

LAPORAN KERJA PRAKTEK

PT. BINTANG TOEDJOE

Jl Jenderal Achmad Yani No. 2 Pulomas Jakarta Timur



Dipersiapkan oleh:

YOHANES BONAR HARININGTYAS / 15 07 08540

Program Studi Teknik Informatika

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Kerja Praktek



Laporan ini telah diperiksa dan disetujui

Pada tanggal : 11 Februari 2019

Oleh :

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Pranowo", written over a horizontal line.

Dr. Pranowo, s.T., M.T.

Pembimbing Lapangan,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Denny Irawan", written over a horizontal line.

Denny Irawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga pelaksanaan Kerja Praktek selama 31 hari kerja di PT Bintang Toedjoe, dapat terlaksana dengan baik dan penyusunan laporan Kerja Praktek dapat dituntaskan.

Laporan ini berisikan agenda dan hasil yang dilakukan selama penulis melaksanakan Kerja Praktek. terselesaikannya Kerja Praktek dan Laporan Kerja Praktek ini tidak luput dari bantuan banyak pihak yang telah membantu penulis. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :


1. Tuhan Yesus Kristus, yang selalu mencurahkan berkat, kasih karunia, anugerah dan pengetahuan-Nya kepada penulis.
2. Bapak Martinus Maslim, S.T., M.T., selaku Ketua Prodi Teknik Informatika Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Patricia Ardanari, S.Si., M.T., selaku Sekertaris Prodi Teknik Informatika Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Pranowo, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing kerja praktek yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam melaksanakan kerja praktek dan juga penyelesaian laporan kerja praktek lapangan.
5. Bapak Denny Irawan, selaku Pembimbing Lapangan di Perusahaan yang telah memberikan banyak ilmunya dan arahan kepada penulis terlebih dalam mengerjakan tugas di lapangan.
6. Orang tua, serta teman-teman tercinta yang selalu memberikan doa, motivasi, kasih sayang serta dukungan moril dan materil kepada penulis.
7. Bapak, Ibu, Mas dan Mbak karyawan PT Bintang Toedjoe, terkhusus Mas Dani, Mas Agus, Mas Irvin, Mas Fitra, Bang Ade, Bang Yopi, Bang Jerry, Bang Victor yang telah membantu dan mendampingi.

8. Emilia Jaty Brenda Christie, yang selalu mendukung, mengingatkan, dan memberi semangat dalam proses Kerja Praktek dan penyusunan laporan ini.
9. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang telah berkenan memberikan bantuan dan dukungan sehingga laporan ini dapat dituntaskan.

Penulis menyadari penyusunan Laporan Kerja Praktek ini masih jauh dari sempurna. Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga laporan ini dapat bermanfaat, khususnya bagi rekan-rekan mahasiswa.

Yogyakarta, 11 Februari 2019

Penulis,



(Yohanes Bonar Hariningtyas)

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	2
Kata Pengantar	3
Daftar Isi	5
BAB I Pendahuluan	6
1.1 Sekilas Perusahaan	6
1.2 Sejarah Perusahaan.....	7
1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	8
1.4 Struktur Organisasi	9
1.5 Deskripsi Struktur Organisasi	9
1.6 Departmen IT dalam Perusahaan	17
BAB II Pelaksanaan Kerja Praktek	18
2.1 Penjelasan Logbook	18
2.2 Hasil Pekerjaan Secara Umum dan Bukti Hasil Pekerjaan	29
BAB III Hasil Pembelajaran	56
3.1 Manfaat Kerja Praktek	56
3.2 Penerapan Ilmu Dalam Kerja Praktek	56
BAB IV Penutup	58
4.1 Kesimpulan	58
4.2 Saran.....	58
Lampiran	59-69

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Sekilas Perusahaan

Saat ini masyarakat sudah semakin peduli akan kesehatan mereka. Obat-obat telah menjadi konsumsi untuk menjaga kesehatan selain dari segi pola makan sehari-hari. Banyak obat yang dijual di apotek maupun yang disediakan oleh rumah sakit. Tentunya terdapat perusahaan yang bergerak dalam bidang farmasi dengan memproduksi berbagai obat-obatan, suplemen makanan dan fitofarmaka, salah satunya adalah PT Bintang Toedjoe.

PT Bintang Toedjoe merupakan salah satu anak terbesar dari PT Kalbe Farma Group, yang notabene merupakan perusahaan farmasi terkemuka di Indonesia. PT Bintang Toedjoe memperkejakan lebih dari 1000 karyawan dalam memproduksi obat-obatan, suplemen makanan dan fitofarmaka. Berbagai produk dari PT Bintang Toedjoe telah dikenal oleh masyarakat luas, contohnya Extra Joss, Komix, Waisan, Puyer 16 Bintang Tujuh, Caxon Ion C, Bintang Toedjoe Turun Panas, Bintang Toedjoe Masuk Angin, dan masih banyak lagi. Salah satu obat yang diproduksi sejak berdirinya adalah Puyer No. 16 atau biasa disebut dengan obat sakit kepala No. 16, sampai saat ini masih banyak dikonsumsi oleh masyarakat Indonesia dan telah diekspor ke beberapa negara.

1.2 Sejarah Perusahaan

Pada mulanya PT Bintang Toedjoe didirikan di Garut, Jawa Barat, pada tanggal 29 April 1946 oleh Tan Jun She, Tjia Pu Tjien dan Hioe On Tjan. Nama Bintang Toedjoe merupakan arti dari jumlah anak perempuan Tan Jun She yaitu 7 orang. Pada saat itu, PT Bintang Toedjoe berhasil memproduksi obat-obatan yang dijual bebas guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan obat dengan alat-alat yang sederhana dan hanya mempekerjakan beberapa karyawan saja. Obat yang diproduksi sejak awal mula hingga sekarang adalah Puyer No. 16 (obat sakit kepala No. 16), obat ini hingga sekarang menjadi konsumsi masyarakat Indonesia dan di ekspor ke beberapa negara.

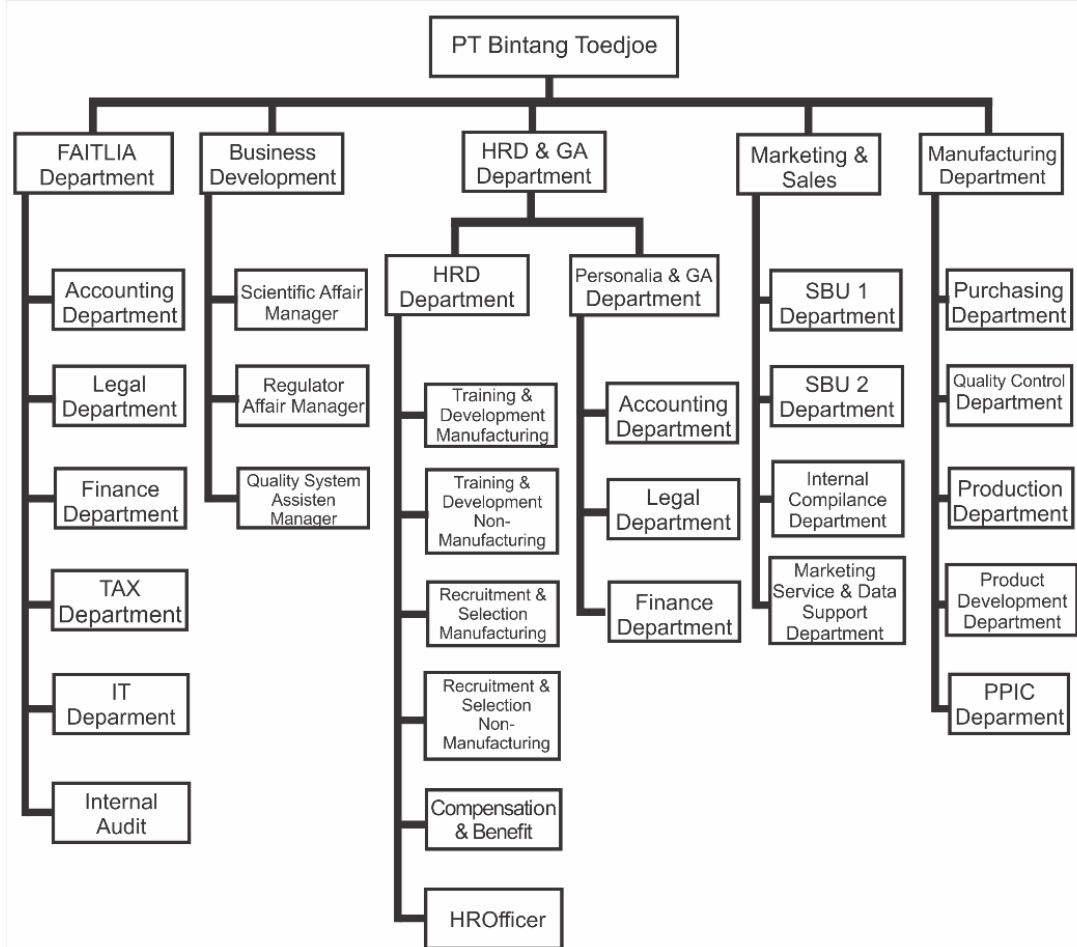
Empat tahun sejak didirikan, PT. Bintang Toedjoe pindah ke kawasan Krekot, Jakarta. Pada tahun 1974, PT. Bintang Toedjoe pindah lagi ke kawasan Cempaka Putih, Jakarta. Kemudian pada tahun 1970-an, PT Bintang Toedjoe mulai memproduksi obat resep dokter. Pada tahun 1985, PT Bintang Toedjoe diakuisisi oleh Kalbe Farma Group dan berkembang dengan pesat hingga sekarang. Pada tahun 1993 PT Bintang Toedjoe pindah ke Kawasan Industri Pulogadung. Sejalan dengan meningkatnya produksi dilokasi kawasan Cempaka Putih yang dirasakan sudah tidak memadai lagi. Di Pulogadung memiliki area seluas 12.000 meter persegi. PT Bintang Toedjoe menerima sertifikasi **CPOB** (Cara Pembuatan Obat yang Baik) dari Departemen Kesehatan RI pada tahun 1994 untuk pabrik yang berlokasi di Pulogadung. Pada tahun 1997, PT Bintang Toedjoe menjadi salah satu perusahaan farmasi pertama di Indonesia yang menerima sertifikat **ISO 9001**.

Pada tahun 2002, kantor pusat PT Bintang Toedjoe dipindahkan di Pulomas. Pada September 2002, dibangunlah pabrik baru di area seluas 25.000 meter persegi beserta Kantor Pusat, sementara pabrik sebelumnya tetap beroperasi di Pulogadung. Keduanya masih terpakai hingga sekarang. Berbagai sertifikasi bertaraf internasional, seperti **ISO 14000**, **HACCP**, **OHSAS**, juga diraih oleh PT Bintang Toedjoe, hal ini membuktikan komitmennya dalam beroperasi sesuai standar dunia.

1.3 Visi dan Misi Perusahaan

- Visi Perusahaan PT Bintang Toedjoe :
Menjadi perusahaan *healthcare* yang dikagumi dan disegani di Asia Tenggara.
- Misi Perusahaan PT Bintang Toedjoe :
Menghasilkan produk yang inovatif dan berkualitas yang terjangkau masyarakat umum untuk kehidupan yang lebih produktif dan bermakna.
- Panca Sradha PT Bintang Toedjoe adalah :
 - a) *Trust is the glue of life*. Saling percaya adalah perekat di antara kami.
 - b) *Mindfulness is the foundation of our action*. Kesadaran penuh adalah dasar setiap tindakan kami.
 - c) *Innovation is the key to our success*. Inovasi adalah kunci keberhasilan kami.
 - d) *Strive to be the best*. Bertekad untuk menjadi yang terbaik.
 - e) *Interconnectedness is a universal way of life*. Saling keterkaitan adalah panduan hidup kami.

1.4 Struktur Organisasi



1.5 Deskripsi Tugas Struktur Organisasi

Berikut ini penjelasan mengenai bentuk tugas yang dikerjakan pada tiap bagian pada Struktur Organisasi PT. Bintang Toedjoe :

1.5.1 Presiden Direktur

Bertugas untuk mengadakan perencanaan untuk perusahaan secara umum, menyusun program kerja perusahaan dan menentukan haluan kebijaksanaan yang sesuai dengan kebijaksanaan umum

1.5.2 Business Development Department

Department ini bertugas dan bertanggungjawab terhadap ide pengembangan produk baru dan *Quality System* (**HACCP**, **ISO9001**, **SMK3**, dan lain-lain) PT Bintang Toedjoe. Divisi ini dibagi menjadi 3 bagian :

a. *Scientific Affair*

Mendukung bagian *Marketing* dan *Regulatory Affair* untuk hal-hal yang berkaitan dengan *Scientific Issue*, membantu pengembangan bisnis perusahaan dengan mencari produk baru yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, memberi pertimbangan terhadap *claim* atau *statement* suatu produk, memberi pertimbangan *scientific*, berkaitan dengan komposisi produk, memberikan *training product knowledge* produk baru, memeriksa kebenaran isi *artwork* kemasan, mengkoordinir pelaksanaan uji praklinis dan uji klinis produk, menyiapkan data-data farmakologi untuk registrasi.

b. *Regulator Affair*

Melaksanakan proses untuk mendapatkan izin penayangan iklan, melaksanakan proses pendaftaran / registrasi produk baru, memeriksa kebenaran isi *artwork* kemasan sesuai dengan perundangan yang berlaku, *coordinator planning* produk baru.

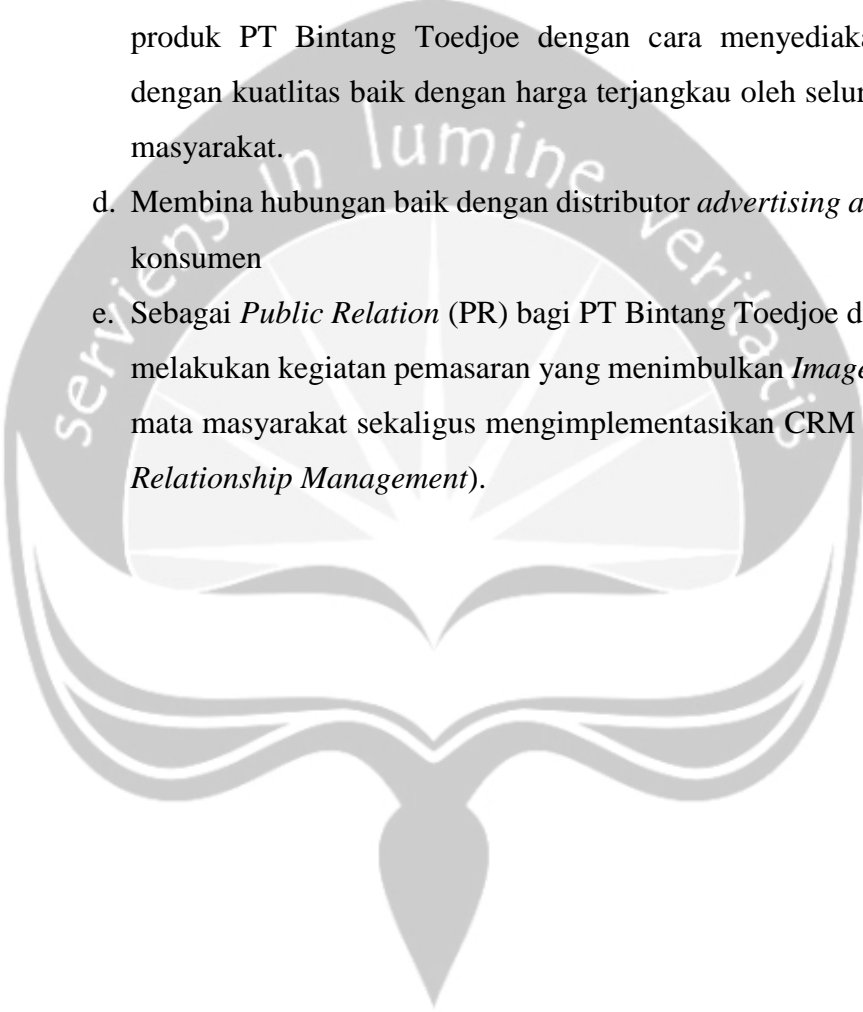
c. *Quality System*

Menjamin semua system manajemen dapat diterapkan secara konsekuen, menjamin terimplementasinya *Continous Improvement (CI)*, mengawasi, memantau, mengevaluasi, dan mereview implementasi ISO 9001, HACCP dan system manajemen lainnya.

