

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini Indonesia adalah salah satu negara dengan jumlah penduduk terpadat di dunia, peringkat keempat setelah China, India, dan Amerika. Jumlah penduduk mencapai lebih dari 275 juta jiwa, dengan komposisi penduduk usia produktif terbanyak melebihi 68%. Meski demikian, angka pengangguran di Indonesia tetap tinggi, mencapai lebih dari 7 juta orang.

Salah satu yang menyebabkan pengangguran di Indonesia adalah ketimpangan antara pekerjaan dan jumlah tenaga kerja yang terus meningkat setiap tahunnya. Terjadi persaingan yang ketat antara lulusan baru dan lulusan berpengalaman. Semakin sulit bagi lulusan sarjana dan magister untuk mencari pekerjaan, karena jumlah posisi yang tersedia sedikit dan tidak sesuai dengan keterampilan orang-orang tersebut. Akibatnya, banyak lulusan muda yang menganggur menunggu pekerjaan[10].

Institut Teknologi Telkom Purwokerto tentu saja mengharapkan para lulusannya untuk dapat diterima pekerjaan segera sehabis lulus kuliah. Untuk itu, Institut Teknologi Telkom Purwokerto mengupayakan para mahasiswanya mempunyai pendidikan & keterampilan yang dapat bersaing. Mengingat teknologi yg terus mengalami kemajuan, setiap mahasiswa harus mempunyai kemampuan yg sesuai dan mengikuti jaman, demi memenuhi permintaan perusahaan sehingga dipercaya pantas & memenuhi parameter yg dibutuhkan.

Program PKL dirancang untuk membekali mahasiswa dengan pengalaman, keterampilan untuk mempelajari, memahami, dan mempraktikkan kondisi lingkungan pada dunia kerja. Hal ini merupakan upaya program gelar sarjana untuk mempersiapkan mahasiswa memasuki jenjang karir selanjutnya, yang tentunya harus disesuaikan dengan kebutuhan program studi masing-masing.

Dalam memenuhi program PKL ini. Penulis mendapatkan kesempatan melakukannya di PT. QYTA TRANS GROUP yang memiliki *Head Office* di Jl. Raya Beji Karangsalam No. 25, Karangsalam, Kec. Kedungbanteng, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53152. Penulis ditempatkan di bagian *IT Support dan System Maintenance* yang mana berhubungan dengan bidang studi yang sedang ditempuh.

Dewasa ini sistem informasi merupakan sebuah hal yang sangat penting bagi pelaku bisnis. Teknologi informasi (TI) sudah sangat berkembang. Bahkan dalam kehidupan sehari-hari, semuanya sudah terdigitalisasi. Seperti di sekolah, perkantoran, pusat perbelanjaan dan lain-lain yang telah menggunakan sistem terdigitalisasi. Dengan adanya sistem terdigitalisasi ini diharapkan dapat mempermudah dalam pengelolaan data. Dengan kemajuan teknologi saat ini, kini semua orang berusaha menciptakan sistem terdigitalisasi yang baik dan mudah digunakan untuk mendukung pekerjaan manusia. Memiliki jaringan yang luas dan mudah diakses juga merupakan salah satu langkah untuk mendapatkan informasi dengan mudah dan cepat. Dalam perkembangan ini, setiap perusahaan ingin beralih dari sistem lama ke sistem baru agar tidak tertinggal dari yang lain. Serta mempercepat pertumbuhan bisnisnya dan secara efektif memasarkan produk dan jasa yang ditawarkan.

Sistem informasi yang sudah terdigitalisasi ini sangat mempercepat proses pekerjaan. Akan tetapi sistem tersebut tidak dapat berjalan sendiri dan memerlukan sebuah perawatan. Sistem itu sendiri seringkali terjadi *error, malfunction, down*, dan tidak dapat bekerja secara semestinya. Maka dari itu diperlukan orang yang ahli dibidangnya untuk melakukan *troubleshooting* dan *maintenance* sistem itu sendiri yaitu IT support.

