

Analisis Efektivitas Pengelolaan Aset IT Pada Website Jira Wilmar PT. Sinar Alam Permai Wilmar Group Palembang Menggunakan Pieces Framework

Putri Rindia Maharani¹, Irfan Dwi Jaya²,

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri
Raden Fatah Palembang

^{1,2,2}Jl. Prof. K. H. Zainal Adidin Fikri Km. 3,5 Pahlawan, Kec. Kemuning, Palembang,
Sumatera Selatan, Telp. (0711) 354668

e-mail : 1putririndiamaharani08@gmail.com, 2irfan_dj@radenrafah.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengelolaan aset IT pada website Jira Wilmar PT. Sinar Alam Permai Wilmar Group Palembang menggunakan kerangka kerja PIECES. Pengelolaan aset yang efisien dan efektif merupakan aspek krusial dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan, khususnya dalam manajemen aset IT. Kerangka kerja PIECES digunakan untuk mengevaluasi enam dimensi utama, yaitu Performance (Kinerja), Information (Informasi), Economics (Ekonomi), Control (Pengendalian), Efficiency (Efisiensi), dan Service (Layanan). Analisis ini difokuskan pada bagaimana sistem Jira mendukung pengelolaan aset IT, meliputi kecepatan akses data, keakuratan informasi, pengendalian terhadap aset, efisiensi penggunaan sumber daya, serta tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan aset IT di PT. Sinar Alam Permai Wilmar Group Palembang, sehingga mampu meningkatkan kinerja operasional dan pengelolaan aset perusahaan secara keseluruhan.

Kata kunci: Pengelolaan Aset, PIECES Framework, Jira, PT. Sinar Alam Permai, Efektivitas

Abstract

This research aims to analyze the effectiveness of IT asset management on the Jira website at PT. Sinar Alam Permai Wilmar Group Palembang using the PIECES framework. Efficient and effective asset management is a crucial aspect in supporting the smooth operation of the company, particularly in IT asset management. The PIECES framework is used to evaluate six key dimensions: Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, and Service. The analysis focuses on how the Jira system supports IT asset management, including data access speed, information accuracy, asset control, resource efficiency, and user satisfaction with the services provided. The results of this research are expected to provide recommendations for improving the effectiveness of IT asset management at PT. Sinar Alam Permai Wilmar Group Palembang, thereby enhancing overall operational performance and asset management within the company.

Keywords: Asset Management, PIECES Framework, Jira, PT. Sinar Alam Permai, Effectiveness

1. PENDAHULUAN

Dalam dunia industri yang kompetitif, pengelolaan aset IT yang efektif memainkan peran krusial dalam menjaga kelancaran operasional dan meningkatkan daya saing perusahaan. PT. Sinar Alam Permai Wilmar Group Palembang, Platform ini digunakan oleh PT. Sinar Alam Permai Wilmar Group Palembang untuk mengatur, memantau, dan melaporkan berbagai aset IT yang dimiliki, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, dan sumber daya teknologi informasi lainnya. Dalam konteks ini, pengelolaan aset IT mencakup proses pencatatan, pembaruan status, pemantauan kondisi, serta pelaporan aset secara menyeluruh. Pengelolaan yang efektif melalui Jira sangat penting untuk memastikan bahwa aset-aset perusahaan dapat digunakan secara

optimal dan selalu tersedia saat dibutuhkan. Evaluasi kinerja sistem ini penting untuk memastikan bahwa sistem tersebut dapat mengelola aset IT secara efisien dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Selain itu, pengelolaan informasi mengenai aset harus dilakukan dengan akurat dan terstruktur. Informasi yang tepat dan terkini tentang aset adalah kunci untuk pengambilan keputusan yang efektif dan manajemen aset yang baik.[1]

