



Analisis Data Service Desk IT Di PT. Buma Site Lati

Analysis Of IT Service Desk Data At PT. Buma Site Lati

Della Eliyana Saputri

Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

Wawan Joko Pranoto

Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

Korespondensi penulis : wjp337@umkt.ac.id

Article History:

Received: 06 November 2023

Accepted: 07 Desember 2023

Published: 31 Desember 2023

Keywords: IT Requisition,
Monitoring, Smart IT

Abstract: *Field Work Practice is a mandatory assignment for undergraduate students in Informatics Engineering at the Muhammadiyah University of East Kalimantan, Samarinda, with a weight of 2 credits. The focus of this PKL is IT Requisition (ITR), a form for requests for IT equipment outside the specified list of assets and services. Analysis of ITR and BMC data at PT. BUMA Site LATI concludes that monitoring IT service desk data shows several important points, especially regarding ITR. The results of this analysis are the basis for concluding the efficiency and effectiveness of IT services, with potential recommendations for improvement. This conclusion provides a better view of understanding and improving IT service desk services at PT. BUMA Site LATI.*

Abstrak

Praktek Kerja Lapangan merupakan tugas wajib bagi mahasiswa S1 Teknik Informatika di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, dengan bobot 2 SKS. Fokus PKL ini adalah IT Requisition (ITR), formulir untuk permintaan perangkat IT di luar list asset dan layanan yang telah ditentukan. Analisis data ITR dan Smart IT di PT. BUMA Site LATI menyimpulkan bahwa monitoring data service desk IT menunjukkan beberapa poin penting, khususnya terkait ITR. Hasil analisis ini menjadi dasar untuk menyimpulkan efisiensi dan efektivitas layanan IT, dengan potensi rekomendasi perbaikan. Kesimpulan ini memberikan pandangan lebih baik terhadap pemahaman dan peningkatan layanan service desk IT di PT. BUMA Site LATI.

Kata kunci: IT Requisition, Monitoring, Smart IT.

LATAR BELAKANG

Praktek Kerja Lapangan merupakan salah satu tugas wajib bagi seluruh mahasiswa program studi S1 Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda. Praktek Kerja Lapangan ini memiliki bobot 2 SKS. Praktek Kerja Lapangan dimaksudkan agar mahasiswa mampu berpikir dan bersikap secara profesional dalam mengamati, memahami, dan menganalisis permasalahan terkait bidang Teknik Informatika yang terjadi di Masyarakat/perusahaan dan memanfaatkan pengetahuan dalam mengatasi permasalahan yang ditemukan selama Praktek Kerja Lapangan berlangsung.

Untuk mengetahui minat dan bakat juga kemampuan, tidak hanya dari pembelajaran seseorang di dalam ruang kelas, tetapi juga dengan melakukan praktek langsung ke dunia kerja atau di sebut sebagai Praktik Kerja Lapangan (PKL) untuk mengetahui kemampuan seperti apa yang dibutuhkan di dalam sebuah Perusahaan.

* Della Eliyana Saputri

Praktek Kerja Lapangan juga sebagai langkah praktis dalam mempersiapkan mahasiswa untuk dapat tangkas, ahli, bertanggung jawab dan terampil dalam kehidupannya pada dunia kerja. Dan diharapkan kepada mahasiswa agar mendapatkan gambaran tentang dunia kerja yang sebenarnya.

Dalam hal ini, mahasiswa diterjunkan langsung ke satu perusahaan/instansi dimana selama melakukan praktek kerja lapangan mahasiswa diawasi oleh pembimbing dari perusahaan/instansi itu sendiri dan pembimbing dari akademik yang membantu dan megawasi mahasiswa apabila ada kendala yang dihadapi, serta pembimbing mahasiswa dalam menyusun laporan praktek kerja lapangan.

