

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Program magang merupakan mata kuliah yang wajib untuk mahasiswa Teknik Komputer di Universitas Multimedia Nusantara. Tujuan program magang yaitu meningkatkan ilmu tentang aktivitas di perusahaan dan melihat materi yang dipelajari pada kegiatan perkuliahan dapat digunakan di dunia nyata. Dengan program magang, mahasiswa mendapatkan kapabilitas dari perusahaan dan menghubungkan teori yang dipelajari pada kegiatan kuliah dengan kegiatan di perusahaan. Pelaksanaan program magang dilaksanakan di PT Global Loyalty Indonesia.

IT Support berperan utama di PT Global Loyalty Indonesia. Peran utamanya adalah mendukung tim IT Support dalam pemeliharaan perangkat keras, perangkat lunak, dan sistem lainnya. Seorang *IT Support* juga berperan memecahkan masalah untuk dukungan teknis yang diperlukan untuk memastikan sistem IT berjalan dengan baik. Kemudian, IT Support bertanggung jawab untuk memelihara sumber daya IT yang digunakan oleh perusahaan, memastikan permintaan dukungan pengguna dapat diproses dan ditindaklanjuti secara efisien, monitoring terhadap masalah yang terjadi di perangkat pengguna dengan Qualys, dan dokumentasi hasil dari dukungan pengguna sehingga memastikan operasional IT tetap lancar dan optimal dengan Excel.

IT Support memiliki peran yang sangat penting di PT Global Loyalty Indonesia karena mereka memastikan infrastruktur teknologi berjalan dengan lancar hingga mendukung operasional harian perusahaan. Tanpa adanya dukungan yang memadai, gangguan pada perangkat keras, perangkat lunak, maupun sistem dapat menghambat produktivitas karyawan dan mengganggu bisnis secara keseluruhan. IT Support juga penting dalam meminimalkan

downtime dengan segera memecahkan masalah teknis sebelum berdampak lebih luas. Seorang IT Support harus mampu menjaga sistem tetap aman dan memperbarui perangkat lunak untuk melindungi data perusahaan.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Pelaksanaan program magang di PT Global Loyalty Indonesia bertujuan untuk mengetahui pengalaman langsung dalam memelihara, mengelola, dan mendukung infrastruktur teknologi informasi di perusahaan. Hal ini memungkinkan untuk memahami bagaimana sistem IT berfungsi secara operasional, mempelajari cara menangani permasalahan teknis, serta mendukung kelancaran bisnis dengan solusi IT yang efektif. Hal tersebut dapat mengembangkan keterampilan teknis dan profesional dalam bidang IT Support, meningkatkan pemahaman dari perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan di perusahaan, sumber daya IT, kemampuan dalam menangani masalah teknis secara cepat dan efisien, monitoring masalah, dan dokumentasi hasil dari masalah yang dikerjakan.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1. Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang posisi IT *Support Intern* dimulai tanggal 9 September 2024 - 9 Maret 2024, selama 24 minggu atau 6 bulan. Kerja magang dimulai pukul 08:00 WIB - 09:00 WIB dan selesai pukul 17:00 WIB - 18:00 WIB, dengan durasi 8 - 9 jam dan istirahat 1 jam dari pukul 12:00 - 13:00 WIB. Kerja magang dilaksanakan di perusahaan atau *Work From Office* (WFO), yang artinya kerja magang di kantor saja.

1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Dalam tugas dan proses kerja magang posisi *IT Support*, penulis melakukan monitoring, *troubleshooting*, dan dokumentasi setiap hari kerja, dimulai dari senin sampai jum'at. Setiap hari dilakukan monitoring, *troubleshooting*, dokumentasi, dan Membantu menyelesaikan masalah teknis. Jika terdapat laptop yang memiliki masalah, maka dilakukan perbaikan secara efisien. Setelah itu, masalah yang sudah dikerjakan dapat dilihat di situs web Qualys untuk mencari tahu apakah masalah tersebut sudah selesai atau belum. Jika sudah, dokumentasi hasil dari masalah yang dikerjakan di Excel yang sudah dibuat oleh karyawan IT Support.