Perusahaan perlu memastikan bahwa data yang dikelola mencerminkan keadaan sebenarnya dari aset IT yang dimiliki, sehingga menghindari kesalahan atau kekurangan informasi yang dapat mempengaruhi keputusan strategis. Aspek ekonomi juga merupakan bagian penting dari pengelolaan aset. Perusahaan harus mempertimbangkan biaya yang dikeluarkan untuk pengelolaan aset dan memastikan bahwa biaya tersebut sebanding dengan manfaat yang diperoleh. Evaluasi ekonomi ini akan membantu perusahaan dalam merencanakan anggaran dan mengidentifikasi area di mana efisiensi biaya dapat ditingkatkan. Kontrol terhadap aset menjadi aspek lain yang tidak kalah penting. Kemampuan perusahaan untuk mengendalikan dan memantau penggunaan serta kondisi aset akan mempengaruhi kualitas pengelolaan. Pengendalian yang efektif dapat mencegah penyalahgunaan, kerugian, atau kerusakan aset, yang pada gilirannya dapat mengurangi biaya pemeliharaan dan meningkatkan umur panjang aset. Efisiensi proses pengelolaan aset juga harus diperhatikan. Proses yang efisien akan mengurangi pemborosan sumber daya dan meningkatkan produktivitas. Evaluasi efisiensi ini mencakup analisis alur kerja, waktu yang dibutuhkan untuk setiap proses, dan penggunaan teknologi dalam pengelolaan aset IT. Terakhir, kualitas layanan dalam pengelolaan aset harus dievaluasi untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan pengguna internal perusahaan dapat dipenuhi. Layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna dan memastikan bahwa aset dikelola dengan cara yang mendukung kebutuhan operasional.[2]

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menjelaskan langkah-langkah yang digunakan, data yang dikumpulkan, lokasi penelitian, serta metode evaluasi yang diterapkan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap Efektivitas Pengelolaan Aset It Pada Website Jira Wilmar.

2.1. Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT.Sinar Alam Permai (Wilmar), yang berlokasi di Jalan Sabar Jaya No 21 Desa Prajen Mariana Kabupaten Banyuasin, Sumatera Selatan.[3] Subjek penelitian ini adalah sistem pengelolaan aset IT di PT. Sinar Alam Permai Wilmar Group Palembang yang menggunakan platform Jira. Penelitian ini berfokus pada evaluasi efektivitas sistem Jira dalam mengelola berbagai aset IT, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, dan sumber daya teknologi informasi lainnya. Evaluasi akan dilakukan dengan menggunakan kerangka kerja PIECES (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service), yang akan menilai kinerja, akurasi informasi, kontrol, efisiensi, serta kualitas layanan dari sistem pengelolaan aset tersebut. Subjek penelitian mencakup personel terkait yang bertanggung jawab atas pengelolaan aset, seperti staf IT, manajemen aset, dan pengguna internal perusahaan yang menggunakan atau mengakses aset IT melalui Jira.

2.2. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengumpulkan data dengan cara mengamati secara saksama terhadap variabel-variabel yang diamati di dalam suatu situasi. Cara pengumpulan data dengan terjun dan melihat langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti. Observasi yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu mengamati langsung serta mencatat secara

sistematis tentang penggunaan Aset yang digunakan, mulai dari konten-konten yang ada sampai melihat prosedur-prosedur penggunaannya.[4]

2. Wawancara

Wawancara dengan melakukan tanya jawab lisan secara sepihak, berhadapan muka, dan memiliki tujuan tertentu. Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan data tentang kelebihan yang ditawarkan oleh sistem dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada salah satu pengguna sistem Aset.[5]

3. Studi Literatur

Studi literatur yang akan digunakan ketika sudah menentukan topik penelitian dan rumusan masalah. Dimana studi literatur ini digunakan untuk membantu pengumpulan data selama dilapangan. Untuk melengkapi data yang diperoleh dari observasi dan wawancara, studi literatur dilakukan dengan meninjau sumber-sumber tertulis yang relevan. Peneliti mengevaluasi berbagai teori dan praktik terbaik dalam manajemen inventaris dan penyimpanan barang elektronik. Literatur yang dipelajari mencakup dokumen internal perusahaan, manual operasional, serta referensi akademis mengenai teknologi seperti RFID dan sistem manajemen inventaris. Studi literatur ini memberikan landasan teoritis yang kuat untuk mendukung analisis masalah dan merancang solusi yang inovatif.[6]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

PIECES adalah sebuah framework yang digunakan untuk menganalisis sistem informasi atau proses bisnis dari enam dimensi utama: Performance (Kinerja), Information (Informasi), Economy (Ekonomi), Control (Pengendalian), Efficiency (Efisiensi), dan Service (Layanan). Dalam konteks pengelolaan aset di PT. Sinar Alam Permai Wilmar Group Palembang, PIECES FRAMEWORK digunakan untuk mengevaluasi efektivitas sistem pengelolaan aset yang ada, serta untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan.[7]