1.5.3 Marketing and Sales Department

Departement *Marketing* bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan pemasaran dan penjualan produk PT Bintang Toedjoe. Tugas yang dilakukan secara keseluruhan yaitu :

- a. Menentukan target penjualan untuk tiap produk berdasarkan kondisi perusahaan dan kondisi pasar

- 
- b. Menentukan strategi pemasaran untuk mencapai target penjualan yaitu peningkatan kualitas produk, distribusi, strategi penetapan harga serta strategi promos(menerapkan system 4P : *Product, Place, Price dan Promotion* dan system STP : *Segmenting, Targeting and positioning*).
 - c. Menjaga dan terus meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk PT Bintang Toedjoe dengan cara menyediakan produk dengan kualitas baik dengan harga terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.
 - d. Membina hubungan baik dengan distributor *advertising agency*, dan konsumen
 - e. Sebagai *Public Relation* (PR) bagi PT Bintang Toedjoe dengan cara melakukan kegiatan pemasaran yang menimbulkan *Image* positif di mata masyarakat sekaligus mengimplementasikan CRM (*Customer Relationship Management*).

1.5.4 Manufacturing Department

Bertanggung jawab atas proses produksi PT Bintang Toedjoe serta pengembangannya. Departemen ini terbagi menjadi 3 line produksi, yaitu :

a. *Line Powder* – Lokasi di Pulogadung :

Produk yang dihasilkan adalah Puyer 16, proses produksi yang dilakukan adalah:

1. Proses Pengayakan

Semua bahan baku diayak secara terpisah atau sekaligus

2. Proses *Mixing*

Setelah proses pengayakan kemudian dimasukkan ke dalam drum *mixer*

3. Proses *Filling*

Memasukkan puyer yang sudah jadi yang sudah di *mixer* ke dalam *sachet art paper*

4. Proses *Packaging*

Setiap *sachet art paper* puyer dimasukkan ke dalam box kecil kemudian dimasukkan ke dalam karton

b. *Line Liquid* – Lokasi Pulogadung :

Produk yang dihasilkan adalah Komix, IREX, Waisan. Tahap proses produksi :

1. Pelarutan

Semua bahan baku dilarutkan dan dilanjutkan dengan proses *mixing* secara partial

2. *Final Mixing*

Semua bahan dijadikan satu untuk pencampuran terakhir

3. *Filling*

Memasukan cairan bahan jadi ke dalam *sachet aluminium foil*

4. *Packaging*

Setiap *sachet* dimasukkan ke dalam *box* kecil kemudian di masukkan ke dalam karton.

c. *Line Efferverscent* – Lokasi Pulogadung dan Pulomas :

Produk yang dihasilkan adalah Extra Joss, Joss Kid, Caxon Enace, Caxon Ion C. Tahapan proses produksi :

1. Pengeringan

Campuran bahan baku dikeringkan di FBD (*fluid bed dryer*), setiap campuran bahan baku dikeringkan dan menghasilkan fasa

2. Pengayakan

Setiap fasa diayak secara terpisah, dilanjutkan dengan proses pengayakan antara fasa asam dan basa serta rasa *flavor* dan *aspartame*, kemudian dilanjutkan pengayakan keseluruhan bahan sampai menjadi *bulk* extra joss

3. *Filling*

Memasukkan *bulk* extra joss ke dalam *sachet*

4. *Packaging*

Setiap *sachet* dimasukkan dalam *box* kecil dan dimasukkan ke dalam karton.

1.5.5 Finance, Accounting, Taxation, IT, & Intenal Audit (FAITLIA) Department

Bertanggung jawab atas semua aktivitas finance dan accounting serta hal-hal yang berhubungan dengan hukum dan IT support. Divisi ini dibagi menjadi 3 bagian, yaitu :

a. *Finance, Accounting, Taxation*

Mengatur dan mencatat *cash inflow* dan *outflow* perusahaan secara keseluruhan (pendanaan) serta memberikan Analisa rasio keuangan untuk pengambilan keputusan manajemen, mengatur dan memonitor *cashflow* perusahaan termasuk cabang secara bulanan, menyiapkan *income statement*, *balance sheet*, *statement*, *statement of owner's equity*, *cash flow statement*, dan *general ledger*,

berhubungan dengan orang pajak (akutansi dan pelaporan pajak), menyiapkan dan menyajikan segala masalah pajak dan pemeriksaannya, menyajikan laporan keuangan dan analisisnya, *stock opname* dan membuat laporan (*control inventory*).

b. *Legal Department*

Bertanggung jawab untuk :

- Seluruh aspek hukum yang berhubungan dengan perusahaan.
- Memeriksa setiap isi dokumen resmi (seperti surat perjanjian kontrak) dari supplier sebelum ditandatangani oleh pejabat berwenang perusahaan.
- Membuat dan melakukan *review* terhadap semua perjanjian yang melibatkan perusahaan dengan pihak lain.
- Memberikan saran, nasehat hukum kepada setiap departemen sehubungan dengan permasalahan hukum yang mungkin terjadi.
- Melakukan *legal* audit secara rutin.
- Membuat pernyataan keputusan rapat baik dalam RUPS tahunan dan luar biasa.
- Menyimpan dengan baik seluruh dokumentasi hukum perusahaan.

c. *Internal Audit*

Bertanggung jawab untuk :

- Melaksanakan proses pemeriksaan atau audit internal bagi seluruh divisi cabang dan melaporkannya dalam bentuk laporan audit
- Menjalankan proses audit internal perusahaan secara teknis dan berkala baik dari segi financial maupun operasional
- Melakukan koordinasi kesiapan cabang dan juga depo untuk menyiapkan laporan rugi laba dengan lengkap serta melakukan pemeriksaan terhadap Neraca Rugi Laba tersebut.

- Menganalisa dengan akurat serta bisa memberikan gambaran tentang penyelesaian masalah keuangan.
- Melakukan koordinasi dengan Lembaga audit eksternal yang jika diperlukan untuk kelancaran perusahaan.
- Melakukan monitoring dan evaluasi hal audit internal serta menjali koordinasi dengan pihak terkait untuk menyiapkan solusi untuk hasil temuan masalah .
- Aktif untuk melakukan tugas-tugas lain yang dirasa perlu dalam upaya mencapai target audit.

d. *Information Technology (IT)*

Bertindak sebagai *support department* dalam hal IT dan bertanggung jawab dalam pengadaan atau *upgrade* perangkat komputer, perangkat keras, perangkat lunak dan jaringan yang dibutuhkan oleh karyawan, mengembangkan program baru yang terintegrasi sesuai dengan kebutuhan tiap divisi, bertanggung jawab menciptakan system IT terintegrasi seperti :

- a. *Customer Relation Management (CRM)*
- b. *Supply Chain Management*
- c. *Warehouse Management*

1.5.6 Human Resource and General Affair Department

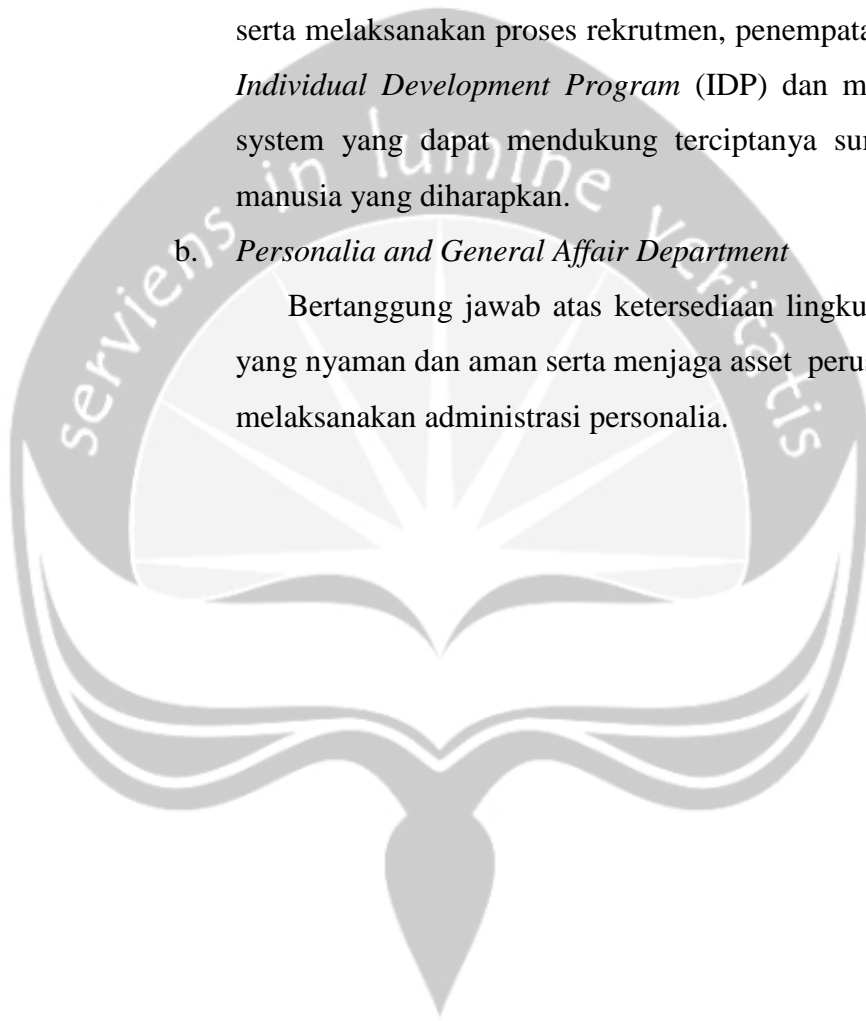
Dalam divisi ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu :

a. *Human Resource Department*

Bertanggung jawab dalam menetapkan strategi pengembangan sumber daya manusia yang kompeten dengan didukung dengan budaya perusahaan yang harmonis serta melaksanakan proses rekrutmen, penempatan pegawai *Individual Development Program* (IDP) dan menciptakan system yang dapat mendukung terciptanya sumber daya manusia yang diharapkan.

b. *Personalia and General Affair Department*

Bertanggung jawab atas ketersediaan lingkungan kerja yang nyaman dan aman serta menjaga asset perusahaan dan melaksanakan administrasi personalia.



1.6 Departement IT dalam Perusahaan

Dalam proses bisnis PT Bintang Toedjoe Jakarta, departement IT memegang peranan yang sangat penting. Departement ini bertugas untuk pengadaan atau *upgrade* perangkat computer, perangkat keras, perangkat lunak dan jaringan yang dibutuhkan oleh karyawan, mengembangkan program baru yang terintegrasi sesuai dengan kebutuhan tiap divisi. Dalam menjalankan kedua tugas tersebut, departement IT dibagi menjadi dua bagian yaitu bagian yang menangani database server dengan menggunakan SQL Server dan Oracle Database, bagian kedua yaitu yang menangani *Webservice*-nya.

PT Bintang Todjoe memiliki banyak sistem untuk mendukung proses bisnisnya. Departemen IT dalam perusahaan ini sangat mendukung segala divisi, terlebih dalam berbagai solusi baru yang terintegrasi melalui berbagai system yang telah dibuat, seperti *Customer Relation Management* (CRM), *Supply Chain Management* dan *Warehouse Management*.

Pencapaian visi dan misi perusahaan tidak dapat tercapai tanpa dukungan dari departement ini. Perusahaan tidak dapat mempublikasikan dan mempromosikan secara lebih melalui perantara website dan apps tanpa melalui divisi ini. Proses bisnis seperti pengelolaan pergudangan, finansial akan sangat sulit dilakukan tanpa adanya departement IT yang menyediakan dan mengembangkan sistem yang sesuai dengan disertai infrastruktur yang baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa departement IT di PT Bintang Toedjoe memegang peranan yang sangat penting.

BAB II

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

2.1 Penjelasan Agenda pada *Logbook*

i. Senin, 17 Desember 2018

Hari ini saya berangkat pukul 06.45 dan sampai di perusahaan pukul 06.58. Awal yang baik agar tidak terlambat dan menjadi sebuah semangat kerja praktek ini. Setibanya di perusahaan langsung dijelaskan bagaimana sejarah perusahaan dan proses berdirinya perusahaan, dijelaskan oleh Bu Silvi selaku hrd dari perusahaan PT. Bintang toedjoe. Kemudian barulah saya dibawah naik kedalam bagian IT. Diperkenalkan kepada masing masing dari pekerja yang ada disana. Namun bapak manager belum datang karena sedang ada meeting. Jadi saya baru bisa bertemu setelah jam makan siang. Kemudian barulah dijelaskan tugas saya mengenai memahami bagaimana proses bisnis dari purchasing, asset dan sbg. Kemudian saya di printkan proses bisnis yang begitu banyak oleh mas Agus. Saya baca baca dan saya pahami secara berurutan. Setiap saya tidak paham selalu saya bertanya kepada mas Agus agar terjawablah pertanyaan saya. Begitu yang saya lakukan hingga sore hari pukul setengah 5 sore. Begitulah hari pertama saya.

ii. Selasa, 18 Desember 2018

Hari ini saya berangkat pukul 06.58. Tiba di office pukul 07.10. Tidak terlambat lagi untuk awal yang baik. Terlebih untuk memberiku motivasi dihari kedua ini. Agar saya lebih semangat dalam bekerja, dan belajar dalam proses kerja praktekku ini. Pagi pagi sudah dihadapkan dengan 5R, yaitu bersih bersih ala kantor PT. Bintang Toedjoe. Berbagai hal yang menjadi acuan, seperti kalendar apakah bulan desember, kebersihan meja, barang yang ada dimeja, assesoris dimeja kerja hanya boleh satu, keadaan laptop, keadaan berkas berkas yang

dibuka, hanya boleh dimeja yaitu berkas berkas yang digunakan saja. Hari ini saya menyelesaikan review bisnis proses perusahaan terlebih untuk bidang IT dibagian FAITLIA ini. Bagaimana flownya hingga terdistribusi dan tercatat terdata dengan baik.

iii. Rabu, 19 Desember 2018

Di hari ketiga ini saya tiba diperusahaan pukul 07.15 WIB, tidak terlambat dan juga tidak terlalu lama menunggu dibuka kantornya. Dikarenakan tugas review kemarin sudah selesai maka dihari ini saya mencoba mengkaji ulang reviewnya karena belum dikembalikan hasil revisiannya oleh manager selaku pembimbing. Sehingga saya mengerjakan apa yang ada dan apa yang bisa saya bantu.

iv. Kamis, 20 Desember 2018

Hari ini saya sudah tiba di perusahaan pukul 07.10. Kemudian masuk ke dalam ruang kerja pukul 07.15. Disitu saya diminta oleh salah satu karwayan kantor untuk membantu me-reinstall windows dan merakit kembali PCnya yang terdiri dari beberapa komponen sebelum diinstall. Kali ini windows xp yang diinstal karena akan digunakan oleh user untuk keperluan projek dari perusahaan. Setelah itu terdapat waktu senggang yang kemudian saya gunakan untuk mempelajari kembali materinya dan bertanya tanya ke Pak Agus dan Pak Denny.