Dalam membuat laporan ini selaku penulis melakukan praktek kerja lapangan di PT.BUMA Site LATI. Dimana selama melakukan praktek kerja lapangan penulis ditempatkan di section IT, section ini dibentuk untuik menangani bidang usaha perusahaan dalam bidang teknologi di PT.BUMA Site LATI.

Pada PT.BUMA Site LATI tepatnya di bagian section IT. Section ini beroperasi untuk memonitoring jaringan,administrasi, maintenance computer, Maintenance cctv dan maintenance radio. Setiap instansi ataupun Perusahaan dalam melakukan aktivitasnya, pasti membutuhkan administrasi untuk menjalankan kesuksesan perusahaannya. Begitu juga dengan PT.BUMA yang juga membutuhkan kegiatan administrasi dalam menjalankan aktivitasnya.

METODE PENELITIAN

A. Observasi

Penulis menggunakan metode observasi yaitu dengan melakukan peninjauan dan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti agar dapat mengetahui monitoring data service desk IT pada PT.BUMA Site Lati.

B. Wawancara

Penulis menggunakan metode wawancara dengan menanyakan langsung kepada pengawas yang ada di section IT PT.BUMA Site LATI.

NO.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana cara yang digunakan untuk melakukan Penginputan data IT Requisition?	Cara yang kami gunakan dalam penginputan IT Requisition yaitu masih manual menggunakan excel.
2.	Kendala selama melakukan penginputan IT Requisition menggunakan excel seperti apa?	Kendala yang biasa terjadi selama melakukan penginputan ITR yaitu salah ketik (Typo) dan pencariannya menghabiskan waktu yang cukup lama.
3.	Bagaimana cara menyampaikan IT Requisition dari site ke HO?	Cara menyampaikan IT Requisition dari Jobsite ke Head Office kami menggunakan website yang bernama Smart IT atau biasa dikenal dengan BMC.

Tabel 3.1 Tabel Wawancara

C. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data dalam bahan yang berbentuk catatan atau lisan sesuai keinginan peneliti. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bias berbentuk foto, laporan, dan rekaman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian IT Requisition

IT Requisition atau disebut dengan ITR adalah formulir yang digunakan sebagai instruksi permintaan perangkat IT diluar list asset dan pelayanan IT. Berikut tampilan form ITR :

BUMA		IT REQUISITION	
HO, Dept./ Divisi :		Tanggal : / / 2023	
Jobtitle : LAT , Section :		No. Urut : LAT-ITR.2023	
No	Perangkat IT	Qty	Status (Sesuai Revisi ?)
			Status Perencanaan (Bagian di luar aset IT)
Alasan Permintaan			
Peminohon		Ditubuhkan	
Ya	Ya (jangan diisi)	Ya (jangan diisi)	
Nama Jabat	Nama Jabat	Nama Jabat	
Alamat	Alamat	Alamat	

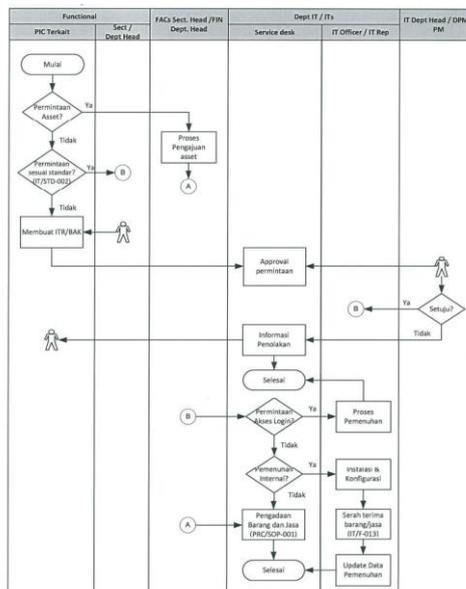
ITR-001 - Revisi 2.0 ITR Halaman : 01 / 01

Manfaat IT Requisition

Manfaat dari IT Requisition (ITR) adalah sebagai pemenuhan permintaan user dan sebagai perantara antara site dan Head Office (HO). form ITR memiliki kaitan erat dengan web Smart IT atau dikenal dengan BMC.