3.1. Analisis Kinerja (Performance)

Performance dalam konteks evaluasi sistem IT merujuk pada seberapa baik sistem tersebut menjalankan fungsinya sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Kinerja mencakup berbagai aspek seperti kecepatan pemrosesan, keandalan sistem, dan efisiensi dalam mengelola sumber daya yang ada. Dalam evaluasi menggunakan framework PIECES, kinerja sering kali diukur melalui beberapa metrik, termasuk throughput dan response time.

Dilakukan pengujian tambahan untuk melihat performa pengelolaan Aset IT pada website Jira Wilmar pada tanggal 25 Agustus 2024 menggunakan alat Google PageSpeed Insight yang diakses melalui laman <https://pagespeed.web.dev/>. Gambar 5.1 menampilkan hasil analisis performa yang menunjukkan nilai 99. Nilai ini menunjukkan bahwa dari sisi kinerja, website Assets beroperasi dengan sangat baik. Secara lebih rinci, analisis throughput juga dilakukan untuk mengevaluasi kapasitas sistem dalam memproses permintaan. Throughput yang tinggi berarti sistem dapat menangani sejumlah besar permintaan atau data dalam waktu yang singkat, yang selaras dengan hasil analisis performa. Dengan throughput yang optimal, website dapat melayani banyak pengguna secara simultan tanpa penurunan kecepatan atau efisiensi. [8]



Gambar 1. Tampilan Diagnose Performance Aset IT

Sedangkan Response Time adalah waktu yang dibutuhkan sistem untuk merespons permintaan atau perintah dari pengguna atau komponen lain dalam sistem. Waktu respons yang rendah berarti sistem dapat merespons dengan cepat, yang sangat penting dalam aplikasi di mana kecepatan adalah faktor kritis, seperti dalam sistem perdagangan elektronik atau aplikasi berbasis web. Waktu respons bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk kecepatan jaringan, beban server, dan efisiensi algoritma yang digunakan. Hasil analisis ini menegaskan bahwa Pengelolaan Aset IT pada website Jira Wilmar tidak hanya memiliki waktu respons yang cepat, tetapi juga mampu mengelola beban kerja yang tinggi dengan sangat efisien. Untuk melihat hasil performa secara detail dapat dilihat pada Gambar 2.

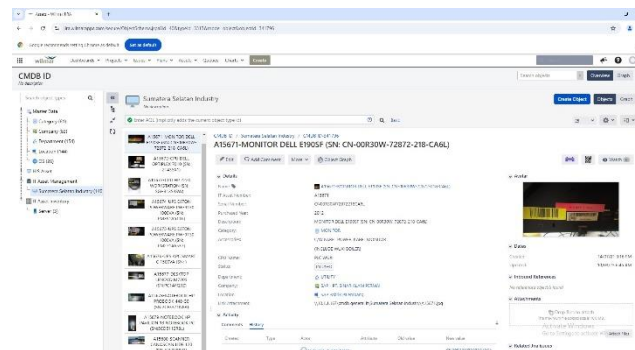


Gambar 2. Tampilan Detail Hasil Analisis Performance

Hasil analisis menunjukkan bahwa kecepatan akses website Aset IT dinilai Sangat Baik dengan skor 99. First Contentful Paint tercatat 1,7 detik, Speed Index 1,7 detik, Largest Contentful Paint 1,7 detik, Total Blocking Time 0 milidetik, dan Cumulative Layout Shift 0. Kecepatan akses pertama kali tergolong dalam kategori A. Berdasarkan tabel 5, pengguna merasa puas dengan kinerja (Performance) website, yang menunjukkan bahwa website Aset IT merespon perintah dengan baik, mudah diakses, dan berfungsi optimal.