v. Jumat, 21 Desember 2018

Hari ini saya sudah tiba di perusahaan pukul 07.05 dan masuk ke ruang kerja pukul 07.10. Langsung mereview alurnya menggunakan visio untuk membuat alur dengan kesepahaman diri saya. Seperti yang diminta oleh Pak Denny selaku pembimbing saya. Namun tidak terselesaikan karena masih banyak *flownya* sehingga dilanjutkan di hari selanjutnya.

vi. Rabu, 26 Desember 2018

Hari ini saya tiba seperti biasa namun dengan keadaan kantor yang cukup sepi karena beberapa karyawan mengambil jatah cuti masing masing. Tiba dengan semangat baru sehabis merayakan Natal di tahun ini yang semoga menjadi berkat bagi hidupku kedepannya. Pekerjaan datang dengan didampingi oleh Bapak Fitra selaku bagian hardware perusahaan. Diminta untuk mendata dan melepaskan perangkat perangkat yang tidak berguna dari bagian PC, seperti ssd, hdd dan ram. Hal ini berkaitan dengan akhir tahun ini. Kurang lebih seharian sampai pukul setengah 4 sore saya hanya bekerja untuk membongkar-bongkar pc tersebut. Hal ini dikarenakan hanya itu pekerjaan yang cukup banyak di akhir tahun ini. Cukup sekitar 100 an hardware yang terdiri dari asset dan non asset dari perusahaan.

vii. Kamis, 27 Desember 2018

Hari ini saya belajar mengenai *Helpdesk* yang digunakan oleh perusahaan PT Bintang Toedjoe. Untuk *User* dari PT Bintang Toedjoe dapat melakukan *request* ke lokal di *helpdesk* Bintang Toedjoe dan *helpdesk* kalbe untuk permasalahan yang harus ditangani oleh kalbe. Apabila terdapat masalah yang harus diselesaikan oleh kalbe semisal *request password* di server maka menggunakan *helpdesk* milih *kalbegroup*. sedangkan *helpdesk* bintang7 digunakan untuk merequest solusi dari permasalahan di kantor bintang 7 saja. Untuk link kalbe : Helpdesk.kalbe.co.id dan untuk Bintang Toedjoe menggunakan website subdomain : Internetportal.bintang7.com/8077/helpdesk.

viii. Jumat, 28 Desember 2018

Hari ini saya tiba di kantor seperti biasa pukul 7.10. Kembali mengerjakan analisis helpdesk Perusahaan. Cukup banyak istilah dan kegunaan fungsional yang tidak saya mengerti sehingga saya pun bertanya tanya kepada rekan rekan disini. setelah jam makan siang saya kembali mengerjakan bagian hardware untuk melanjutkan menata kembali UPS, CPU, Monitor dsb. sampai kira kira pukul 15.20 saya istirahat dan kembali ke ruang kerja karena tempat pendataan tidaklah diruang kerja namun digudang alat departemen IT.

ix. Senin, 31 Desember 2018

Hari ini *closing* dari perusahaan. Rekap rekap data mulai dihitung dan dari bidang bidang lain oracle accessnya mulai ditutup dikarenakan akhir bulan. Hari ini saya pun melanjutkan mengerjakan analisis helpdesk dan membantu untuk menyelesaikan pendataan berkaitan asset dan non asset data perusahaan. Mendata menggunakan *excel worksheet* yang telah diberikan oleh Pak Fitra.

x. Rabu, 02 Januari 2019

Hari ini saya tiba pukul 7.18. Suasana kantor masih agak sepi mungkin karena tahun baruan. Kembali saya melanjutkan mengerjakan analisis dari helpdesk perusahaan. Setelah jam makan siang pun saya tetap melanjutkan mengerjakan analisis dari helpdesk ini. Pemahaman dengan istilah yang baru agak menghambat sehingga saya bertanya tanya selalu maksud dan gunanya apa untuk proses penggunaan helpdesknya.

xi. Kamis, 03 Januari 2019

Hari ini saya tiba dikantor seperti biasa pukul 07.10. Tidak terlambat namun tidak juga terlalu cepat datang. Setidaknya masih bisa duduk duduk sebentar sebelum melanjutkan pekerjaan. Hari ini saya

diminta untuk membantu melengkapi data berkaitan dengan IT Request Form yang diinputkan oleh para pekerja yang melakukan resign pada tahun 2018 kemarin. Diminta untuk mendata dan mengelompokkan perbagian. Terlebih dikarenakan PT Bintang Toedjoe ini terdapat dua kantor, yaitu PLM (Pulomas) dan PLG (Pulogadung).

xii. Jumat, 04 Januari 2019

Hari ini perjalanan saya ke kantor diliputi dengan gerimis mendung. Tidak secerah matahari terbit pagi tadi. Namun saya tetap tiba tepat waktu dikantor sekitar pukul 07.10. Sudah mulai cukup ramai dengan kehadiran beberapa pekerja yang mengambil cuti diakhir tahun. Hari ini saya mengerjakan flowchart diagram yang saya buat berkaitan dengan alur proses helpdesk di perusahaan ini. Sistem Helpdesk ini banyak membantu namun banyak pula yang mengandalkan telfon interkom. Sehingga lebih praktis, namun tidak terdata didatabase layaknya sistem helpdesk ini.

xiii. Senin, 07 Januari 2019

Hari ini saya masuk seperti biasa, *Ontime* tidak terlambat. Tiba dikantor pada pukul 07.10. Sudah cukup ramai dengan beberapa orang kantor yang rumahnya cukup jauh dan menggunakan transportasi umum agar cepat sampai dikantor. Hari ini saya mengerjakan kembali flowchart diagram yang dibuat untuk keperluan analisis terhadap helpdesknya. Melengkapi dan mencoba memahami alurnya hingga benar benar paham menurut diri saya. Sering satu dua kali saya konsultasi dengan Pak Fitra berkaitan dengan helpdesk tersebut apabila mengalami kesulitan dalam memahami.

xiv. Selasa, 08 Januari 2019

Hari ini saya masuk seperti biasa tidak terlambat melainkan pada pukul 07.05 sudah sampai kantor dengan keadaan udara pagi yang masih begitu segar. Tidak adanya keramaian Ibukota layaknya berita berita yang muncul di stasiun televisi. Namun masih dengan keadaan nyaman arus lancar. Hari ini saya mengerjakan kembali analisis helpdesk yang masih didalam proses. Saya mulai memeriksa satu persatu kelebihan dan kekurangan yang dimiliki oleh sistem helpdesk perusahaan ini. Mulai dari mencari kekurangan hingga mencari solusi atas kekurangan tersebut.

xv. Rabu, 09 Januari 2019

Hari ini saya sampai dikampus seperti biasa pukul 07.10. Dengan semangat pagi walaupun mendung dan hujan dimalam tadi. Hari ini keadaan kantor sudah mulai ramai. Hal ini dikarenakan semua sudah masuk seperti biasa. Hari ini pula saya mengerjakan Flowchart diagram yang masih Terdapat banyak revisi dalam berbagai macam hal. Terlebih untuk nantinya dalam analisis dapat menambahkan beberapa hal pula karena masih banyak kurangnya. Terlebih untuk berbagai macam exceptionnya.

xvi. Kamis, 10 Januari 2019

Pagi ini hujan lebat, ku berjalan kaki dari kost ke kantor. Kurang lebih 15 menit perjalanan menerjang hujan hanya dengan menggunakan payung. Tiba dikantor pukul 07.02. Belum ada yang datang dibagian IT. Sampai pukul setengah 8 pun yang datang sedikit, mungkin karena hujan lebat. Hari ini saya mengerjakan kembali analisisnya. Berkaitan dengan sistem helpdesk yang dapat direquest hanya menggunakan telepon intercom. Dengan latar belakang tersebut saya menambahkan bagian perbandingan antara sistem Helpdesk berbasis website subdomain dengan helpdesk melalui intercom. Apa yang menjadi

kelebihan masing masing dan apa yang menjadi kekurangan masing masing.

xvii. Jumat, 11 Januari 2019

Pagi ini saya tiba dikantor seperti biasanya pukul 7.10. Keadaan kantorpun masih sepi belum banyak yang datang. Hari ini saya diminta untuk melengkapi bagian kekurangan dan kelebihan dari sistem helpdesk yang ada pada analisis yang saya buat. Hal ini dikarenakan masih terlalu sedikit. Dilain sisi saya juga diminta untuk membantu mengolah data berkaitan dengan IT request form. Diminta untuk mencocokkan ulang data yang ada dengan data yang sudah di cek di Oracle perusahaan.

xviii. Senin, 14 Januari 2019

Pagi ini saya tiba dikantor dengan keadaan kantor yang hujan. Untung sampai masih gerimis baru hujan deras. Hari ini saya mengerjakan IT Request Form kembali. Awal tahun ini banyak pendataan yang masih tidak sesuai dan tidak ada form requestnya padahal didata Oraclenya ada. Untuk itu saya diminta untuk membantu menuliskannya kembali sehingga datanya lengkap kembali. Selain itu setelah jam makan siang saya melanjutkan sekaligus mereview ulang analisis helpdesk yang telah saya buat.

xix. Selasa, 15 Januari 2019

Pagi ini saya tiba seperti biasanya dan menjadi yang pertama di lantai 2 kantor. Saya tiba kira kira pukul 07.01 dan belum ada yang datang. Tidak apa apa lebih baik tidak terlambat. Pagi ini saya diminta untuk membantu mengolah data berkaitan dengan change request atau permintaan perubahan. Tidak melalui helpdesk sistem namun menggunakan form kelengkapan. Selain itu setelah makan siang saya mulai mencicil bagian laporan perusahaan yang diminta oleh

perusahaan untuk keperluan surat keterangan bahwa yang sudah menjalani kerja praktek diperusahaan PT Bintang Toedjoe.

xx. Rabu, 16 Januari 2019

Hari ini saya tiba di perusahaan pukul 07.13. Jalanan sedikit macet tidak tau kenapa. Namun Puji Tuhan tetap tepat waktu. Hari ini saya tidak diminta untuk mengerjakan apa apa namun saya mengerjakan apa yang masih dalam proses pengerjaan seperti analisis helpdesk dan laporan untuk perusahaan berkaitan dengan surat diakhir bahwa saya telah menyelesaikan internship diperusahaan ini.

xxi. Kamis, 17 Januari 2019

Hari ini Jakarta mendung dengan cuaca dingin tidak ada matahari yang terang menyinari. Namun saya tiba dikantor lebih pagi yaitu pukul 06.50. Belum ada karyawan di IT namun sudah ada dibidang lain. Bersyukur setidaknya tidak terlambat. Pekerjaan hari ini masih melanjutkan menyusun laporan untuk perusahaan dan menengok kembali file file yang telah saya kerjakan. Sembari menjadi helpdesk apabila ada bantuan dari User yang kemudian disalurkan kesaya. Membantu Pak Fitra juga untuk keperluan mengolah data dan checking ulang berkaitan dengan Change Request dan Resign Request yang sudah diajukan.

xxii. Senin, 21 Januari 2019

Hari ini saya tiba dikantor pukul 07.10. Tidak terlambat dan masih agak sepi karena mungkin ini hari senin. Setiba dikantor saya langsung dihadapkan pada data yang banyak, data IT Request yang perlu untuk dicocokkan lagi dan didata lagi apakah data di sistem dengan di form manual itu sama atau tidak. Selebihnya saya gunakan untuk mengerjakan laporan KP untuk perusahaan yang akan dikumpul nanti

pada minggu-minggu akhir Kerja Praktek. Pulang dari kantor hujan deras sehingga badanku pun basah kuyup.

xxiii. Selasa, 22 Januari 2019

Hari ini saya tiba dikantor pukul 07.20 dikarenakan hujan yang sangat deras. Sudah siap dari pukul setengah 7 namun belum reda juga hujannya. Sehingga saya memutuskan untuk menunggu. Sekiranya belum terlambat juga. Hari ini saya mengerjakan kembali laporan untuk perusahaan. Terlebih untuk bagian apa yang menjadi manfaat bagi perusahaan atas Kerja Praktek yang saya laksanakan ini. Pekerjaan hari ini melengkapi apa yang masih kurang untuk laporan yang akan diserahkan ke perusahaan.

xxiv. Rabu, 23 Januari 2019

Hari ini saya sampai dikantor pada pukul 07.10. Jalan kaki dari kost menuju kantor sambil olahraga. Agenda hari ini masih sama yaitu membuat laporan untuk perusahaan. Sedikit sedikit membantu karyawan lain dalam mengurus IT Request Form. Hari ini pula aku menkonsultasikan laporan Kerja Praktek ini ke Bapak Denny selaku pembimbing lapangan dari pihak perusahaan.

xxv. Kamis, 24 Januari 2019

Hari ini saya tiba dikantor pukul 07.10 dikarenakan cuaca yang tidak mendukung untuk jalan kaki dan juga naik motor. Namun saya tetap bersemangat untuk datang ke kantor. Setibanya dikantor saya masih menyelesaikan laporan dan mengkaji ulang bagian analisis helpdesk yang dirasa masih banyak yang salah.

xxvi. Jumat, 25 Januari 2019

Hari ini saya tiba dikantor seperti biasanya namun agak mepet dengan jam masuk kerja dikarenakan jalan kaki karena hujan deras. Tiba dikantor pukul 7.25. Masih sepi suasana kantor, hal ini dimungkinkan karena masih pada kehujanan. Setibanya dikantor saya

diminta untuk membantu Pak Fitra mengerjakan data asset dan non asset seperti pada awal sampai diperusahaan. Sementara tidak mengerjakan analisis dan laporan dahulu karena masih diperiksa oleh Pak Denny selaku Mentor saya di perusahaan ini.

xxvii. Senin, 28 Januari 2019

Hari ini saya tiba dikantor seperti biasa. Datang pagi pagi buta berjalan kaki dari kost, dikarenakan pagi ini hujan ringan namun tak kunjung mendapatkan ojek online. Setibanya dikantor saya langsung mereview kembali laporan. Melengkapi yang kurang dan sembari menunggu revisian dari Bapak Denny selaku Pembimbing Lapangan saya. Hari ini Pak Denny Meeting dua kali dari pagi hingga sebelum makan siang dan setelah makan siang sehingga belum sempat menyelesaikan membaca laporan yang saya buat. Akhirnya saya pun merapikan data data asset dan non asset bagian IT untuk dilaporkan pada bulan januari ini yang masih belum terdata.

xxviii. Selasa, 29 Januari 2019

Hari ini merupakan hari keempat sebelum Kerja Praktek ini selesai. Hari ini aku diminta oleh Pak Fitra untuk memperbaiki beberapa router wifi dan mencoba kelancarannya. Mengecek satu satu keadaannya, apakah masih bisa, error atau tidak bisa sama sekali. Selain itu mengecek Laptop yang menjadi asset dan akan di pinjam oleh *user*. Dalam hal ini berperan menjadi helpdesk untuk membantu masalah yang dialami *user* dibidang IT.

xxix. Rabu, 30 Januari 2019

Hari ini saya tiba dikantor seperti biasa dengan cuaca yang mendung sehabis tadi pagi banyak petir bersama hujan deras mengguyur Jakarta Timur. Namun pagi ini saya tetap bersemangat untuk kerja praktek. Datang ontime tidak terlambat pada pukul 07.10 WIB. Hari ini aku mengecek kembali laporan yang saya buat. Saya juga menyaring apa yang tidak boleh keluar dari perusahaan berkaitan dengan dokumen-dokumen yang ada. Sekaligus diminta untuk

membantu Pak Fitra seperti biasanya menjadi helpdesk apabila terdapat keluhan dari *user*.

xxx. Kamis, 31 Januari 2019

Hari ini cuaca tidak secerah dengan matahari yang menyinari, namun mendung seperti biasanya. Hujan grimis-grimis tak menghalangi semangatku untuk hadir dikantor. Hari ini pekerjaanku membantu Pak Fitra dalam bidang helpdesk seperti biasanya. Ada request dari *User* berkaitan dengan pengadaan barang asset, peminjaman barang asset dan perbaikan barang asset yang dilakukan. Tentunya berkaitan dengan problem solve dibidang IT, baik hardware maupun software.

xxxi. Jumat, 1 Februari 2019

Hari ini cuaca cerah sekali. Tidak mendung dan tidak hujan pula. Hari ini adalah hari terakhir kerja praktek saya diperusahaan PT Bintang Toedjoe. Di awal aku memulai dengan semangat dan kerja keras, tak lupa pada akhir ini semangatku pun tak boleh padam. Tetap bersemangat untuk hari ini hingga menyelesaikan dengan baik. Tugasku hari ini sudah diberi tau sejak kemarin, yaitu kembali mendata asset dan non asset perusahaan yang masih belum terdata digudang sana. Hari ini pula penyerahan laporan saya ini kepada perusahaan, semoga berguna untuk kedepan dengan berbagai masukan dan analisis yang saya buat. Terimakasih PT Bintang Toedjoe, Pak Denny, Pak Fitra, Pak Agus, Pak Victor, Pak Irvin, Pak Yopi, Pak Jerry, Pak Ade, Pak Syahrill dan Pak Dani dari IT yang telah mengajarkan saya banyak hal. Terimakasih untuk pengalaman 1.5 bulan lebih ini yang begitu banyak saya terima. Sukses selalu untuk kita semua.

