bisnis yang ada di GSM Garuda Indonesia memiliki peranan yang sangat penting sebagai *supporting system*. Kondisi existing di lapangan menunjukkan bahwa divisi IT memiliki tanggung jawab yang besar dalam hal perencanaan pengadaan dan pengelolaan IT. Secara teknis operasional IT, fungsi helpdesk yang dilakukan oleh divisi IT sangat sering dilakukan. Namun disisi lain, kegiatan helpdesk dan *maintenance hardware* yang

dilakukan belum begitu maksimal, belum ada dokumentasi secara lengkap yang dilakukan oleh IT.

Kurangnya dokumentasi kegiatan untuk merekam jejak kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh divisi IT merupakan masalah yang belum terselesaikan pada Divisi IT. Juga belum adanya dokumentasi data *hardware* yang ada di Garuda Sentra Medika, sehingga IT yang seharusnya sebagai pusat data yang harus memiliki semua data *hardware* sebagai proses maintenance, selalu mendadak dalam menyediakan data tersebut ketika sudah di akhir bulan ke enam. Untuk itu diperlukan aplikasi **Hardware Manager dan Helpdesk** merupakan salah satu sistem yang akan merekam seluruh kegiatan *maintenance hardware* dan juga kegiatan helpdesk dalam proses pelayanan yang dilakukan staff IT.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Kerja magang dilaksanakan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi mata kuliah kerja magang di Universitas Multimedia Nusantara. Selain itu, kerja magang dilaksanakan dengan maksud dan tujuan untuk merancang dan membangun perangkat lunak hardware manager dan helpdesk sebagai aplikasi yang dapat digunakan dalam pendokumentasian seluruh pengelolaan hardware dan kegiatan helpdesk.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Kerja magang dilakukan di Strategic Business Unit Garuda Sentra Medika Kemayoran yang bertempat di Jl. Angkasa 1 Blok B 15 Kav. 1 Kemayoran,

Jakarta Pusat. Periode kerja magang berlangsung selama dua bulan dan dimulai sejak tanggal 1 Juli 2014 sampai dengan 31 Agustus 2014. Waktu kerja magang berlangsung setiap hari Senin sampai Jumat, dimulai dari pukul 08.00 WIB hingga pukul 17.00 WIB.

Selama proses kerja magang berlangsung, Bapak Sungkowo Setiyadi selaku pembimbing lapangan memberikan spesifikasi dari tugas yang dilaksanakan. Sebelum tugas tersebut dikerjakan, pembimbing lapangan memberikan penjelasan terlebih dahulu mengenai maksud dan tujuan dari tugas yang diberikan. Tugas yang telah selesai dikerjakan dievaluasi oleh pembimbing lapangan. Untuk penulisan laporan dibantu oleh pembimbing kerja magang dari Universitas Multimedia Nusantara yaitu Ibu Maria Irmina P.