Alur Proses Permintaan Perangkat IT

Berikut tampilan permintaan perangkat IT :



Gambar 4.2 Permintaan Perangkat IT

a) Penjelasan Tampilan Permintaan Perangkat IT

User mengajukan permintaan asset jika Ya lanjut proses pengajuan asset, setelah itu lanjut ke pengadaan barang dan jasa (PRC/SOP-001) lalu selesai.

User mengajukan permintaan asset jika Tidak user mengajukan permintaan sesuai standar? Jika permintaannya sesuai standar maka lanjut ke permintaan akses login jika Ya lanjut ke proses pemenuhan dan selesai. Jika permintaan tidak sesuai standar Superintendent/user membuat ITR/BAK, dan user memberi approval permintaannya kepada service desk IT. Kemudian Superintendent IT mengecek approval permintaannya. Jika superintendent IT menyetujui atau Ya lanjut ke proses B permintaan akses login ke service desk IT jika Ya lanjut ke proses pemenuhan dengan atasan IT dan selesai. Jika superintendent IT tidak setuju dengan approval permintaannya maka service desk IT memberikan informasi penolakan kepada user dan selesai. Jika permintaan akses login tidak dibutuhkan maka service desk membuat pemenuhan internal? Jika Ya lanjut ke instalasi & konfigurasi kepada atasan IT kemudian serah terima barang/jasa, update data pemenuhan dan selesai. Jika bukan pemenuhan internal maka lanjut ke pengadaan barang dan jasa kemudian selesai.

Pengertian SMART IT

Smart IT atau disebut dengan BMC adalah website yang di beli oleh PT.BUMA guna untuk memudahkan komunikasi dalam mengajukan permintaan user terhadap perangkat IT diluar list asset dan pelayanan IT dari Jobsite ke Head Office(HO). Yang dapat mengakses website Smart IT/BMC di Jobsite hanya section IT saja.

Tampilan pengajuan permintaan user dari form ITR ke web Smart IT/BMC

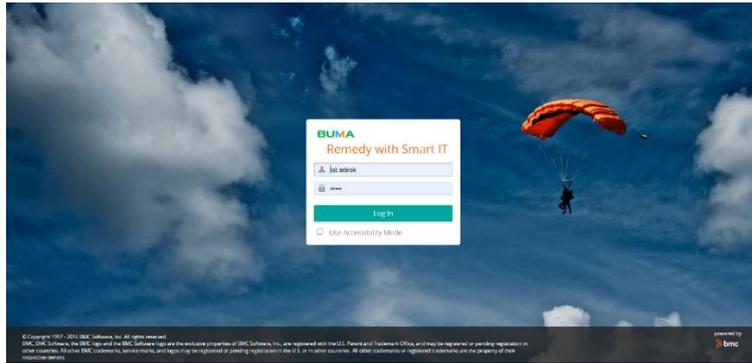
Adapun cara yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Scan form ITR dari user

BUMA		IT REQUISITION		
HO, Dept. / Divisi :		Tanggal : 28/8/2023		
Jobsite : lbt Section : Finance		No. Urut : LAT-ITR-2023-114-024		
No	Perangkat IT	Qty	Status (Baru/ Replace *)	Status Pemenuhan (Bagian ini diisi oleh IT)
1	Mengaktifkan Telem. Komunikasi antar Section dan HO dehla.rs@bukitambora.com 10034741	1	Baru	
Alasan Permintaan : Komunikasi antar section dan HO				
Pemohon,		Disetujui,		
Ttd <i>Dut</i>	Ttd (Atasan User) <i>ep</i>	Ttd (Atasan IT) <i>Spt</i>		
Nama Jelas Dutita Ratnasari	Nama Jelas Dede Anlang	Nama Jelas Nj Cn Tq		
Jabatan Fin Ak dan TRS	Jabatan 28.08.2023	Jabatan SPT-IT		
IT/F-001 : Revisi 2.0: ITR		Halaman : 01 / 01		