2.2 Hasil Pekerjaan Secara Umum dan Bukti Hasil Pekerjaan

2.2.1 Analisis Sistem *Helpdesk* Berbasis Website Subdomain

A. Definisi dan Lingkup Layanan

Helpdesk adalah sebuah *center point* dimana masalah atau *issue* dilaporkan dan diatur secara terurut dan terorganisir. Dari perspektif umum, *helpdesk* merupakan bagian pelengkap dari sebuah fungsi pelayanan dan bertanggung jawab sebagai sumber dari pemecahan masalah lainnya. Sistem *Helpdesk* merupakan bagian dari IT yang bertugas sebagai pemberi layanan secara terpusat kepada semua pengguna IT pada perusahaan PT. Bintang Toedjoe. Pada saat ini, proses pelaporan *incident*, masalah dan permintaan untuk bagian IT dan diatur melalui *webpage subdomain* yang disebut dengan *Helpdesk* Bintang Toedjoe.

Webpage subdomain ini dimaksudkan agar sebagian besar insiden, masalah dan permintaan yang memiliki kaitan dengan bagian IT sudah dapat diselesaikan oleh *IT Support*. Namun apabila tidak memiliki kaitan dengan bagian IT maka dapat diberikan *suggest* oleh bagian IT kepada bagian lain dari perusahaan. Sehingga dapat dengan lebih mudah untuk proses penanganan permasalahan, *incident* dan permintaan yang berkaitan dengan IT.

Hal yang paling utama dalam kerja praktek ini adalah menganalisa sistem yang ada, berkaitan dengan efisien tidaknya dan berguna untuk evaluasi kedepan. Analisis sistem dilakukan pada minggu minggu awal, melalui wawancara dengan IT Support yaitu Pak Fitra, dan pengambilan data yang dibutuhkan dengan ijin dari perusahaan halaman mana saja yang boleh untuk di *capture*. Bagian *IT Support* adalah karyawan yang secara langsung menjadi pihak yang menggunakan aplikasi ini. Dengan demikian melalui pengalaman langsung dapat diperoleh data untuk dianalisis terlebih dalam hal fungsional.

B. Aturan dan Alur Kerja

Secara garis besar, *Helpdesk* diatas akan menjalankan fungsi-fungsi sebagai berikut :

a. User

Aktivitas *Helpdesk* yang dilakukan pada *User* diantaranya :

1. Melaporkan insiden yang memiliki kaitan dengan bagian IT.
2. Melaporkan keluhan yang dimiliki dan memiliki kaitan dengan bagian IT.
3. Mengusulkan permintaan yang memiliki kaitan dengan bagian IT.
4. Memonitor status dari insiden yang dilaporkannya.
5. Menguji solusi yang telah diberikan oleh IT terhadap insiden yang telah dilaporkan sebelumnya.
6. Menguji permintaan yang telah diajukan dan telah dikabulkan oleh bagian IT.
7. Melakukan konfirmasi berupa closing terhadap insiden yang sudah memiliki solusi.

b. IT Support sebagai Helpdesk-Agent

Aktivitas di *helpdesk* yang dilakukan oleh *Helpdesk-Agent* adalah sebagai berikut :

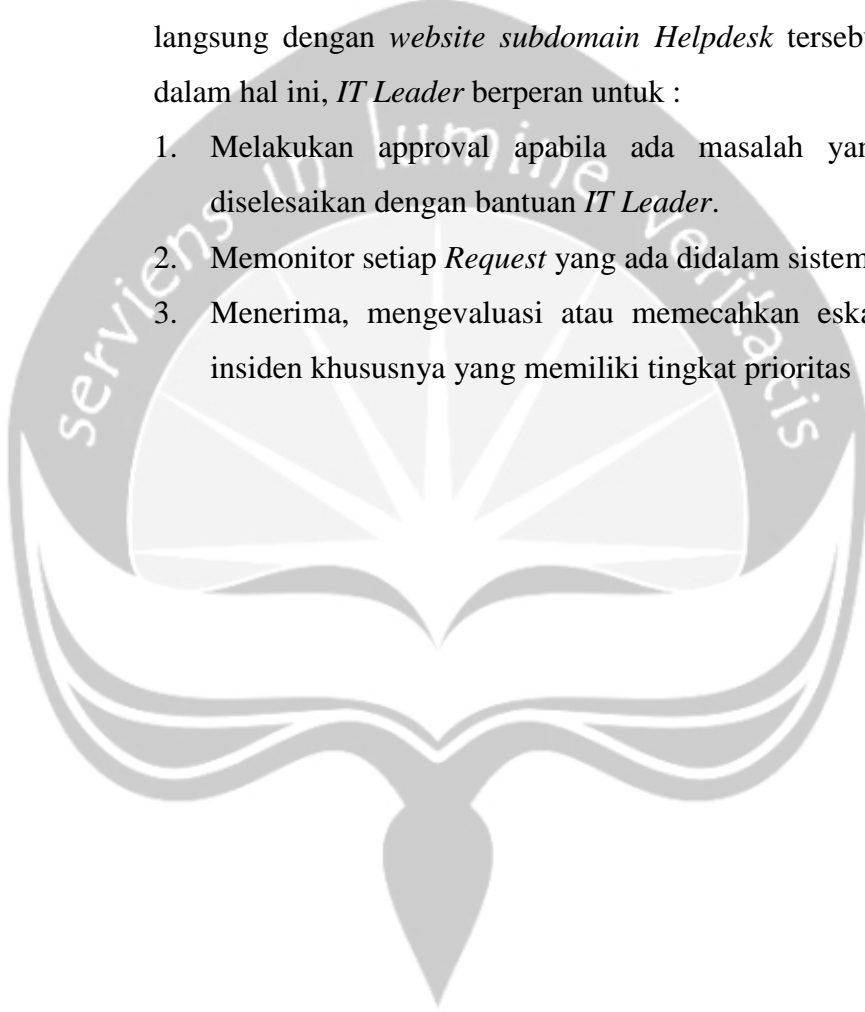
1. Setiap *IT Support* memiliki modul modul masing-masing yang berkaitan dengan jenis insiden, keluhan dan permintaan. Sehingga dapat mempermudah pekerjaan.
2. Mengerjakan insiden sesuai dengan modul bidangnya.
3. Setiap *IT Support* memiliki bidang yang sesuai dengan insiden, keluhan dan permintaan yang diberikan oleh *User*.
4. Melakukan penugasan atau *assignment* ke bagian IT lain apabila tidak sesuai dengan modulnya terhadap insiden, keluhan dan permintaan yang diajukan oleh *User*.

5. Mengisi langkah solusi yang telah ditemukan oleh *IT Support* yang akan diberikan kepada *User* pada bagian *Resolution*.
6. Melakukan *Update Category & Type* apabila tidak sesuai dengan modul yang diajukan.

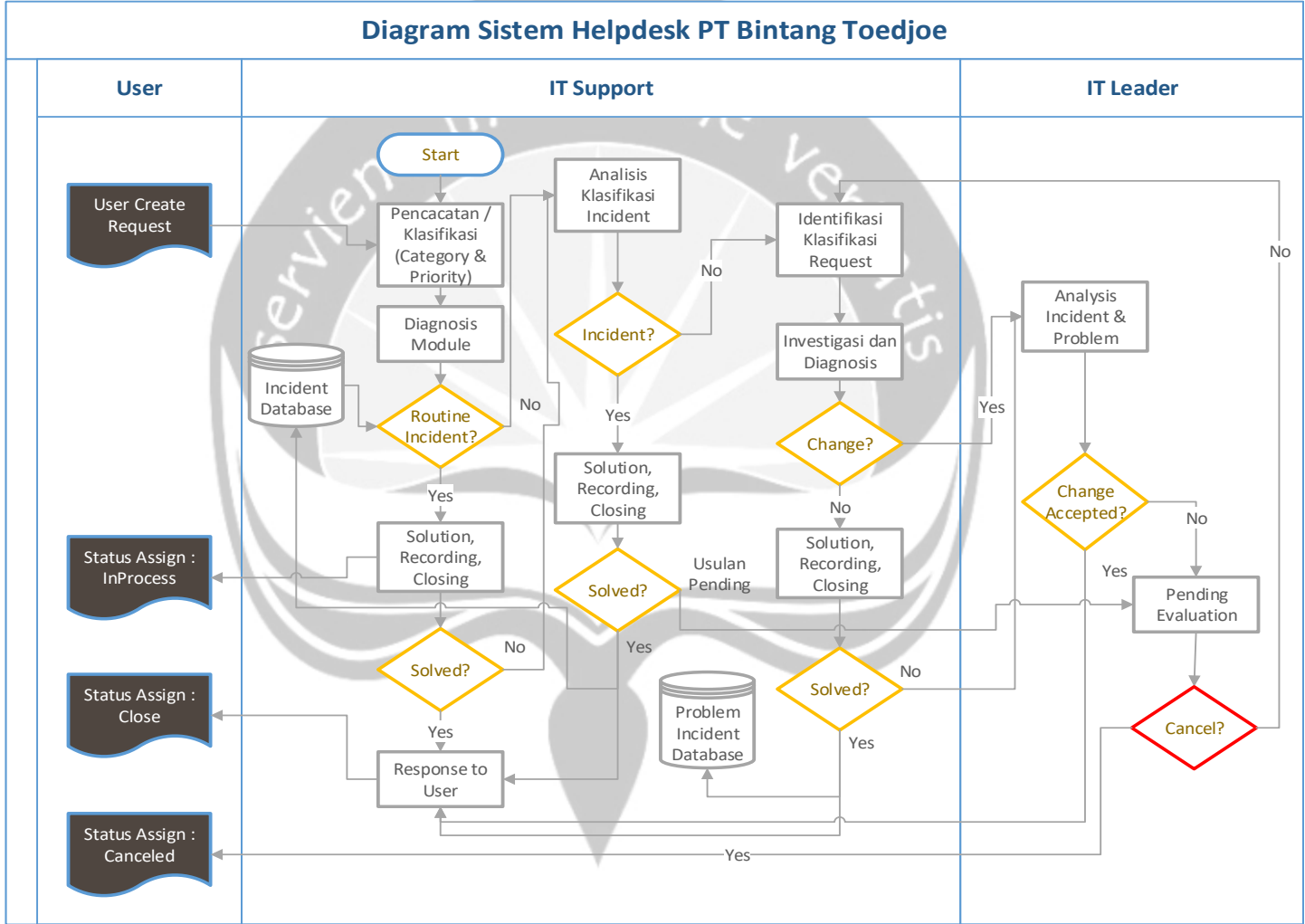
c. ***IT Leader***

Aktivitas yang dilakukan *IT Leader* tidak selalu berhubungan langsung dengan *website subdomain Helpdesk* tersebut. Namun dalam hal ini, *IT Leader* berperan untuk :

1. Melakukan approval apabila ada masalah yang diperlu diselesaikan dengan bantuan *IT Leader*.
2. Memonitor setiap *Request* yang ada didalam sistem *Helpdesk*
3. Menerima, mengevaluasi atau memecahkan eskalasi suatu insiden khususnya yang memiliki tingkat prioritas “*high*”.



Berikut Diagram Alur Sistem Helpdesk Bintang Toedjoe :



C. Area Kerja

Didalam sistem *Helpdesk* webpage subdomain ini, memiliki tiga langkah penting, yaitu *Create Request*, *Find Request* dan *Assignment Request IT*. Ketiga hal tersebut sebenarnya berurutan, *User* diminta untuk melakukan *Request*, *IT Support* menerima *Request* sesuai dengan bidang modulnya dan *IT Support* menyelesaikan *Request* dari *User*. Apabila sesuai diselesaikan, apabila bukan bidangnya diberikan ke bidang modul lain, namun apabila tidak sesuai maka tidak akan mendapatkan *approval* atau *cancel Request*. Webpage *Helpdesk* ini diletakkan pada *subdomain* website dikarenakan agar dapat dengan mudah diakses saat bekerja, dan hanya dapat diakses melalui *server* dari Bintang Toedjoe sendiri. Sehingga tidak dapat diakses dimanapun berada. Untuk link akses lokalnya menggunakan *subdomain* yaitu internetportal.bintang7.com:8077/helpdesk.

D. Helpdesk Webpage Subdomain

Helpdesk ini merupakan *webpage subdomain* yang dapat diakses dengan akses local. Namun untuk proses loginnya langsung melalui PC atau Laptop masing masing pekerja. Oleh karena itu tidak terdapat halaman *Login*, hal ini dikarenakan untuk masuk ke bagian *Helpdesk*, *user* harus mengakses email masing-masing yang dimana didalam email tersebut terdapat link untuk masuk ke *helpdesk* masing-masing *User*.

1. Bagian Home (Tampilan akses dari *IT Support*)

Bagian *home* ini berisi semua *menu-menu* yang berkaitan dengan *IT Support* untuk dapat melihat, mengelola, dan menyelesaikan *Request* yang diajukan oleh *User*. Terdapat beberapa menu, yaitu :

No	Menu	Penjelasan
1	<i>Create Request</i>	Menu ini digunakan oleh <i>User</i> untuk membuat <i>Request</i> berupa keluhan, permasalahan dan permintaan yang akan

		diajukan kepada <i>IT Support</i> . Selanjutnya akan diproses oleh <i>IT Support</i> itu sendiri.
2	<i>Form Request</i>	Menu ini merupakan menu yang dapat akses oleh <i>IT Support</i> dan <i>User</i> untuk melihat progress <i>Request</i> yang dilakukan. Tentunya terdapat pilihan pula untuk membatalkan <i>Request</i> , menutup <i>Request</i> dsb.
3	<i>Find Request</i>	Menu ini digunakan oleh <i>IT Support</i> untuk memperoleh laporan siapa saja yang memberikan pengajuan <i>Request</i> kepada <i>IT Support</i> tersebut. Hanya yang ditunjukan yang dapat melihat daftar siapa saja yang mengirimkan begitu dengan detail-detailnya
4	<i>Assign Request</i> IT	Menu ini digunakan oleh <i>IT Support</i> untuk memberikan tindak lanjut, <i>approved</i> atau tidak, apa solusinya dan apa yang telah dikerjakan oleh <i>IT Support</i> sebagai tindak lanjutnya. Selengkap mungkin tertulis dalam <i>Assign Request</i> IT ini. Sehingga <i>User</i> dapat melihat dengan jelas bagaimana <i>Request</i> yang diajukan oleh <i>User</i>
5	<i>Report Helpdesk</i>	<i>Deactive webpage</i>
6	<i>Report SLA</i> (<i>Service Level Agreement</i>)	<i>Deactive webpage</i>



Gambar 1

Capture Screen Home Helpdesk

Bagian bawah dari webpage terdapat *copyright* pembuatan website subdomain untuk keperluan *helpdesk* ini. Dibuat pada tahun 2016, didesain oleh Departemen IT PT. Bintang Toedjoe.

