

**LAPORAN KERJA PRAKTEK
DI PT INDONESIA CLOUD BAGIAN HELPDESK**

**IDENTIFIKASI PERMASALAHAN *HELPDESK* DI PT.
INDONESIA CLOUD MENGGUNAKAN DIAGRAM *FISH BONE*
DAN SWOT**



**DAWSON NATHANAEL
NIM 18106008**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dawson Nathanael
NIM : 18106008
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Fakultas Rekayasa Industri dan Desain
Judul Laporan : IDENTIFIKASI PERMASALAHAN *HELPDESK* DI PT.
INDONESIA CLOUD MENGGUNAKAN DIAGRAM *FISH BONE* DAN SWOT

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan Laporan Kerja Praktek yang saya tulis merupakan hasil karya sendiri, apabila kemudian hari Laporan Kerja Praktek ini merupakan hasil plagiasi atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya siap bertanggung jawab atas hal tersebut sesuai dengan peraturan yang diterapkan Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Demikian pernyataan saya yang saya buat dalam keadaan sadar sepenuhnya dan tidak dipaksakan.

Penulis

(Dawson Nathanael)

SURAT KETERANGAN SELESAI KERJA PRAKTEK



SURAT KETERANGAN 178/EKS/HR-IDC/IX/2021

Dengan ini menerangkan bahwa :
This is to state that

Nama : Dawson Nathanael
Name

Jabatan : Helpdesk Staff
Job title

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan pelatihan kerja / magang pada PT. Indonesian Cloud sejak 12 Maret 2021 sampai dengan 13 Agustus 2021 dan yang bersangkutan telah melaksanakan pekerjaan dengan baik.

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan dengan semestinya.

That the person concerned has carried out work training / apprenticeship activities of PT. Indonesian Cloud since March 12, 2021 up to August 13, 2021 and had rendered good job over his period of employment.

May this reference properly used as needed.

Jakarta, 30 September 2021

Hormat kami,
PT. Indonesian Cloud

Indonesian
Cloud

David Arianto
Direktur

PT. Indonesian Cloud
Menara MTH Lantai 12, Jl. Letjen MT. Haryono Kav.23, Jakarta 12820, Indonesia
Phone: +62 21 8378 2540 | Mobile: +62811 722 5683
www.indonesiancloud.com

ABSTRAK

Dengan berkembangnya teknologi dan kebutuhan manusia yang semakin beragam, produktivitas perusahaan harus selalu ditingkatkan agar dapat bersaing dengan kompetitor yang ada. Jumlah karyawan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan dalam meningkatkan produktivitas suatu perusahaan. Pekerja merupakan aset bisnis untuk memenuhi kebutuhan pasar, sehingga beban kerja yang sesuai harus diperhatikan agar fungsi ini dapat terus berjalan secara wajar. Hal ini juga didorong oleh adanya proses produksi massal yang seringkali berproduksi selama 24 jam, dimana beban antar karyawan menjadi tinggi dan perlunya perhitungan waktu proses yang akurat. Fishbone diagram (diagram tulang ikan — karena bentuknya seperti tulang ikan) sering juga disebut Cause-and-Effect Diagram atau Ishikawa Diagram diperkenalkan oleh Dr. Kaoru Ishikawa, seorang ahli pengendalian kualitas dari Jepang, sebagai satu dari tujuh alat kualitas dasar (7 basic quality tools). Fishbone diagram digunakan ketika kita ingin mengidentifikasi kemungkinan penyebab masalah dan terutama ketika sebuah team cenderung jatuh berpikir pada rutinitas. (Tague, 2005) Faktor yang menjadi penyebab utama kualitas Diagram fishbone adalah 5M + 1E, yaitu mesin (machine), manusia (man), Metode (method), bahan (manufacturing material), pengukuran (measurement) dan Lingkungan (environment). Elemen-elemen ini berguna untuk klasifikasi Kategorikan jenis-jenis akar penyebab ke dalam satu kategori. SWOT merepresentasikan kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats). Analisis SWOT mengatur kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman terbesar ke dalam daftar yang terorganisir. Daftar ini biasanya ditampilkan dalam kotak sederhana. Kekuatan dan kelemahan perusahaan Anda adalah kebohongan. Hal-hal yang dapat dikendalikan dan diubah. Contohnya termasuk anggota tim, paten dan kekayaan intelektual, dan lokasi. Peluang dan ancaman berada di luar bisnis atau terjadi di luar perusahaan di pasar yang lebih besar. Anda dapat menangkap peluang dan melindungi diri dari ancaman, tetapi Anda tidak dapat mengubahnya. (Priharto, 2019)