3.2. Analisis Informasi (Information)

Analisis Informasi adalah penilaian yang melihat apakah prosedur yang ada saat ini masih bisa diperbaiki sehingga kualitas informasi yang dihasilkan menjadi semakin baik. Kualitas dari suatu informasi tergantung dari 3 hal, yaitu harus akurat, tepat waktu, dan relevan. Akurat adalah informasi tidak boleh menyesatkan, Tepat waktu yaitu informasi yang diberikan tidak boleh terlambat dan harus yang terbaru. Relevan, yang berarti informasi yang disampaikan harus tepat sasaran atau berguna bagi penerimanya. Analisis informasi dalam pengelolaan aset IT di PT. Sinar Alam Permai menunjukkan pentingnya memiliki sistem yang mampu memastikan akurasi data, aksesibilitas informasi, integrasi antar departemen, serta keamanan dan privasi data. Sistem yang efektif harus dapat mengelola dan menyediakan informasi aset dengan cara yang akurat, terintegrasi, dan aman, serta memastikan data selalu mutakhir. Evaluasi informasi yang komprehensif akan membantu mengidentifikasi kekurangan dalam sistem yang ada dan memberikan dasar untuk perbaikan yang dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan aset secara keseluruhan. Tampilan informasi dalam Pengelolaan Aset It pada Website jira wilmar dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Tampilan Informasi Dalam Aset IT

Berdasarkan Gambar 3. hasil atau informasi yang dihasilkan oleh sistem menunjukkan informasi detail tentang sebuah aset (monitor Dell E190S) seperti nomor seri (S/N: CN-0R803W-72872-218-CAGL), tipe, lokasi aset, status aset, dan catatan terkait. Output ini memudahkan pengguna untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara cepat dan terperinci. Informasi yang ditampilkan cukup lengkap dan jelas, membantu pengguna dalam mengidentifikasi aset. Namun, evaluasi lebih lanjut diperlukan untuk menentukan apakah ada informasi tambahan yang dibutuhkan atau apakah informasi ini disajikan dengan cara yang paling efisien. Data Input yang Diperlukan (Input) kita bisa melihat bahwa sistem ini mungkin memerlukan input manual untuk mengisi data aset seperti nama aset, nomor seri, lokasi, dan status. Hal ini mengharuskan pengguna memasukkan data dengan benar agar informasi yang dihasilkan akurat. Jika input data dilakukan secara manual, potensi kesalahan manusia bisa menjadi masalah. Penggunaan mekanisme validasi input atau integrasi dengan sistem lain untuk otomatisasi data bisa meningkatkan efektivitas dan akurasi input. Penyimpanan dan Manajemen Data (Stored Data) Gambar 3. menunjukkan bahwa data aset disimpan di dalam sistem, memungkinkan pengguna untuk melihat, mengedit, atau menghapus informasi aset tertentu. Ini menunjukkan bahwa sistem ini menggunakan database terstruktur untuk menyimpan informasi aset. Data terlihat terorganisir dengan baik, dan ada berbagai tab dan opsi (seperti "Attributes," "Relations," "History") yang menunjukkan manajemen data yang mendetail. Namun, penting untuk memastikan bahwa data ini aman dari akses tidak sah dan bahwa kontrol akses diterapkan dengan tepat.

3.3. Analisis Ekonomi (Economics)

Dalam analisis Efektivitas Pengelolaan Aset IT di PT. Sinar Alam Permai Wilmar Group Palembang dengan menggunakan PIECES FRAMEWORK, komponen Economy (Ekonomi) berfokus pada efisiensi biaya dan penghematan yang terkait dengan pengelolaan aset. Evaluasi ekonomi bertujuan untuk menentukan seberapa efektif sistem pengelolaan aset IT dalam mengelola pengeluaran dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya finansial. Analisis ekonomi dalam pengelolaan aset IT di PT. Sinar Alam Permai bertujuan untuk memastikan bahwa sistem pengelolaan aset IT tidak hanya mengelola aset IT dengan efisien tetapi juga mengoptimalkan biaya dan pengeluaran yang terkait. Dengan menilai biaya operasional, pengembalian investasi, penghematan biaya, dan optimalisasi sumber daya, perusahaan dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan aset dan memastikan bahwa sumber daya finansial digunakan secara optimal untuk mendukung keberhasilan operasional.