2. Bagian Create Request (Akses IT Support)

Pada bagian menu *Create Request* berisikan hal hal yang berkaitan dengan *Request* yang dilakukan oleh *User*. *User* menjadi *Requestor* dalam hal ini. Dibagian webpage *create Request* ini terdapat banyak *field-field* yang membantu *User* untuk menuliskan *Request*-nya kepada *IT Support* sesuai dengan kategorinya.

Gambar 2

Capture Screen Create Request Helpdesk

Sesuai dengan *capture* tersebut terdapat berbagai *field* yang perlu diisikan untuk melengkapi pengajuan *Request* yang dilakukan oleh *User*. Untuk penjelasannya adalah sebagai berikut :

No	Field Name	Penjelasan
1	<i>Form</i>	Secara otomatis nomor <i>Form</i> nya akan terisi, hal ini dikarenakan didalam <i>field</i> ini bersifat unik, secara langsung sistem akan memunculkan nomornya
2	<i>Main Contact</i>	Diisikan nama dari <i>User</i> yang mengajukan, untuk pengisian nama dianjurkan untuk mengisi nama lengkap agar lebih lengkap terlebih untuk mengatasi nama yang sama.
3	<i>PIC</i>	Diisikan nama lengkap dari <i>User</i> yang mengajukan. <i>PIC</i> berarti <i>Person in Charge</i> yang berarti orang yang bertanggung jawab terhadap <i>Request</i> yang telah dibuat.

4	<i>Area</i>	Diisikan dengan area dari kantor dimana <i>User</i> bekerja dan terjadi permasalahan, keluhan atau permintaan.
5	<i>Category</i>	Diisikan dengan kategori dari <i>Request</i> yang dibuat oleh <i>User</i> tersebut.
6	<i>Type</i>	Diisikan tipe dari permasalahan, keluhan atau permintaan dari <i>User</i> . Sesuai dengan apa yang menjadi <i>Request</i> .
7	<i>Departement</i>	Diisi tempat dimana <i>Request</i> akan dilaksanakan atau tempat dimana <i>Request</i> yang berisi keluhan, permasalahan, insiden dan permintaan terjadi
8	<i>Phone Ext</i>	Diisi nomor telepon dari <i>User</i> yang dapat dihubungi untuk keperluan tindak lanjut selanjutnya, semisal terjadi masalah tertentu sehingga mudah untuk menghubungi.
9	<i>Problem Summary</i>	Berisikan ringkasan dari permasalahan, dibuat narasi mengapa permasalahan tersebut terjadi, latarbelakang apa. Apabila bersifat permintaan, maka mengapa permintaan tersebut harus dipenuhi. Hal apa yang menjadi latar belakang <i>User</i> mengajukan <i>Request</i> ini.
10	<i>Attachment file</i>	Fungsi ini bersifat fakultatif. Apabila <i>User</i> membutuhkan file untuk dilampirkan maka dapat dilampirkan menggunakan fungsi ini. Sehingga <i>Request</i> yang dibuat oleh <i>User</i> menjadi semakin lengkap. Tidak ada batasan ukuran dari file yang bisa dilampirkan dan tidak ada syarat tertentu untuk bentuk atau jenis file yang dapat

		<p>dilampirkan. Lampiran file ini dapat membantu <i>IT Support</i> untuk menganalisis keperluan <i>request</i> yang dibuat oleh <i>User</i>. Sehingga hasil dari <i>request</i> nantinya dapat menghasilkan hasil yang optimal.</p>
--	--	---

3. Bagian Form Request (Akses IT Support dan User)

Menu *Form Request* ini merupakan menu yang dapat dibuka oleh *IT Support* dan *User* untuk menampilkan progres yang telah dilakukan oleh *IT Support*. Bagian ini tidak dapat diedit oleh *User*. Untuk proses pembaharuannya harus melalui *menu assign* yang dapat diakses oleh *IT Support* saja. Info-info pembaharuan dapat diinformasikan ke *User* melalui *Form* ini. Sehingga *User* dapat melihat secara *up to date Request* yang diajukan ke bagian IT.

The screenshot shows a web-based form for managing IT requests. At the top, there is a 'Home' navigation bar and three buttons: 'Close Request', 'Cancel Request', and 'Reject Request'. Below these is a welcome message: 'Welcome, FITRA KESATRIA'. The form contains several input fields: 'Request Number', 'Main Contact', 'Area', 'IT Assign', 'PIC', and 'DEPT'. A 'Summary' section includes a large text area and five dropdown menus labeled 'Category', 'Type', 'Priority', 'Complexity', and 'Estimation Date'. Further down, there are sections for 'Problem Last Status', 'Resolution', 'Attachment', and 'History'. A 'Label' input field is located at the bottom right of the form.

Gambar 3
Capture Screen Form Request Helpdesk

4. Bagian Find Request (Akses IT Support)

Menu *Find Request* ini merupakan menu yang berisi *Report User* yang mengajukan *Request* ke *IT Support* yang membukanya, seperti yang terlihat pada *capture page* dibawah ini. Didalam *capture page* dibawah ini terlihat cukup banyak *detail* yang dibungkus menggunakan tabel. Baik yang sudah di *approved*, sudah dikerjakan, sudah selesai atau yang ditolak akan terdata pada tabel tersebut.

FIND HELPDESK										
Back										
<input type="radio"/> Filter by Category <input type="radio"/> Filter by Status User <input type="radio"/> Filter by Status Assign										
	Nomor Form	PIC	Departement	Lokasi	Assign To	Nama Kategori	Summary	Status Assign	Priority	Status User
Select	ITLOG1812010043	Adhi Prasetyo	BTJ - Quality Control 1 Pulogadung	Pulogadung	Fitra Kesatria	Others	Mohon ditambahkan jalur kabel LAN di Ruang Instrument Laboratorium QC PG, sebanyak 22 titik. Untuk keperluan instalasi Enterprise HPLC	Inprocess	HIGH	Open
Select	ITLOG1812010042	Adhi Prasetyo	BTJ - Quality Control 1 Pulogadung	Pulogadung	Fitra Kesatria	Others	Mohon dilakukan penambahan jaringan kabel LAN diruang instrument Laboratorium QC sebanyak 22 titik. Untuk keperluan instalasi Enterprise HPLC Waters	Close	NOT ASSIGNED	Cancel
Select	ITLOG1812010033	Darmin	BTJ - Line Effluent 5 - Pulomas	Pulomas	Fitra Kesatria	Others	Transaksi/Report : Nomor Transaksi/Report : Nomor FUP : Problem : Komputer nge-hang.	Close	MEDIUM	Close
Select	ITLOG1812010012	Vincent Saputra	BTJ - Formulation Development Pulogadung 5	Pulogadung	Fitra Kesatria	Folder Sharing/Kalbox	Transaksi/Report : Nomor Transaksi/Report : Nomor FUP : Problem : tidak bisa update isi folder Other > Placement Test PDPC, mohon dicek kembali akses ke B7 Drive untuk vincent.saputra	Close	MEDIUM	Close
Select	ITLOG1812010003	Darmin	BTJ - Line Effluent 5 - Pulomas	Pulomas	Fitra Kesatria	Others	Transaksi/Report : Nomor Transaksi/Report : Nomor FUP : Problem : CPU computer admin produksi comp tidak mau nyala	Close	MEDIUM	Close
Select	ITLOG1811010062	Mulia Oktiana	BTJ - Weighing 1 - Pulogadung	Pulogadung	Fitra Kesatria	Folder Sharing/Kalbox	Transaksi/Report : Nomor Transaksi/Report : Nomor FUP : Problem : mohon bantuannya karena tidak dapat mengakses folder sharing	Close	MEDIUM	Close
							Transaksi/Report : Nomor Transaksi/Report : Nomor FUP : Problem : Dear Mas Fitra, Mohon bantuannya untuk di buatkan			

Gambar 4

Capture Screen Find Request Helpdesk

Sebelum masuk ke dalam tabel, terdapat pilihan untuk melakukan filterisasi. Terdapat 3 pilihan, yaitu :

No	Filter Name	Penjelasan
1	Filter by Category	Fitur ini merupakan fitur untuk menyeleksi berdasarkan kategori tertentu data data tersebut ditampilkan. Hal ini sangat membantu bagi <i>IT Support</i> untuk menyeleksi data berkaitan dengan kategori tertentu. Sehingga mempermudah proses

		<i>assignment</i> dan pengerjaan dengan adanya fitur <i>filter by category</i> ini.
2	<i>Filter by Status User</i>	Fitur ini merupakan fitur untuk menyeleksi berdasarkan <i>Status User</i> tertentu data data tersebut ditampilkan. Hal ini sangat membantu bagi <i>IT Support</i> untuk menyeleksi data berkaitan dengan <i>Status User</i> tertentu. Sehingga mempermudah proses <i>assignment</i> dan pengerjaan dengan adanya fitur <i>filter by Status User</i> ini.
3	<i>Filter by Status Assign</i>	Fitur ini merupakan fitur untuk menyeleksi berdasarkan <i>Status Assign</i> tertentu data data tersebut ditampilkan. Hal ini sangat membantu bagi <i>IT Support</i> untuk menyeleksi data berkaitan dengan <i>Status Assign</i> tertentu. Sehingga mempermudah proses <i>assignment</i> dan pengerjaan dengan adanya fitur <i>filter by Status Assign</i> ini.

Untuk penggunaannya hanya *check* di bagian pilihan lalu akan muncul pilihan di tab bar bagian bawah dari ketiga pilihan tersebut. Apabila di bagian *tab bar* telah dipilih maka dibagian tabel akan secara otomatis terfilter. Fitur ini sangat membantu bagi *IT Support* untuk mengecek data *Request*.

Bagian ini berisi table dimana *field* tabel tersebut antara lain berisi :

No	Field Name	Penjelasan
----	------------	------------

1	Nomor <i>Form</i>	Penomoran ini terbentuk secara otomatis, dibuat disaat <i>User</i> mengisi data saat membuat <i>Request</i> .
2	Nama <i>PIC</i>	<i>Field</i> ini berisikan nama dari <i>User</i> yang membuat <i>Request</i> . Nama ini berisikan nama lengkap yang bertanggung jawab terhadap <i>Request</i> yang diajukan
3	<i>Departement</i>	<i>Field</i> ini berisikan department yang menjadi tempat <i>Request</i> tersebut diajukan. Lengkap dengan bagian apa didepartment mana. Contohnya BTJ - <i>Quality Control</i> 1, Pulogadung.
4	Lokasi	<i>Field</i> ini berisikan lokasi kantor dimana <i>Request</i> dan penanggung jawab selaku <i>PIC</i> tersebut berada. Pilihan kantornya hanyalah ada dua yaitu Pulogadung dan Pulomas.
5	<i>Assign To</i>	<i>Field</i> ini berisikan tujuan dari <i>Request</i> tersebut diajukan kepada siapa. Dalam hal ini siapa yang dimaksud adalah <i>IT Support</i> . Ditujukan untuk bagian modul apa. Sehingga nantinya hanya <i>IT Support</i> tersebut yang dapat melihat. Oleh karena itu seperti pada <i>capture</i> diatas, bagian <i>field assign to</i> -nya berisi sama semua.
6	Nama Kategori	Berisikan kategori <i>Request</i> yang diajukan. Agar mudah nantinya apabila dikelompokkan pada saat <i>IT Support</i> mengerjakan.

7	<i>Summary</i>	<i>Field</i> ini berisikan rangkuman dari permasalahan yang diajukan melalui <i>Request</i> . Dituliskan dengan singkat, padat dan jelas agar mudah di pahami.
8	<i>Status Assign</i>	<i>Field</i> ini berisikan status yang diberikan oleh <i>IT Engginer</i> selaku <i>assigner</i> . Statusnya berupa <i>Inprocess</i> , <i>Open</i> , dan <i>Close</i> . <i>Inprocess</i> berarti sedang dikerjakan, <i>Open</i> berarti baru diketahui atau baru dibuka, dan <i>Close</i> berarti sudah selesai dikerjakan.
9	<i>Priority</i>	<i>Field</i> ini berisikan prioritas yang diberikan, sehingga apabila HIGH maka dianggap penting dan segera dikerjakan maupun menjadi pertimbangan lebih untuk diproses. Demikian untuk MEDIUM maka tidak menjadi prioritas utama namun tidak disingkirkan pula.
10	<i>Status User</i>	<i>Field</i> ini berisikan status yang diberikan oleh <i>User</i> . Terdiri dari <i>Open</i> , <i>Close</i> dan <i>Cancel</i> . <i>Open</i> berarti <i>User</i> masih bisa memperbaiki <i>Request</i> dan pastinya status assign masih <i>In Process</i> . <i>Close</i> berarti sudah selesai dikerjakan oleh <i>IT Support</i> , dan sudah selesai <i>Request</i> tersebut. <i>Cancel</i> berarti dibatalkan <i>Request</i> tersebut oleh <i>User</i> sendiri.

5. Bagian Assign Request IT (Akses IT Support)

Bagian ini merupakan menu yang digunakan oleh *IT Support* selaku *Helpdesk Agent* untuk melakukan laporan dan memperbaharainya terkait *request* dari *User* yang dikirimkan dan

ditujukan pada *IT Support* tersebut. Menu ini merupakan tempat untuk meng-*update* data *request* apakah tepat ditujukan atau terselesaikan atau tidak dapat di-*update*.

The screenshot shows a web-based IT Helpdesk interface. At the top, there is a navigation bar with a 'Home' button. Below the navigation bar, the user is greeted with 'Welcome, FITRA KESATRIA'. The interface is divided into several sections for data entry and management:

- Buttons:** 'Find Outstanding', 'Submit', and 'Update Category & Type'.
- Request Information:** Request Number (ITLOG1812010043), Main Contact (adhi), PIC (Adhi Prasetyo), Area (Pulogadung), and Assign To (Fitra Kesatria).
- Department and Contact Info:** Departement (BTJ - Quality Control 1 Pulogadung), Phone (411), and Request Date (20/Dec/2018).
- Set Priority & Complexity:** Priority (HIGH), Complexity (HIGH), Category, and Type.
- Status Problem By IT:** Inprocess.
- Estimation Date:** 30/Dec/2018.
- Problem Summary:** Mohon ditambahkan jalur kabel LAN di Ruang Instrument Laboratorium QC PG, sebanyak 22 titik. Untuk keperluan instalasi Enterprise HPLC.
- Resolution:** Inproses.
- Attachment:** A section at the bottom for adding files.

Gambar 5
Capture Screen Assign Request Helpdesk

Terdapat 3 *button* dibagian atas pada *webpage assign Request IT*, yaitu :

No	Button Name	Penjelasan
1	<i>Find Outstanding</i>	<i>Button Find Outstanding</i> merupakan <i>button</i> yang digunakan untuk mengecek apa saja yang masih belum selesai dalam suatu <i>Request</i> .
2	<i>Submit</i>	<i>Button Submit</i> merupakan <i>button</i> yang digunakan untuk meng- <i>submit assign Form Request</i> oleh <i>IT Support</i> .
3	<i>Update Category and Type</i>	<i>Button Update Category and Type</i> merupakan <i>button</i> yang digunakan untuk menyimpan pembaharuan kategori dan tipe setelah melakukan perubahan pada bagian kategori dan tipe.

Dibagian bawah *button*, terdapat beberapa *field* penunjang, yaitu :

No	Field Name	Penjelasan
1	<i>Request Number</i>	<i>Field Request number</i> merupakan nomor permintaan yang terisi sendiri disaat <i>User</i> membuat <i>Request</i> . Sehingga <i>IT Support</i> tidak dapat merubah karena dibuat <i>non editable</i> .
2	<i>Main Contact</i>	<i>Field Main Contact</i> ini berisikan nama dari <i>User</i> yang membuat <i>Request</i> tersebut. Namun dibuat <i>non editable</i> karena <i>IT Support</i> tidak diperbolehkan untuk merubah data nama <i>User</i> pembuat <i>Request</i> .