Berdasarkan diagram yang telah dipaparkan pada hasil penelitian dapat di ketahui bahwa banyak sekali poin - poin yang sangat di pertimbangkan oleh di PT Indonesia Cloud ukuran indikator pemilihan waktu kerja atau pembagian shift, hal ini menunjukkan bahwa sebagian pegawai akan merasakan nyaman dan tidak ada permasalahan dalam urusan kurangnya pembagian secara merata dalam shifting. Efektivitas kerja pada PT Indonesia Cloud dalam kategori cukup baik. Namun walaupun di katakan cukup baik tetapi masih ada pegawai yang sulit untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan dan pekerjaan. Hal ini disebabkan pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan jabatan dan kemampuan kerja pegawai sehingga peneliti menyarankan agar perusahaan lebih memberikan motivasi berupa gathering pegawai agar setiap karyawan dapat berbaur dan lebih akrab dengan sesama rekan kerja dengan demikian dapat menciptakan lingkungan kerja yang efektif dan efisien sehingga pegawai pun merasa nyaman untuk bekerja di PT Indoensia Cloud dengan begitu efektivitas kerja di perusahaan akan tercapai dan membantu perusahaan mewujudkan tujuannya dan membuat PT Indonesia Cloud menjadi lebih baik lagi untuk masa yang akan datang.

KATA PENGANTAR

Shalom.

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Kerja Praktek di PT Indonesia Cloud beserta laporannya dengan tepat waktu dan sebaik – baiknya. Kerja praktek ini dilaksanakan sebagai salah satu persyaratan akademik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Pada penulisan laporan ini, penulis mendapat banyak bimbingan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Orang Tua, yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis selama proses kerja praktek maupun proses penyusunan laporan berlangsung.
2. Ibu Atik Febriani, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto
3. Bapak Achmad Zaki Yamani, S.T., M.T. selaku Kaprodi Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto & Dosen Pembimbing Internal yang senantiasa memberikan bimbingannya selama proses pelaksanaan kerja praktek hingga proses penyusunan laporan.
4. Pimpinan dan Staf – Staf PT Indonesian Cloud yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kerja praktek pada perusahaan.
5. Teman – teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan selama kerja praktek dan penyusunan laporan kerja praktek berlangsung.

Penulis menyadari bahwa laporan kerja praktek yang telah disusun ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis berharap akan kritik dan saran untuk kedepannya menjadi lebih baik. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat untuk semua.

Shalom

Jakarta, 15 Oktober 2021

Penulis

Dawson Nathanael

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT KETERANGAN SELESAI KERJA PRAKTEK	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Kerja Praktek	1
1.2 Tujuan Kerja Praktek	1
1.3 Manfaat Kerja Praktek	2
1.4 Batasan Kerja Praktek	2
BAB II.....	3
LANDASAN TEORI	3
2.1. Sejarah Singkat PT. Indonesia Cloud	3
2.2 Porotofolio PT Indonesia Cloud.....	4
2.3 Visi & Misi Indonesian Cloud	5
2.3.1 Visi Indonesian Cloud.....	5
2.3.2 Misi Indonesian Cloud.....	5
2.4 Hasil Produksi Perusahaan	5
BAB III.....	12
TUGAS KHUSUS	12
3.1. Deskripsi Permasalahan	12
3.2. Tujuan Tugas Khusus.....	14
3.3. Manfaat Tugas Khusus.....	15
3.4 Dasar Teori	15
3.4.1 Diagram <i>Fishbone</i>	15
3.4.2 Analisis SWOT	16

3.4.3 Pekerjaan <i>Help Desk</i>	17
3.5 Hasil dan Pembahasan	20
BAB IV	25
PENUTUP	25
4.1 Kesimpulan	25
4.2 Saran	25
DAFTAR PUSTAKA	26

DAFTAR TABEL

Tabel 3.5.1 Hasil SWOT.....	21
Tabel 3.5.2 EFAS/IFAS SWOT.....	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Sejarah Indonesian Cloud.....	3
Gambar 2.2 Flow Sejarah Indonesian Cloud	5
Gambar 3.1.1 <i>flowchart helpdesk</i>	13
Gambar 3.4.1 <i>Diagram Fishbone</i>	15
Gambar 3.4.2 <i>workflow helpdesk</i>	18
Gambar 3.5.1 Hasil <i>Diagram Fishbone</i>	24