IT support merupakan pekerjaan yang berperan dan bertanggung jawab memastikan sistem berjalan semestinya. IT support memiliki beberapa peran dan tanggung jawab seperti halnya memeriksa dan memastikan computer yang digunakan staff dapat digunakan, memastikan jaringan telah terhubung, pemantauan server, memastikan aplikasi yang digunakan berjalan dengan

semestinya, melakukan instalasi aplikasi yang diperlukan, melakukan *update* aplikasi dan sistem operasi, perawatan dan konfigurasi sistem serta aplikasi secara berkala.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan program PKL ini adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan pengalaman dalam dunia kerja.
2. Mendapatkan ilmu baru yang tidak didapat dari kampus.
3. Dapat melakukan *troubleshooting* dan *maintenance* pada sistem yang ada.
4. Meningkatkan kemampuan penyelesaian masalah.
5. Memiliki pribadi yang bertanggung jawab dan mematuhi etika pekerjaan.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan PKL/KP di PT. QYTA TRANS GROUP, penulis ditempatkan dibagian divisi *IT Support* yang memiliki deskripsi pekerjaan melakukan *System Maintenance*. Penulis dibimbing oleh satu orang pembimbing lapangan dan satu orang pemberi materi.

D. Aspek Umum dan Kelembagaan

Perusahaan jasa *travel* ini bernama Qyta Trans yang menyediakan layanan perjalanan antar kota yang cukup terkenal di kota Banyumas, Cilacap dan sekitarnya dan didirikan pada tahun 2011 oleh Bapak Kompol (Purn) Gusman Fitra, S.IK. Berawal dari 2 (dua) unit *Daihatsu Luxio*, Qyta Trans berada di bawah naungan PT. QYTA TRANS GROUP. Selanjutnya ditambah 3 (tiga) unit mobil lagi. Dan hingga armada menjadi semakin banyak, karena pertumbuhan jumlah penumpang terus bertambah. Pada tahun-tahun awal, bisnis ini dijalankan dengan sederhana dan sangat tradisional. Manajemen tetap sepenuhnya manual. Kepercayaan adalah aset besar untuk operasi bisnis karena cukup sulit untuk mengatur jalannya bisnis.

Demi kemajuan dan kelangsungan perusahaan maka kemudian diambilnya langkah revolusioner dengan membangun administrasi di kantor pusat dan menciptakan sistem IT yang mendigitalkan proses administrasi. Dengan program digitalisasi, pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Pelanggan dapat memesan dengan lebih mudah. Hal ini dapat dilakukan melalui telepon, chat, atau melalui aplikasi.

E. Metode Penulisan Laporan

Dalam penyusunan laporan PKL/KP ini, metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara melakukan praktik secara langsung mengenai deskripsi pekerjaan IT Support.

2. Diskusi

Metode ini dilakukan dengan cara melakukan percakapan dengan pembimbing lapangan dan pematari.

3. Tinjauan Pustaka

Metode ini dilakukan dengan meninjau karya tulis atau jurnal yang berkaitan dengan bidang IT Support yang akan digunakan sebagai referensi dalam penyusunan laporan.

F. Sistematika Penulisan Laporan

Demi memberikan kemudahan dalam pemahaman laporan PKL/KP ini, maka laporan dibagi menjadi beberapa bagian, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi uraian dan gambaran secara garis besar mengenai ilmu yang diambil dari kerja praktik yang dilakukan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang dasar – dasar teori yang memiliki kaitan teknis dengan pekerjaan dilakukan sesuai dengan deskripsi pekerjaan.

BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang uraian pekerjaan secara umum dan spesifik yang dilakukan selama masa kerja praktik.

BAB IV PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran dari selama masa kerja praktik.

Daftar Pustaka

Berisi tentang referensi yang digunakan selama penyusunan laporan.

Lampiran

Berisi tentang keterangan tambahan guna memberikan penjelasan lebih lanjut yang diperluka