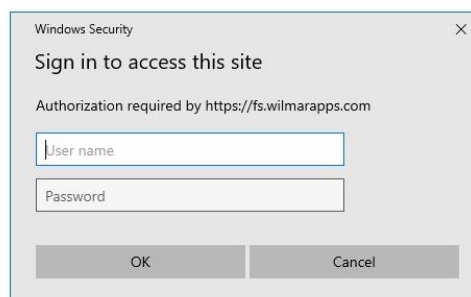
Gambar 3. Tampilan Biaya Dalam Aset IT

Berdasarkan Analisis Economics diatas terdapat 2 point didalamnya yaitu Costs dan Profit, Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

- a. **Costs** dalam konteks ini mengacu pada semua jenis pengeluaran yang terkait dengan penerapan dan pemeliharaan sistem manajemen aset IT, seperti JIRA. Biaya ini mencakup berbagai aspek, dari biaya berlangganan perangkat lunak hingga biaya sumber daya manusia dan infrastruktur.
- b. **Profit** dalam konteks analisis efektivitas pengelolaan aset IT pada website JIRA Wilmar di PT. Sinar Alam Permai, Wilmar Group Palembang, menggunakan PIECES framework, mengacu pada manfaat finansial dan non-finansial yang diperoleh perusahaan dari penggunaan sistem manajemen aset IT yang efektif. Analisis ini membantu perusahaan memahami apakah investasi yang dilakukan untuk sistem IT memberikan hasil yang sebanding atau lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan.[9]

3.4. Analisis Pengendalian dan Keamanan (Control and Security)

Dalam analisis pengelolaan aset di PT. Sinar Alam Permai Wilmar Group, kontrol dan keamanan memainkan peran kunci dalam melindungi aset IT dan memastikan penggunaannya dapat dipantau secara efektif. Kontrol melibatkan pencatatan pergerakan aset dan penerapan standar operasional serta audit rutin untuk mencegah penyalahgunaan. Keamanan aset mencakup perlindungan fisik dan digital, seperti penguncian, CCTV, enkripsi data, dan kontrol akses untuk melindungi dari pencurian atau kerusakan. Dengan penerapan pengendalian dan keamanan yang efektif, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan aset, mengurangi risiko kerugian, dan mendukung tujuan operasional secara lebih baik. Analisis ini membantu PT. Sinar Alam Permai Wilmar Group dalam mengidentifikasi dan memperbaiki area yang membutuhkan perbaikan dalam sistem pengelolaan asetnya.



Gambar 5. Tampilan Keamanan Dalam Aset IT

Berdasarkan Gambar 5. Jika otentikasi hanya menggunakan username dan password, ini bisa dianggap sebagai pengamanan yang minim. Hanya mengandalkan kata sandi dapat membuat sistem rentan terhadap serangan seperti phishing, credential stuffing,

atau brute-force attacks. Jika tidak ada pengamanan tambahan seperti autentikasi dua faktor (2FA) atau penggunaan sertifikat, risiko akses tidak sah ke sistem yang mengelola informasi sensitif tentang aset IT dapat meningkat. Jika otentikasi terlalu sering diminta atau pengaturan keamanan terlalu ketat (misalnya, pengaturan ulang kata sandi yang terlalu sering atau terlalu banyak langkah otentikasi), ini bisa menghambat produktivitas pengguna. Pengguna mungkin merasa frustrasi atau menganggap sistem tidak efisien. Keamanan yang berlebihan juga bisa memerlukan biaya tambahan untuk pengelolaan dan dukungan, seperti pelatihan pengguna dan manajemen insiden yang lebih kompleks. Otentikasi yang Aman dan Mudah Digunakan Untuk mengatasi masalah too little dan too much keamanan, perusahaan dapat menerapkan otentikasi berbasis Single Sign-On (SSO) dan autentikasi multi-faktor (MFA). SSO dapat mengurangi jumlah kali pengguna harus memasukkan kredensial, sementara MFA menambahkan lapisan keamanan ekstra. Penggunaan Sertifikat Digital menggunakan sertifikat digital untuk autentikasi pengguna dan perangkat dapat meningkatkan keamanan tanpa mengurangi kenyamanan pengguna. Pemantauan dan Logging mengimplementasikan pemantauan aktif dan logging dari semua upaya login untuk mendeteksi dan merespons aktivitas mencurigakan secara real-time.