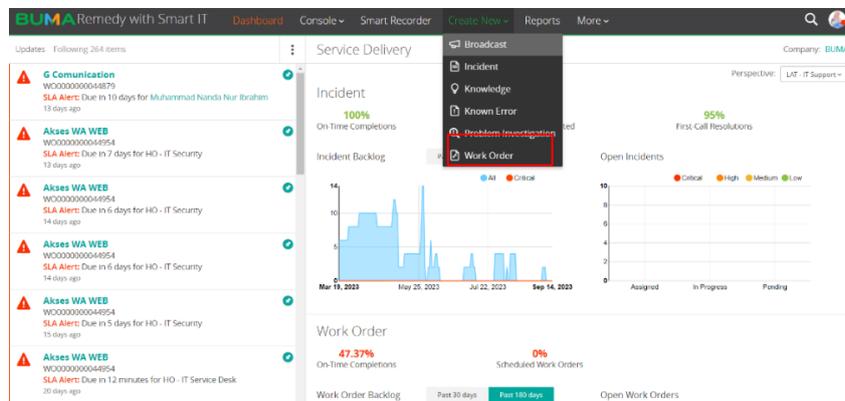
Gambar 4.3 Scan an ITR user

2. Login dengan user IT lalu klik Log In



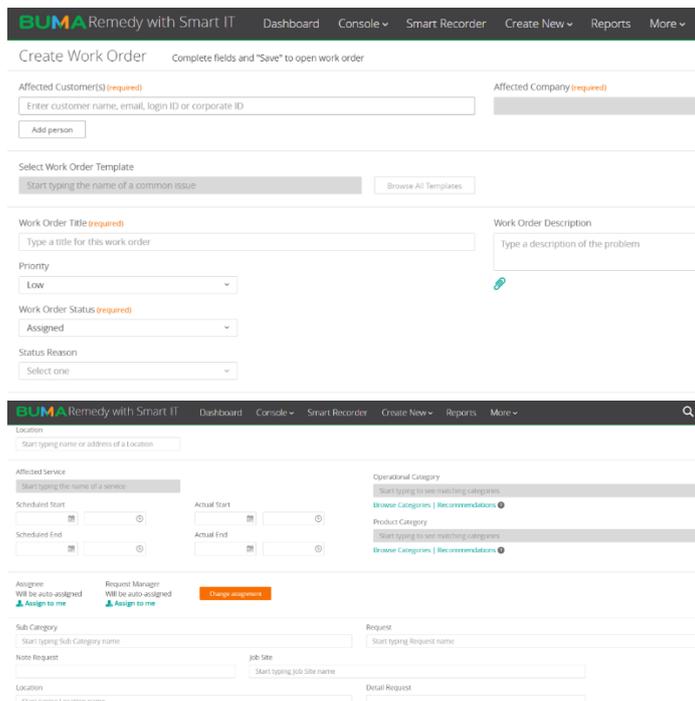
Gambar 4.4 Login BMC

3. Setelah itu muncul halaman dashboard BMC, dibagian tab bar klik “Create New” dan pilih bagian “Work Order” paling bawah