3	<i>PIC</i>	<i>Field PIC</i> merupakan nama dari penanggung jawab (<i>Person in charge</i>). Biasanya sesuai dengan nama yang terdapat pada bagian <i>main contact</i> . Namun dibuat <i>non editable</i> agar <i>IT Support</i> tidak dapat merubahnya.
4	<i>Area</i>	<i>Field Area</i> berisikan alamat kantor. Terdapat dua alamat kantor PT. Bintang Toedjoe yaitu Pulomas dan Pulogadung. Namun dibuat <i>non editable</i> agar <i>IT Support</i> tidak dapat merubahnya.
5	<i>Assign To</i>	<i>Field Assign To</i> berisikan diajukan kepada siapa <i>Request</i> yang telah dibuat. Dibagian <i>Assign</i> pada saat pengisian akan muncul <i>suggest</i> kepada siapa saja dan memegang tanggung jawab <i>Module</i> apa, nantinya disesuaikan dengan <i>Request</i> yang <i>User</i> buat. Namun dibuat <i>non editable</i> agar <i>IT Support</i> tidak dapat merubahnya.
6	<i>Department</i>	<i>Field Department</i> berisikan departemen yang menjadi tempat atau bagian dimana <i>User</i> bekerja. Contohnya BTJ – <i>Quality Control</i> 1. Namun dibuat <i>non editable</i> agar <i>IT Support</i> tidak dapat merubahnya.
7	<i>Phone</i>	<i>Field Phone</i> berisikan nomor intercom local dari perusahaan. Contohnya 441, 664, 153 dsb. Namun dibuat <i>non editable</i> agar <i>IT Support</i> tidak dapat merubahnya.

8	<i>Request Date</i>	<i>Field Request Date</i> merupakan <i>field</i> yang berisikan tanggal kapan <i>Request</i> tersebut dibuat. Namun dibuat <i>non editable</i> agar <i>IT Support</i> tidak dapat merubahnya.
9	<i>Priority</i>	<i>Field Priority</i> berisikan tingkat prioritas yang ditentukan oleh <i>User</i> namun dari pihak <i>assign</i> yaitu <i>IT Support</i> dapat memberikan perubahan pula apa bila dirasa kurang tepat. Untuk <i>field</i> ini memiliki status <i>editable</i> .
10	<i>Category</i>	<i>Field Category</i> ini berisikan kategori dari <i>Request</i> yang dibuat. Termasuk ke dalam kategori apakah permintaan, keluhan atau masalah yang diajukan. Bagian ini merupakan <i>field</i> yang bersifat <i>editable</i> sehingga dapat dilakukan perubahan oleh <i>IT Support</i> .
11	<i>Complexity</i>	<i>Field Complexy</i> merupakan <i>field</i> yang memiliki tujuan untuk memberikan keterangan mengenai tingkat kompleksitas. Apakah <i>Low</i> , <i>Medium</i> atau <i>High</i> . Bagian ini merupakan <i>field</i> yang bersifat <i>editable</i> sehingga dapat dilakukan perubahan oleh <i>IT Support</i> .
12	<i>Type</i>	Bagian ini merupakan <i>field</i> yang bersifat <i>editable</i> pada saat <i>login</i> sebagai <i>IT Support</i> . <i>Field</i> ini berisikan tipe dari <i>request</i> untuk dikelompokkan oleh <i>IT Support</i> pada saat proses <i>assignment</i> .

13	<i>Status Problem By IT</i>	<i>Field</i> ini berisikan status dari <i>IT Support</i> mengenai proses <i>Request</i> yang dibuat. Seperti <i>InProcess</i> , <i>Close</i> dsb. <i>Field</i> ini hanya bisa dirubah oleh <i>IT Support</i> yang menjadi tujuan dari pengajuan <i>User</i> .
14	<i>Problem Summary</i>	<i>Field</i> ini bersifat <i>non editable</i> karena merupakan ringkasan permasalahan yang diberikan <i>User</i> untuk menjadi <i>Request</i> ke <i>IT Support</i> . Sehingga hanya menjadi informasi namun <i>IT Support</i> tidak memiliki hak untuk dapat memberikan perubahan pada <i>field</i> ini.
15	<i>Estimation Date</i>	<i>Field</i> ini berisikan estimasi tanggal terselesaikannya <i>Request</i> yang diberikan oleh <i>IT Support</i> yang bertanggungjawab terhadap <i>Request</i> tersebut.
16	<i>Resolution</i>	<i>Field</i> ini digunakan untuk memberikan solusi kepada <i>User</i> dan juga bisa digunakan untuk memberikan keterangan apa yang baru dikerjakan oleh <i>IT Support</i> didalam proses perwujudan dari <i>Request</i> yang diajukan oleh <i>User</i> .
17	<i>Attachment</i>	<i>Field</i> ini berisikan <i>file</i> yang dapat dilampirkan oleh <i>User</i> sehingga dapat lebih membantu <i>IT Support</i> untuk menyelesaikan <i>Request</i> . Namun lampiran ini bersifat fakultatif.

6. Report Helpdesk

Sudah tidak bisa diakses

7. Report SLA (Service Level Agreement)

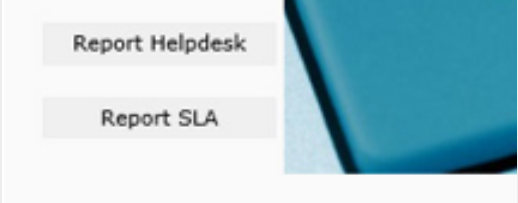

Sudah tidak bisa diakses

E. Kekurangan dan Kelebihan

- Kelebihan

No	Penjelasan	Keterangan
1	Sistem ini mempermudah untuk perekaman data terkait dengan <i>request</i> yang diajukan <i>User</i> sebagai <i>requestor</i> . Menanggulangi apabila ada masalah dikemudian hari, data yang terkaman ini menjadi hal yang sangat mendukung untuk melihat data kembali berkaitan dengan <i>history</i> dari <i>request</i> yang telah dibuat oleh <i>User</i> .	-
2	Perekaman data melalui <i>database</i> sangat membantu <i>IT Support</i> dan <i>IT Leader</i> untuk mengakses data kembali apabila ada kesalahan.	-
3	Perekaman data melalui <i>database</i> juga dapat digunakan sebagai tindak lanjut apabila ada masalah yang sama. Sehingga <i>IT Support</i> hanya perlu mengakses <i>database</i> untuk melihat kembali solusi dari permasalahan yang pernah terjadi dan tercatat didalam <i>database</i> .	-
4	Terdapat <i>suggest data</i> pada seperti pada saat menginputkan nama PIC misalnya, hal ini sangat membantu agar lebih mudah mempercepat penginputan data dan tingkat keakuratan data tersebut.	-

- **Kekurangan**

No	Penjelasan	Keterangan
1	<p>Untuk menu <i>Report Helpdesk</i> dan <i>Report SLA (Service Level Agreement)</i> tidak dapat diakses karena sudah tidak digunakan lagi. Alangkah baiknya mungkin dihide saja button menu <i>Report Helpdesk</i> dan <i>Report SLA (Service Level Agreement)</i>. Agar fungsionalitas berjalan semua, tertutup dengan kedua menu tersebut yang sudah tidak aktif.</p>	 <p>The screenshot shows a vertical list of menu items. The top item is 'Report Helpdesk' and the second item is 'Report SLA'. Both items are in a light gray box, indicating they are disabled or hidden.</p>
2	<p>Untuk menu <i>Form Request</i>, jarang sekali digunakan oleh <i>User</i> dan <i>IT Support</i> yang memiliki tugas untuk <i>assign</i>. Penamaannya sedikit rancu sehingga membuat orang menjadi bertanya tanya kenapa sudah ada <i>create Request</i> masih ada <i>Form Request</i>. Sebaiknya bisa dibuat <i>menu</i> dengan nama <i>List and Detail Request</i>, karena fungsinya hanya seperti untuk <i>me-review request</i> yang dibuat <i>User</i> dan diperbaharui oleh <i>IT Support</i>.</p>	 <p>The screenshot shows a vertical list of menu items: 'Switch User', 'Create Request', 'Form Request', and 'Find Request'. The 'Form Request' item is circled in blue, highlighting it as the subject of the critique.</p>

3	Tidak terdapat <i>alert</i> untuk menghindari exception, namun apabila data tidak terisi dengan kesesuaian pengisian semisal tanggal, angka dan sebagainya maka tidak akan dapat disimpan atau di <i>submit</i> . Alert ini dapat dimengerti sebagai <i>Exception Handling</i> .	-
----------	--	---

F. Perbandingan Sistem *Helpdesk* berbasis website subdomain dengan *Helpdesk* melalui telepon *intercom*

No	Sistem <i>Helpdesk</i> berbasis <i>Website Subdomain</i>	Sistem <i>Helpdesk</i> melalui <i>Telepon Intercom</i>
1	Dapat tercatat di database dengan akurat berkaitan dengan <i>incident-incident</i> yang terjadi.	Tidak tercatat karena tidak memiliki <i>database</i> .
2	Kelengkapan data dapat lebih lengkap karena memiliki beberapa fitur mendukung seperti <i>attachment, priority</i> dsb.	Tidak memiliki kelengkapan data karena bersifat spontan.
3	Tidak praktis karena harus mengisi data terlebih dahulu pada sistem, dan belum tentu langsung dibuka oleh pihak IT sesuai dengan <i>IT Support</i> yang dituju.	Lebih praktis dengan langsung menghubungi pihak IT dengan <i>IT Support</i> yang bersangkutan dalam masalah atau <i>incident</i> yang ada pada <i>request</i> .

4	Dapat terdata berarti memiliki kemungkinan besar untuk dapat mempermudah apabila ada <i>incident</i> yang terjadi lagi atau sama dengan <i>incident</i> yang pernah terjadi. Sehingga <i>problem solve</i> nya pun sama, hanya mungkin perlu untuk dikaji ulang.	Tidak memiliki kemudahan untuk kedepannya, karena tidak tercatat sehingga masalah yang terjadi kedepan perlu dipelajari lagi.
5	Dapat terpantau dengan baik proses yang dilakukan <i>IT Support</i> untuk melakukan <i>assign</i> terhadap <i>request</i> yang diterima.	Tidak dapat terpantau dengan baik, hanya bisa menanyakan lagi melalui sambungan telepon <i>intercom</i> .
6	Tidak mendapatkan tanggapan langsung, karena <i>IT Support</i> yang bersangkutan tidak selalu <i>stanby</i> untuk mengakses Sistem <i>Helpdesk</i> -nya.	Langsung mendapatkan tanggapan dengan jelas dari pihak <i>IT Support</i> yang bersangkutan, sehingga <i>incident</i> pun dapat dijelaskan dengan jelas melalui sambungan telepon <i>intercom</i> .
7	Dalam prosesnya baik dari membuat <i>request</i> hingga terselesaikannya <i>request</i> , prosedurnya jelas. Urutan langkah didalam sistemnya pun tertata.	Proses pelaporan ke <i>IT Support</i> hanya sekedar memberitahu dan meminta solusi. Tidak ada kalkulasi atau perhitungan dengan data <i>request</i> yang sebelumnya.

G. Kesimpulan Analisis

Sistem ini sangat membantu untuk proses penanganan masalah dan pengajuan keperluan perusahaan. Terlebih yang memiliki hubungan dengan

bidang IT. Proses komunikasi semakin lancar dan terdata dengan baik dengan adanya *Helpdesk* ini. Sehingga dapat membantu dengan lebih optimal, hal ini dikarenakan terpantau dan dapat dilihat secara *up to date* untuk proses *assign* hingga terselesaikannya *request* yang diajukan. Kesimpulannya program ini sangat membantu terlebih untuk memperjelas, mempunyai prosedur, dan dapat memantau proses *assign request* dengan jelas sesuai dengan langkah-langkah prosedur yang ada.

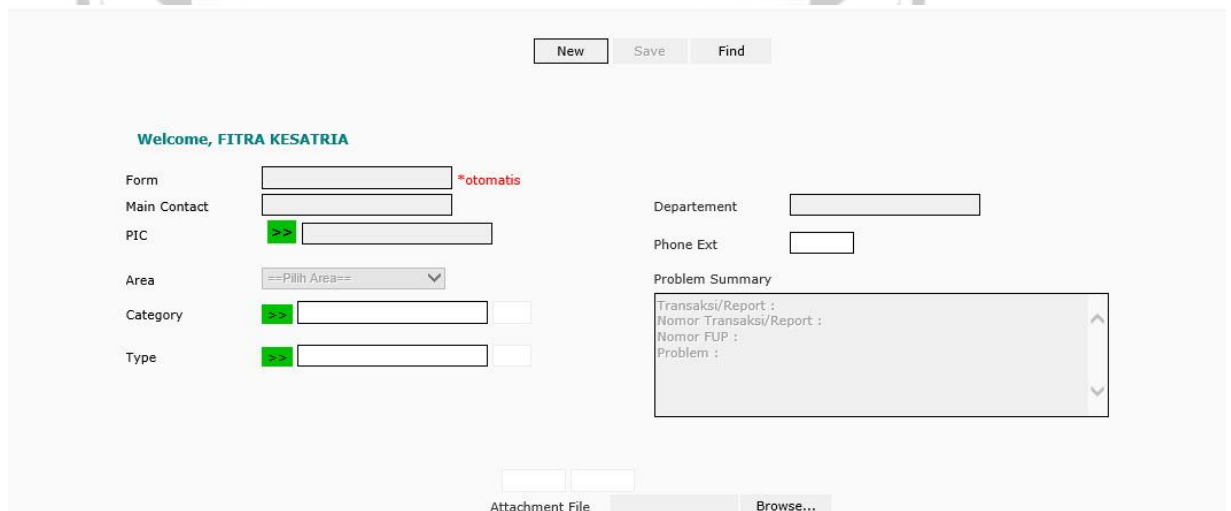
H. Saran Analisis

Dikarenakan terdapat kekurangan seperti yang sudah dibahas dalam bagian kekurangan, alangkah baiknya dilakukan proses evaluasi terhadap sistem *Helpdesk* ini. Sehingga berjalan dengan optimal dengan fungsi masing-masing dapat berjalan dengan baik dan terdapat keefektivitasan dalam penggunaan masing masing menu. Sebaiknya dibuatkan menu *list request* bagi *User* untuk melihat *request* apa saja yang pernah dibuat oleh *user* tersebut karena hal tersebut akan sangat membantu bagi *User*. Dalam hal kepraktisan, sistem ini bagi *User* tidak sepraktis apabila dibandingkan dengan telfon intercom yang ada. Namun banyak keuntungan yang didapat apabila menggunakan sistem *Helpdesk* ini. Diperlukan *IT Support* yang tanggap dan langsung mengerjakan untuk memperoleh pelayanan sistem *Helpdesk* yang cepat. Diperlukan kesadaran akan historisasi data terlebih untuk kepentingan kedepannya.