Dalam konteks pengelolaan aset IT pada website JIRA Wilmar PT. Sinar Alam Permai, diperlukan keseimbangan yang optimal antara keamanan dan kontrol. Terlalu sedikit kontrol atau keamanan dapat menyebabkan risiko signifikan, sedangkan terlalu banyak kontrol dapat menghambat produktivitas dan menyebabkan pemborosan sumber daya. Dengan pendekatan berbasis risiko, perusahaan dapat memastikan bahwa pengelolaan aset IT mereka efisien, aman, dan mendukung tujuan bisnis mereka.

3.5. Analisis Efisiensi (Efficiency)

Dalam konteks analisis *Efektivitas Pengelolaan Aset IT di PT. Sinar Alam Permai Wilmar Group Palembang* dengan menggunakan PIECES FRAMEWORK, komponen *Efficiency* (Efisiensi) berfokus pada penggunaan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil yang maksimal dengan waktu dan biaya yang minimal. Analisis efisiensi bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana sistem pengelolaan aset membantu perusahaan mengurangi pemborosan, mempercepat proses, dan memaksimalkan produktivitas. Analisis efisiensi yaitu peningkatan terhadap efisiensi operasional, berbeda dengan ekonomi. Bila ekonomi dinilai berdasarkan input, efisiensi lebih ditekankan kepada bagaimana sumber daya tersebut digunakan seefektif mungkin supaya tidak terjadi pemborosan. Sistem bisa dikatakan efisien jika bisa mencapai tujuan yang diinginkan, tidak boros waktu dan sumber daya manusia yang berlebihan.[10]

Efisiensi dalam konteks pengelolaan aset IT berarti meminimalkan pemborosan waktu dan sumber daya (material dan suplai) dalam operasional sehari-hari. Analisis ini dapat dipecah menjadi dua poin:

1. People, Machines, or Computers Waste Time (Pemborosan Waktu oleh Manusia, Mesin, atau Komputer)

- a. **Definisi :** Pemborosan waktu terjadi ketika ada proses atau tugas yang memakan waktu lebih lama dari yang diperlukan, baik oleh karyawan, mesin, atau sistem komputer. Ini bisa terjadi karena berbagai faktor seperti prosedur manual yang rumit, sistem yang lambat, atau kesalahan manusia.
- b. **Contoh dan Dampak di Konteks JIRA Wilmar :**
 1. **Proses Manual yang Tidak Otomatis :** Jika proses pembaruan dan pengelolaan aset IT di JIRA dilakukan secara manual tanpa otomatisasi (seperti pengisian formulir atau input data manual), hal ini dapat mengakibatkan pemborosan

waktu. Misalnya, pengguna harus memasukkan informasi aset secara berulang, yang mengurangi efisiensi kerja.

2. **Sistem yang Lambat atau Tidak Responsif** : Jika JIRA atau sistem lain yang digunakan lambat atau sering mengalami downtime, karyawan akan membuang banyak waktu menunggu sistem untuk kembali berfungsi, menghambat alur kerja yang lancar.
3. **Kurangnya Integrasi Sistem** : Ketika sistem pengelolaan aset IT tidak terintegrasi dengan baik dengan sistem lain yang digunakan di perusahaan (misalnya, ERP atau CMDB), maka diperlukan waktu tambahan untuk mentransfer data atau informasi antar sistem, yang bisa mengurangi efisiensi.
4. **Pelatihan Pengguna yang Tidak Efektif** : Jika karyawan tidak mendapatkan pelatihan yang memadai dalam menggunakan JIRA atau sistem pengelolaan aset lainnya, ini dapat menyebabkan pemborosan waktu karena kesalahan operasional atau kebingungan pengguna.

2. **People, Machines, or Computers Waste Materials and Supplies (Pemborosan Material dan Suplai oleh Manusia, Mesin, atau Komputer)**