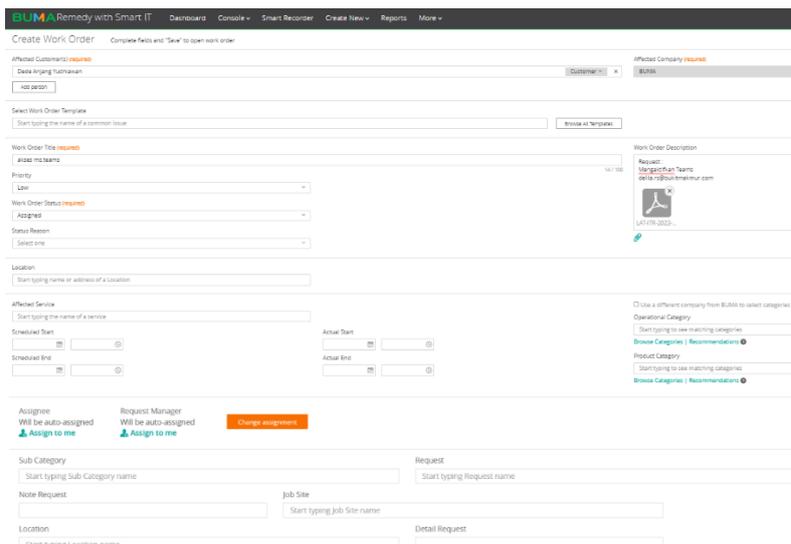
Gambar 4.5 Tampilan dashboard BMC

4. Setelah itu muncul halaman Create Work Order



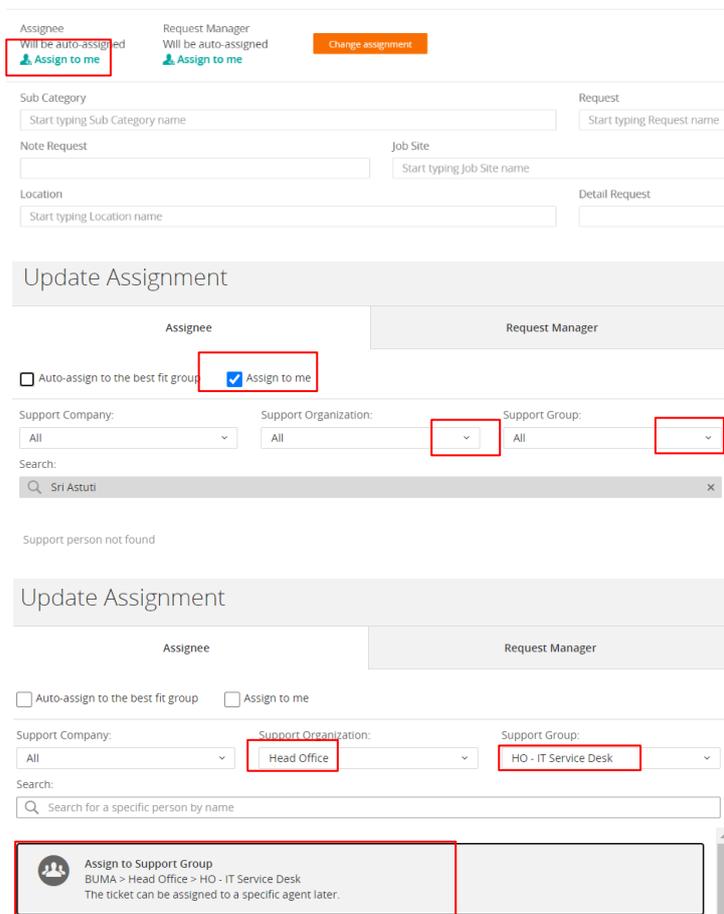
Gambar 4.6 Halaman Create Work Order

- 5. Setelah itu masukkan data user sesuai dengan yang tertulis di form ITR sertakan scan an form ITR nya



Gambar 4.7 Masukkan Data User

- 6. Kemudian Klik bagian “Assignee - Assign to me” Kemudian di Uncheck bagian Assign to me. Lalu pilih “Head Office” dibagian Support Organization. lanjut pilih “HO-IT Service Desk” dibagian Support Group. Kemudian klik “Assign to Support Group”.



Gambar 4.8 Update Assignment Assignee

- Selanjutnya klik bagian “Request Manager”, lalu pilih “LAT” di bagian Support Organization selanjutnya pilih “LAT-IT Service Desk” di bagian Support Group kemudian klik bagian “Assign to Support Group”.