I. Lampiran Screen Capture



Screen Capture Home Helpdesk Bintang Toedjoe



Screen Capture Create Request Helpdesk Bintang Toedjoe

Home

Close Request Cancel Request Reject Request

Welcome, FITRA KESATRIA

Request Number:

Main Contact: PIC:

Area: DEPT:

IT Assign:

Summary

Category:

Type:

Priority:

Complexity:

Estimation Date:

Problem Last Status:

Resolution:

Attachment:

History:

Label:

Screen Capture Form Request Helpdesk Bintang Toedjoe

FIND HELPDESK										
Back										
<input type="radio"/> Filter by Category <input type="radio"/> Filter by Status User <input type="radio"/> Filter by Status Assign										
	Nomor Form	PIC	Departement	Lokasi	Assign To	Nama Kategori	Summary	Status Assign	Priority	Status User
Select	ITLOG1812010043	Achi Prasetyo	BTJ - Quality Control 1 Pulogadung	Pulogadung	Fitra Kesatria	Others	Mohon ditambahkan jalur kabel LAN di Ruang Instrument Laboratorium QC PG, sebanyak 22 titik. Untuk keperluan instalasi Enterprise HPLC	Inprocess	HIGH	Open
Select	ITLOG1812010042	Achi Prasetyo	BTJ - Quality Control 1 Pulogadung	Pulogadung	Fitra Kesatria	Others	Mohon dilakukan penambahan jaringan kabel LAN diruang instrument Laboratorium QC sebanyak 22 titik. Untuk keperluan instalasi Enterprise HPLC Waters	Close	NOT ASSIGNED	Cancel
Select	ITLOG1812010033	Darmin	BTJ - Line Effervescent 6 - Pulomas	Pulomas	Fitra Kesatria	Others	Transaksi/Report : Nomor Transaksi/Report : Nomor FUP : Problem : Komputer nge-hang.	Close	MEDIUM	Close
Select	ITLOG1812010012	Vincent Saputra	BTJ - Formulation Development Pulogadung 5	Pulogadung	Fitra Kesatria	Folder Sharing/Kalbox	Transaksi/Report : Nomor Transaksi/Report : Nomor FUP : Problem : tidak bisa update isi folder Other > Placement Test PDPG, mohon dicek kembali akses ke B7 Drive untuk vincent.saputra	Close	MEDIUM	Close
Select	ITLOG1812010003	Darmin	BTJ - Line Effervescent 6 - Pulomas	Pulomas	Fitra Kesatria	Others	Transaksi/Report : Nomor Transaksi/Report : Nomor FUP : Problem : CPU computer admin produksi comp tidak mau nyala	Close	MEDIUM	Close
Select	ITLOG1811010062	Mulia Oktiana	BTJ - Weighing 1 - Pulogadung	Pulogadung	Fitra Kesatria	Folder Sharing/Kalbox	Transaksi/Report : Nomor Transaksi/Report : Nomor FUP : Problem : mohon bantuannya karena tidak dapat mengakses folder sharing	Close	MEDIUM	Close
							Transaksi/Report : Nomor Transaksi/Report : Nomor FUP : Problem : Dear Mas Fitra, Mohon bantuannya untuk dibuatkan			

Screen Capture Find Request Helpdesk Bintang Toedjoe

Welcome, FITRA KESATRIA

Find Outstanding

Submit

Update Category & Type

Request Number

Main Contact

PIC

Area

Assign To

Departement

Phone

Request Date

Set Priority & Complexity

Priority

Category

Complexity

Type

Status Problem By IT

Estimation Date

Problem Summary

Mohon ditambahkan jalur kabel LAN di Ruang Instrument Laboratorium QC PG, sebanyak 22 titik. Untuk keperluan instalasi Enterprise HPLC

Resolution

Inproses

Attachment

Screen Capture Assign Request IT Helpdesk Bintang Toedjoe

BAB III

HASIL PEMBELAJARAN

4.1 Manfaat Kerja Praktek

Manfaat yang penulis dapatkan setelah melaksanakan Kerja Praktek selama tiga puluh hari di IT Departmen PT. Bintang Toedjoe :

1. Dapat merasakan pengalaman berada di dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Dapat mengukur kemampuan yang sudah didapatkan dan membandingkannya dengan kebutuhan dunia kerja.
3. Dapat meningkatkan kemampuan berinteraksi dan berkomunikasi dengan atasan dan rekan kerja.
4. Dapat meningkatkan kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru
5. Dapat memperdalam wawasan dan pengetahuan mengenai materi – materi perkuliahan yang digunakan dalam kerja praktek.
6. Melatih mental untuk bersikap lebih dewasa dan lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan

4.2 Penerapan Ilmu dalam Kerja Praktek

Syarat utama untuk melaksanakan kerja praktek di program studi Teknik Informatika Universitas Atma Jaya Yogyakarta ialah sudah menempuh 100 SKS dan sudah menempuh matakuliah *Projek Pembangunan Perangkat Lunak Profesional (P3LP)*. Penulis menyadari mengapa mahasiswa perlu menempuh matakuliah P3LP sebelum melaksanakan kerja praktek, hal tersebut dikarenakan metode pengajaran P3LP memberi mahasiswa simulasi pengerjaan projek dalam dunia kerja. Projek yang dikerjakan penulis selama menempuh Kerja Praktek ini menggunakan konsep analisis sistem *Helpdesk* dengan terlebih dahulu menganalisis proses bisnis sesuai dengan ilmu yang telah didapatkan dimasa kuliah.

Proses menganalisa sistem *Helpdesk* PT Bintang Toedjoe ini dengan dimulai dari analisis *Stakeholder* yang berperan hingga sistem didalamnya. Kemudian menganalisa bagaimana alurnya dari *User* hingga ke *IT Support*. Menganalisa juga bagaimana kekurangan dan kelebihan didalam sistem tersebut dan membuat bagan alir untuk memperjelas alur dari proses didalam Sistem *Helpdesk* ini. Namun sebelum melakukan Analisa *Helpdesk* penulis terlebih dahulu memahami bisnis proses untuk dapat semakin memahami alurnya.



BAB IV

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang penulis dapatkan setelah melaksanakan kerja praktek selama tiga puluh satu hari sebagai *helpdesk agent* di PT. Bintang Toedjoe adalah melalui kerja praktek ini penulis mendapatkan banyak pengalaman mengenai dunia kerja yang menambah pengetahuan penulis baik secara teori maupun praktik. Penulis mengalami kegiatan sehari - hari dunia kerja, dimulai dari hal yang sederhana seperti belajar berbaur dengan rekan kerja hingga belajar menganalisa program serta belajar mempelajari peran sebagai helpdesk dengan berbagai permintaan user. Kegiatan kerja praktek juga mendorong penulis untuk mencari pengalaman dan pengetahuan lebih banyak lagi mengenai dunia IT dengan tidak mengandalkan materi yang ada di perkuliahan saja. Materi yang didapatkan dari perkuliahan sangat membantu di dunia kerja, namun tidak mencukupi sehingga perlu melatih diri dengan materi baru yang dibutuhkan di dunia kerja

Selama melaksanakan kerja praktek, penulis memang belum merasakan bagaimana bekerja di dalam tim, namun penulis mengamati tindakan rekan kerja penulis ketika bekerja dalam tim. Bekerja dalam tim memiliki tingkat kesulitannya sendiri karena bukan hanya kemampuan untuk membuat program saja yang dibutuhkan, melainkan kemampuan berkomunikasi. Setiap anggota di dalam tim harus dapat berkomunikasi dengan baik agar tidak terjadi miskomunikasi dan tugas yang diberikan dapat selesai tepat waktu. Kerja praktek memiliki manfaat yang nyata untuk penulis.

5.2 Saran

Analisis yang penulis buat masih memiliki beberapa kekurangan. Penulis berharap analisis yang penulis buat dapat dikembangkan lagi nantinya dan dapat menjadi evaluasi kembali untuk perbaikan sistem pada perusahaan kedepannya.

LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Kerja Praktek dari perusahaan



The document is a letter on a light brown background with a decorative top border. At the top left is a blue-tinted image of a modern building. To the right of the image is the company logo, which consists of a blue square containing the word 'BINTANG' in white, a white hexagon with a blue molecular-like structure inside, and another blue square containing the word 'TOEDJOE' in white. Below the logo is the tagline 'extra ordinary people for extra ordinary result' in a cursive font. The main title 'SURAT KETERANGAN' is centered in bold black text, with the number 'No.: 001/SK-PKL/HRGA/19' below it. The text of the letter is in Indonesian, stating that PT. Bintang Toedjoe certifies the student's work practice. The student's details are listed in a table-like format. The date of the letter is 'Jakarta, 28 January 2019'. At the bottom left, there is a handwritten signature in blue ink, a blue circular stamp with the text 'BINTANG TOEDJOE JAKARTA' and 'Kimia dan Farmasi', and the typed name and title of the signatory: 'Lely Setiowati / HRD & GA Div. Head'.

SURAT KETERANGAN
No.: 001/SK-PKL/HRGA/19

Manajemen PT. Bintang Toedjoe dengan ini menyatakan bahwa:

Nama	: YOHANES BONAR HARININGTYAS
NIM/ NIS	: 150708540
Lembaga Pendidikan	: Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Jurusan/Program Studi	: Teknik Informatika

Telah melakukan Praktek Kerja Lapangan Periode 17 Desember 2018 - 08 Februari 2019 di Departemen IT.

Demikian surat keterangan ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 28 January 2019


Lely Setiowati
/HRD & GA Div. Head


2. Lembar Penilaian dari perusahaan

FORM PENILAIAN KERJA PRAKTEK

Nama Mahasiswa : YOHANES BONAR HARININGTYAS
NIM : 15 07 08540
Tempat Pelaksanaan : PT. BINTANG TOEJOE, PULOMAS, JAKARTA TIMUR.
Waktu Pelaksanaan : 17 DESEMBER 2018 - 1 FEBRUARI 2019


NO	ASPEK YANG DINILAI	NILAI (0-100)
1	Kemampuan Teknis di Bidang IT	95
2	Kemampuan Bekerja Sama dalam Tim	95
3	Penempatan Diri dalam Lingkungan Kerja	95
4	Kedisiplinan	95
RATA-RATA :		95

Komentar :

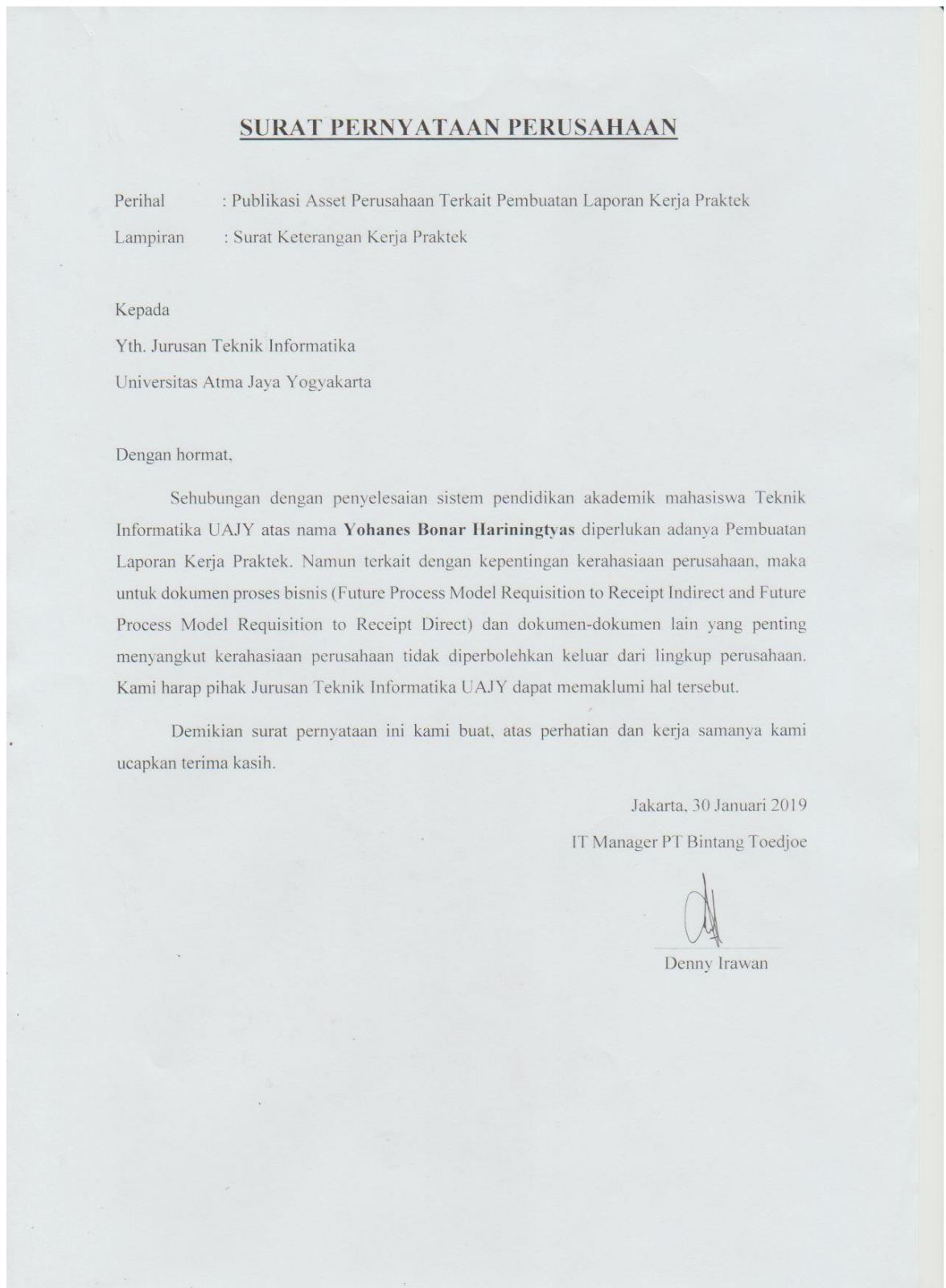
Nama Pembimbing : DENNY IRAWAN
Posisi/Jabatan : IT MANAGER
No. Handphone : 0815 8854 037
Alamat Email : Diraawan@bintang7.com

JAKARTA 01 FEBRUARI 2019

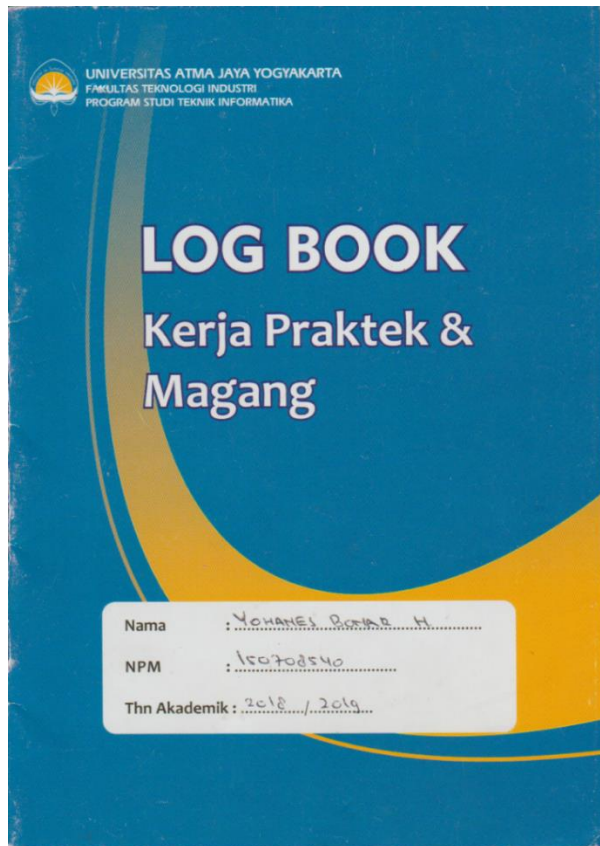
Pembimbing Lapangan,


(... DENNY IRAWAN ...)