- a. **Definisi:** Pemborosan material dan suplai terjadi ketika sumber daya fisik seperti perangkat keras, kertas, tinta, atau bahan lainnya tidak digunakan secara efisien atau dibuang percuma. Dalam konteks IT, ini bisa berarti pengelolaan aset yang buruk atau manajemen suplai yang tidak efisien.
- b. **Contoh dan Dampak di Konteks JIRA Wilmar:**
 1. **Pengelolaan Inventaris Aset IT yang Tidak Efisien** : Jika aset IT seperti perangkat keras (misalnya, komputer, server, atau perangkat jaringan) tidak dikelola dengan baik, maka ada risiko terjadinya pemborosan. Contohnya, perangkat yang masih dalam kondisi baik mungkin tidak digunakan atau dikelola dengan benar, sehingga memerlukan penggantian yang tidak perlu.
 2. **Duplikasi Pembelian atau Perawatan Aset** : Jika JIRA atau sistem manajemen aset IT lainnya tidak memberikan visibilitas yang jelas tentang status dan kondisi aset, ini dapat menyebabkan pembelian perangkat keras atau suplai yang sebenarnya tidak diperlukan, yang menambah biaya dan pemborosan material.
 3. **Penggunaan Sumber Daya yang Berlebihan** : Contohnya, mencetak laporan secara berlebihan atau menggunakan kertas dan tinta untuk pekerjaan yang bisa dilakukan secara digital. Ini tidak hanya membuang material tetapi juga berkontribusi pada biaya operasional yang lebih tinggi.
 4. **Tidak Adanya Pemeliharaan Preventif** : Mesin atau perangkat yang tidak dirawat dengan baik atau tidak ada pemeliharaan preventif bisa mengalami kerusakan lebih cepat, yang mengarah ke biaya perbaikan yang lebih tinggi atau kebutuhan penggantian dini.

Keseimbangan untuk Meningkatkan Efisiensi:

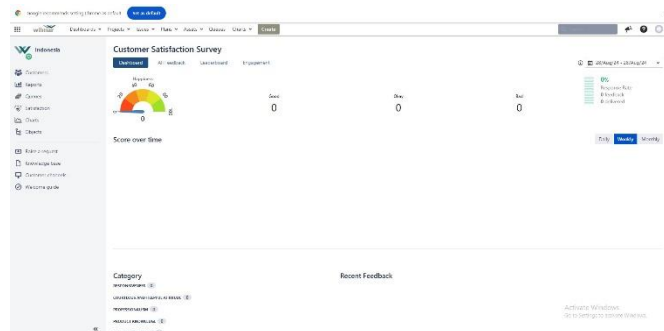
1. **Otomatisasi Proses Rutin:** Mengotomatiskan tugas rutin dan berulang dalam pengelolaan aset IT melalui JIRA atau alat lain untuk mengurangi waktu yang dihabiskan pada proses manual. Contohnya, menggunakan skrip otomatis untuk pembaruan inventaris aset.
 2. **Penggunaan Sistem yang Terintegrasi:** Mengintegrasikan JIRA dengan sistem lain untuk mengurangi waktu dan usaha dalam pengolahan data serta meningkatkan akurasi informasi.
-

3. **Pengelolaan Aset yang Lebih Baik:** Memanfaatkan fitur JIRA untuk melacak siklus hidup aset dan memastikan pemeliharaan yang tepat, mengurangi kebutuhan penggantian dan memaksimalkan umur aset.
4. **Pelatihan dan Dukungan yang Memadai:** Memberikan pelatihan yang baik kepada pengguna sistem untuk meminimalkan kesalahan dan meningkatkan efisiensi operasional.

Efisiensi pengelolaan aset IT pada website JIRA Wilmar PT. Sinar Alam Permai dapat ditingkatkan dengan mengurangi pemborosan waktu melalui otomatisasi, integrasi sistem yang lebih baik, dan pelatihan yang efektif. Selain itu, pengelolaan material dan suplai yang baik dapat mengurangi pemborosan, memastikan bahwa aset digunakan dengan optimal, dan meminimalkan biaya operasional.

3.6. Analisis Layanan (Service)

Dalam analisis Efektivitas Pengelolaan Aset IT di PT. Sinar Alam Permai Wilmar Group Palembang menggunakan PIECES FRAMEWORK, komponen Service (Layanan) menilai kualitas pelayanan yang disediakan oleh sistem pengelolaan aset IT kepada pengguna atau stakeholder terkait. Komponen ini berfokus pada kepuasan pengguna, efektivitas layanan, dan bagaimana sistem mendukung kebutuhan operasional perusahaan melalui pengelolaan aset yang tepat.