Gambar 4.9 Update Assignment Request Manager

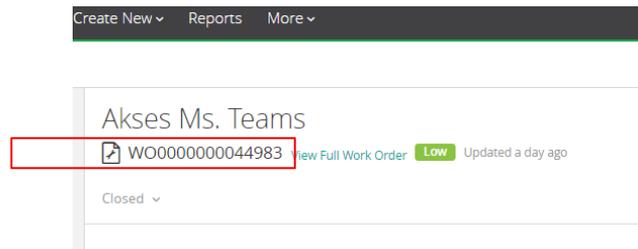
- Setelah semua sudah diganti sesuai dengan form ITR kemudian klik *save* maka tampilannya akan seperti dibawah ini.

Gambar 4.10 Tampilan setelah memasukkan data user

- Tampilan setelah di save seperti dibawah ini.

Gambar 4.11 Tampilan setelah di save

10. Setelah di save dan tampilannya sudah seperti diatas kemudian nomor WO nya di copy kemudian di input ke excel sesuai dengan nama dan request user.



Gambar 4.12 Nomor WO

11. Selesai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari analisis data IT Requisition dan BMC pada PT.BUMA Site LATI ini maka penulis dapat mengambil kesimpulan, bahwa hasil yang di dapat bahwa monitoring data service desk IT terdapat beberapa point-point, salah satunya IT Requisition atau yang disebut dengan ITR. Form ITR sudah diterapkan dan di manfaatkan oleh karyawan PT.BUMA di semua site. Form IT Requisition ini sangat membantu karyawan yang ingin mengajukan permintaan perangkat IT diluar list asset dan pelayanan IT. Mengingat PT.BUMA ini merupakan Perusahaan terbesar kedua di Indonesia dengan jumlah karyawan 11.300 bersama tim manajemen yang solid dan berpengalaman di bidang penambangan batubara.

Form ITR yang sudah di isi user kemudian di input ke BMC. BMC ialah aplikasi berbasis web, yang berarti menggunakan web browser, juga menggunakan jaringan internet. Penelitian kualitatif ini menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang tidak mengacu kepada hasil tapi lebih kepada proses.

Saran

Saran dari saya, agar kedepannya perusahaan dapat mempertimbangkan penggunaan sistem secara maksimal dengan membuatkan website untuk IT Requisition tujuannya untuk mempermudah karyawan dalam mengajukan permintaan asset, mengurangi penggunaan kertas serta lebih efisien dalam penyimpanan data.

DAFTAR REFERENSI

Anon. n.d.-a. "35337903."

Anon. n.d.-b. "LAPORAN KKP ANALISIS PEMANFAATAN E-LEARNING PADA UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG."

Hanipah, Salma Najla, and Virdiandry Putratama. 2023. "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MONITORING PENDISTRIBUSIAN BANTUAN (STUDI KASUS : ALLIANCE BUSINESS SYNERGY DIVISION DAN TJSL PT.XYZ)." 15(1).

Judul, Halaman. n.d. *LAPORAN KERJA PRAKTEK*.

Muthahhari, Morteza, Anggi Perwitasari, and Firman Exaudi Pasaribu. 2021. "Perancangan Sistem Informasi Monitoring Praktik Kerja Lapangan Di SUPM Pontianak." *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin)* 9(4):414. doi: 10.26418/justin.v9i4.49645.

Oleh. n.d. *PERANCANGAN SISTEM MONITORING "DAILY ACTIVITY" PADA PERUSAHAAN TELKOM PROPERTY BERBASIS WEBSITE PRAKTEK KERJA LAPANGAN*.

Yulianto, H. D., and R. B. Firdaus. 2021. *PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MONITORING MAGANG DESIGN INTERNSHIP MONITORING INFORMATION SYSTEM*.

Zen, Masduki, Safaruddin Hidayat Al Ikhsan, and Eko Hadi Purwanto. 2018. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Universitas Ibn Khaldun Bogor*.