3. Surat pernyataan mengenai asset perusahaan yang tidak boleh terpublikasi



4. Lembar Logbook



Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Program Studi Teknik Informatika
Log Book Kerja Praktek dan Magang

No	Tanggal	Jam Mulai	Jam Selesai	Hal yang dikerjakan	Pembimbing Lapangan
1	17 DES 2018	07.30	16.00	Pengenden Sejarah perusahaan aturan dll. Memahami bisnis proses Purchasing direct indirect	OK
2	18 DES 2018	07.30	16.30	Memahami bisnis proses dan membuat narasi agar mudah dibaca lagi.	OK
3	19 DES 2018	07.30	16.45	Melengkapi review bisnis proses.	OK
4	20 DES 2018	07.30	16.30	Membantu memperbaiki software dan layout mlre perusahaan.	OK
5	21 DES 2018	07.30	16.15	Mengejatkan review bisnis proses dengan melengkapi bagian bagian yg masih kurang.	OK
6	26 DES 2018	07.30	16.30	Mendata aset dan non aset dari Perusahaan, seperti UPS, Motor, dan lain. Menilai nilai hardware yg ada.	OK
7	27 DES 2018	07.30	16.30	Mengelsakan flow bisnis proses. Mengejatkan helpdesk kolbe dan Diantang?	OK
8	28 DES 2018	07.30	16.15	Melanjutkan analisis helpdesk. melanjutkan mendata aset dan non aset hardware perusahaan.	OK

No	Tanggal	Jam Mulai	Jam Selesai	Hal yang dikerjakan	Pembimbing Lapangan
9	31 DES 2018	07.30	16.11	Melanjutkan kembali analisis helpdesk PT. Bintang Toedjoe. Menyiapkan data aset dan non aset.	
10	02 JANUARI 2019	07.30	16.30	Melanjutkan kembali analisis helpdesk PT. BINTANG TOEDJOE.	
11	03 JANUARI 2019	07.30	16.20	membantu Re-check IT Request Form. Menggerakkan analisis helpdesk.	
12	04 JANUARI 2019	07.30	16.15	Membuat flowchart diagram dur helpdesk.	
13	07 JANUARI 2019	07.30	16.20	melanjutkan membuat flowchart diagram dur helpdesk.	
14	08 JANUARI 2019	07.30	16.15	mendata IT Request form. melanjutkan mengerjakan analisis Helpdesk.	
15	09 JANUARI 2019	07.30	16.41	Melanjutkan mengerjakan analisis Helpdesk.	
16	10 JANUARI 2019	07.30	16.30	Membuat perbandingan antara sistem helpdesk berbasis web webdaman dengan helpdesk melalui telepon intercom.	

No	Tanggal	Jam Mulai	Jam Selesai	Hal yang dikerjakan	Pembimbing Lapangan
17.	11 JANUARI 2019	07.30	16.42.	Melengkapi kekurangan dan kelebihan distrik dari berbagai sudut pandang data analisis Helpdesk.	
18.	14 JANUARI 2019	07.30	16.30	Membantu IT Request form utk keperluan resign karyawan.	
19.	15 JANUARI 2019	07.30	16.18	Membantu mendata ulang change request form dan membuat laporan untuk perubahan.	
20.	16 JANUARI 2019	07.30	16.15	Mereview lagi analisis Helpdesk. Membuat laporan untuk perusahaan.	
21.	17 JANUARI 2019	07.30	16.15	Membantu mendata dan mengerjakan ulang IT request form.	
22.	21 JANUARI 2019	07.30	16.15	Mengelola data IT Request form, mendata ulang dan melengkapinya.	
23.	22 JANUARI 2019	07.30	16.20	Melanjutkan membuat laporan untuk perusahaan. Mengcek ulang analisis helpdesknya.	
24.	23 JANUARI 2019	07.30	16.10	Melanjutkan laporan dan merevisi laporan.	

No	Tanggal	Jam Mulai	Jam Selesai	Hal yang dikerjakan	Pembimbing Lapangan
25	24 JANUARI 2019	07.30	16.23	Mengesahkan Laporan untuk Perusahaan dan merapikan Laporan-nya.	OK
26	25 JANUARI 2019	07.30	16.10	Membantu Pak Fitra mendata Asset dan non asset. Sekeadnya mereview ulang review basis Proses yang sudah dibuat.	OK
27	28 JANUARI 2019	07.30	16.20	Mereview ulang Laporan untuk Perusahaan dan merapikan data asset dan non asset untuk bulan Januari 2019.	OK
28	29 JANUARI 2019	07.30	16.30	Mengesek laptop asset untuk dipinjam user. Mengad: helpdesk membantu Pak Fitra dan membantu mengesek hardware keperluan kantor lainnya seperti wifi, router, PC dan sebagainya.	OK
29	30 JANUARI 2019	07.30	16.30	Membantu bagian hardware untuk mengesek laptop, router, dan mendata asset kembali. Mengesahkan laporan ke perusahaan untuk hari Jumat 1 Februari 2019.	OK

No	Tanggal	Jam Mulai	Jam Selesai	Hal yang dikerjakan	Pembimbing Lapangan
30	31 JANUARI 2019	07.30	16.20	Melanjutkan pendataan asset dan non asset untuk bulan Januari, dan merapikan datanya.	OK
31	1 FEBRUARI 2019	07.30	16.15	Melanjutkan pendataan asset yg belum selesai digudang.	OK
				Mempertahani (maintenance) hardware, mengesek keadan hardware agar bisa digunakan oleh user dan tidak terjadi kendala.	OK

5. Bukti *Capture* Bimbingan dengan Dosen

Perihal Bimbingan Kerja Praktek Inbox x

Yohanes Bonar Hariningtyas <yohanesbonar@gmail.com>
to pran, pran

Thu, 20 Dec 2018, 18:31

Selamat Sore Pak Pran, mohon maaf mengganggu. Saya Bonar Pak, mahasiswa TF 2015 yang bimbingan KP dengan Bapak. Saya kerja praktek di PT Bintang Toedjoe Jakarta Timur, Kalbe Group perusahaannya Pak. Saya mau menceritakan progress saya Pak. Jadi dari hari pertama saya tiba saya diceritakan sejarah perusahaan dan bagaimana proses nya memproduksi. Kemudian baru saya dipindahkan ke bagian IT yang termasuk ke dalam bagian FAITLIA yang mencakup bagian IT. Disitu saya diminta bercerita bagaimana saya memilih perusahaan itu, dan apa yang akan diperoleh. Kemudian saya bilang saya mau belajar hal baru terlebih dalam dunia kerja dibidang IT. Kemudian saya diberikan bisnis proses dari perusahaan tersebut. Nah, saya juga diminta untuk membantu bagian hardware untuk merakit PC dan memperbaikinya. Nah yang menjadi pertanyaan saya begini Pak, saya nanti kan membuat laporan ke kampus. Namun, perusahaan ini sudah memiliki aplikasi, dan kemungkinan besar saya hanya membantu sedikit sedikit namun proses belajarnya pun menggunakan PC perusahaan. Lembar bisnis proses yang saya pelajari pun tidak boleh dibawa pulang, demikian code yang saya pelajari. Menggunakan oracle Pak dan Visual Studio. Nah itu yang membuat saya bingung mau menunjukkan namun tidak bisa memfoto atau capture screen. Hal ini dikarenakan benar benar menjadi privacy dari perusahaan. Berikut cerita dari saya Pak. Maaf apabila panjang lebar. Mohon tanggapan Bapak nggih, Sugeng Sonten Pak Pran, Maturnuwun

Yohanes Bonar Hariningtyas
Student of Informatics Engineering Program at
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

M +6281228088564 E yohanesbonar@gmail.com
W <https://www.linkedin.com/in/yohanes-bonar-62403912a>

Create your own email signature

Pranowo, ST., MT., Dr. <pranowo@uajy.ac.id>
to me

Thu, 20 Dec 2018, 19:49

Detect language > English Translate message Turn off for: Indonesian x

Kalau memang perusahaan mempunyai aturan seperti itu, ya mas Bonar ikuti saja. Nanti minta saja surat keterangan kalau hasil KP tidak boleh keluar dari perusahaan ya. Pastikan juga log-book tetap diisi.

Salam

Pr

Dari: Yohanes Bonar Hariningtyas <yohanesbonar@gmail.com>
Dikirim: Kamis, 20 Desember 2018 18.31
Kepada: Pranowo ST. MT.; pran@uajy.ac.id
Subjek: Perihal Bimbingan Kerja Praktek



Yohanes Bonar Hariningtyas <yohanesbonar@gmail.com>
to ST., ▾

Thu, 20 Dec 2018, 19:57 ☆ ↶ ⋮

Baik Pak, kalau logbook selalu terisi kok Pak. Saya juga membuat narasi setiap harinya. Soalnya di logbook bagiannya kecil. oh iya Pak, apabila saya lebih banyak bekerja dalam bidang hardware, itu tidak apakah Pak ? maaf Pak saya bertanya lagi hehe

...



Yohanes Bonar Hariningtyas
Student of Informatics Engineering Program at
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
M +6281228068564 E yohanesbonar@gmail.com
W <https://www.linkedin.com/in/yohanes-bonar-62403912a>



Create your own email signature



Pranowo, ST., MT., Dr. <pranowo@ujy.ac.id>
to me ▾

Fri, 21 Dec 2018, 13:09 ☆ ↶ ⋮

🗨 Indonesian ▾ > English ▾ Translate message

Turn off for: Indonesian ✕

Ok, silahkan dilanjut ya

Dari: Yohanes Bonar Hariningtyas <yohanesbonar@gmail.com>

Dikirim: Jumat, 21 Desember 2018 07.36.10

Kepada: Pranowo, ST., MT., Dr.

Subjek: Re: Perihal Bimbingan Kerja Praktek

...



Yohanes Bonar Hariningtyas <yohanesbonar@gmail.com>
to ST., ▾

21 Dec 2018, 13:57 ☆ ↶ ⋮

Baik Pak, terimakasih.

...

Bimbingan Kerja Praktek 2 Yohanes Bonar H >



Yohanes Bonar Hariningtyas <yohanesbonar@gmail.com>

Fri, 4 Jan, 08:18 ☆ ↩ ⋮

to ST., ▾

Sugeng Enjing Pak Pran, maaf mengganggu waktunya Pak. Saya Yohanes Bonar yang KP di PT Bintang Toedjoe Jakarta Timur. Pada bimbingan yang kedua ini, saya hendak melaporkan hasil bekerja saya ditempat ini. Saya sudah mengisi logbook dengan rutin Pak. Jadi selama saya disini setelah bimbingan yang pertama lalu. Saya masih mengerjakan mendata asset dan non asset hardware. Lalu mengerjakan analisis proses bisnis dan sekarang mengerjakan analisis helpdesk. Namun untuk analisis helpdesk belumlah selesai. Diminta pula untuk membantu bagian hardware untuk memperbaiki beberapa asset yang bersifat hardware seperti memperbaiki CPU, Laptop dsb. Pada hari kemarin saya juga diminta untuk membantu mendata IT Form Request yang berkaitan dengan para karyawan yang resign. Begitu Pak hasil kerja saya sementara ini. Berikut untuk file-filenya saya lampirkan Pak. Lalu saya mau [bertanya](#) Pak, kalau begini, nanti dilaporan saya menuliskan semuanya atau saya memilih satu aja semisal Analisis Sistem Helpdesk karena lebih berbobot ? atau bagaimana nggih Pak? Maturnuwun. Berkah Dalem.

- Analisis Bisnis Proses PT Bintang Toedjoe.docx
- Analisis sistem helpdesk PT Bintang Tedjoe.docx
- Asset dan non asset IT Desember 2018.xlsx
- Asset dan non asset IT Oktober selesai Desember...
- IT Request Form 1.jpg
- IT Request Form 2.jpg
- IT Request Form 3.jpg
- IT Request Form 4.jpg
- Memperbaiki Hardware 1.jpg
- Memperbaiki Hardware 2.jpg
- Mendata asset dan non asset 1.jpg
- Mendata asset dan non asset 2.jpg
- Mendata asset dan non asset 3.jpg
- Mendata asset dan non asset 4.jpg
- Mendata asset dan non asset 5.jpg
- Mendata asset dan non asset 6.jpg



Yohanes Bonar Hariningtyas
Student of Informatics Engineering Program at
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

M +6281228068564 E yohanesbonar@gmail.com
W <https://www.linkedin.com/in/yohanes-bonar-82403912a>



Foto LogBook Kerja Praktek (Yohanes Bonar) >



Yohanes Bonar Hariningtyas <yohanesbonar@gmail.com>
to ST, >

Fri, 4 Jan, 08:47 ☆ ↶ ⋮

Sugeng Enjing Pak Pran, maaf pak ini logbooknya lupa saya kirim. Berikut saya lampirkan. Untuk hari kemarin memang Bapak Pembimbing selaku managernya sedang meeting. Jadi belum ada tanda tangannya Pak. Matumuwun.

Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Program Studi Teknik Informatika
Log Book Kerja Praktek dan Magang

No	Tanggal	Jam Mulai	Jam Selesai	Hal yang dikerjakan	Pembimbing Lapangan
9	11 DES 2018	07.30	16.11	Melakukan tugas untuk membuat ppt tentang tugas. Melakukan saat ini dan sudah melakukan untuk membuat modul. Melakukan di saat ini dan sudah melakukan.	
10	12 Januari 2019	07.30	16.30	Melakukan tugas untuk membuat ppt tentang tugas. Melakukan saat ini dan sudah melakukan.	
11	13 Januari 2019	07.30		Melakukan tugas untuk membuat ppt tentang tugas. Melakukan saat ini dan sudah melakukan.	
12					

Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Program Studi Teknik Informatika
Log Book Kerja Praktek dan Magang

No	Tanggal	Jam Mulai	Jam Selesai	Hal yang dikerjakan	Pembimbing Lapangan
1	17 DES 2018	07.30	16.00	Melakukan tugas untuk membuat ppt tentang tugas. Melakukan saat ini dan sudah melakukan.	
2	18 DES 2018	07.30	16.30	Melakukan tugas untuk membuat ppt tentang tugas. Melakukan saat ini dan sudah melakukan.	
3	19 DES 2018	07.30	16.45	Melakukan tugas untuk membuat ppt tentang tugas. Melakukan saat ini dan sudah melakukan.	
4	20 DES 2018	07.30	16.30	Melakukan tugas untuk membuat ppt tentang tugas. Melakukan saat ini dan sudah melakukan.	
5	21 DES 2018	07.30	16.15	Melakukan tugas untuk membuat ppt tentang tugas. Melakukan saat ini dan sudah melakukan.	
6	26 DES 2018	07.30	16.30	Melakukan tugas untuk membuat ppt tentang tugas. Melakukan saat ini dan sudah melakukan.	
7	28 DES 2018	07.30	16.30	Melakukan tugas untuk membuat ppt tentang tugas. Melakukan saat ini dan sudah melakukan.	
8	28 DES 2018	07.30	16.15	Melakukan tugas untuk membuat ppt tentang tugas. Melakukan saat ini dan sudah melakukan.	



Yohanes Bonar Hariningtyas
Student of Informatics Engineering Program at
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
M +6281228088564 E yohanesbonar@gmail.com
W <https://www.linkedin.com/in/yohanes-bonar-62403912a>



Create your own email signature



Bimbingan ke 3 Kerja Praktek (Yohanes Bonar) ▾



Yohanes Bonar Hariningtyas <yohanesbonar@gmail.com>
to ST., ▾

Thu, 17 Jan, 08:00 (11 days ago) ☆ ↶ ⋮



Yohanes Bonar Hariningtyas
Student of Informatics Engineering Program at
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

M +6281228088564 E yohanesbonar@gmail.com
W <https://www.linkedin.com/in/yohanes-bonar-62403912a>



Sugeng Enjing Pak Pran, maaf mengganggu waktunya. Saya mau melaporkan Kerja Praktek saya Pak. Untuk minggu ini saya lebih sering diminta untuk membantu bagian helpdesk Pak, namun lebih sering menerima helpdesk tidak melalui aplikasi namun melalui telepon. Semisal ada request tertentu dari user. Lalu perihal surat untuk prodi bahwa saya telah melakukan KP di PT Bintang Toedjoe ini, saya dimintai syarat dengan membuat Laporan untuk perusahaan. Laporan tersebut sebagai syarat untuk perusahaan membuat surat bahwa saya telah melakukan Kerja Praktek di Perusahaan ini. Laporan masih dalam proses penyelesaian Pak, namun nanti akan saya lampirkan Pak. Begitu saja tugas minggu ini Pak. Terimakasih.

Create your own email signature



↶ Reply

➡ Forward