Gambar 4. Hasil Survei Sistem Layanan

Berdasarkan Gambar 6. terkait dengan **Customer Satisfaction Survey** yang terlihat di dalam sistem :

1. Keandalan Layanan (Service Reliability)

- a. **Status:** Gambar 5.6 menunjukkan sistem monitoring Customer Satisfaction Survey yang sedang berjalan, dengan indikator yang memperlihatkan tingkat kepuasan pelanggan.
- b. **Analisis:** Keandalan layanan ini dapat dievaluasi berdasarkan seberapa akurat dan konsisten sistem tersebut menampilkan data survei kepuasan pelanggan. Keandalan sistem dapat dilihat dari minimnya downtime dan akurasi dalam pengumpulan serta penampilan data.

2. Responsivitas Layanan (Service Responsiveness)

- a. **Status:** Tampilan gambar 5.6 menunjukkan informasi langsung mengenai skor kepuasan pengguna, baik dalam bentuk visual (gauge) maupun angka.
- b. **Analisis:** Responsivitas layanan dapat diukur dari seberapa cepat sistem memperbarui hasil survei setelah data masuk. Dalam konteks ini, penting bahwa hasil survei dapat segera diproses dan ditampilkan untuk pengguna, sehingga pengguna dapat segera mengambil tindakan jika diperlukan.

3. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

- Status:** Gambar 5.6 menampilkan skor kepuasan pelanggan dengan nilai yang dapat ditinjau langsung oleh pengguna.
- Analisis:** Kepuasan pengguna sistem juga bisa diukur berdasarkan kemudahan dalam memahami hasil survei dan interaksi dengan sistem. Dalam hal ini, tampilan yang sederhana dan intuitif berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

4. Dukungan Teknis (Technical Support)

- Status:** Tidak secara langsung ditampilkan dalam gambar.
- Analisis:** Untuk aspek ini, analisis akan mencakup ketersediaan bantuan teknis yang mendukung pengguna dalam menyelesaikan masalah yang mungkin timbul saat menggunakan sistem survei ini. Hal ini bisa berupa dokumentasi yang mudah diakses atau layanan pelanggan yang responsif.

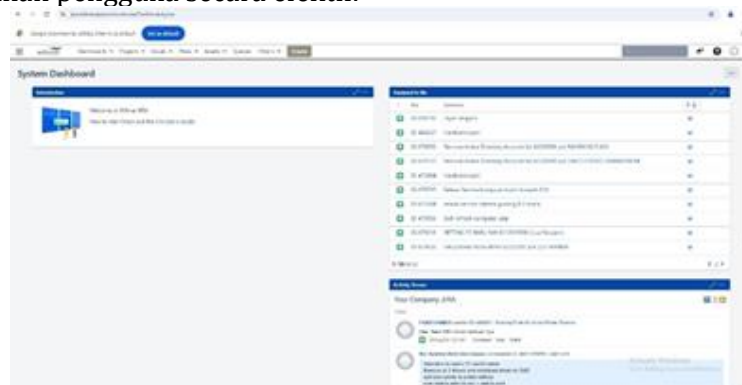
5. Efisiensi Layanan (Service Efficiency)

- Status:** Gambar 5.6 menunjukkan pengelompokan data ke dalam kategori yang spesifik, yang memudahkan pemantauan dan peninjauan.
- Analisis:** Efisiensi layanan dapat diukur dari cara sistem menyajikan data dan laporan yang relevan tanpa membebani pengguna dengan informasi yang berlebihan. Sistem yang mampu menyajikan informasi secara ringkas dan tepat sasaran akan meningkatkan efisiensi kerja pengguna.

6. Ekonomi Layanan (Service Economy)

- Status:** Tidak langsung terlihat dalam gambar.
- Analisis:** Ekonomi layanan dapat dinilai dari biaya yang terkait dengan pengoperasian sistem ini, dibandingkan dengan manfaat yang diperoleh, seperti penghematan waktu dan peningkatan kualitas keputusan berbasis data pelanggan.

Gambar 6. menunjukkan bagaimana sistem IT (seperti Jira) yang digunakan untuk mengelola Customer Satisfaction Survey dapat dianalisis melalui dimensi Service dari PIECES Framework. Dengan melakukan evaluasi pada aspek keandalan, responsivitas, kepuasan pengguna, dukungan teknis, efisiensi, dan ekonomi layanan, organisasi dapat memastikan bahwa sistem tersebut berfungsi optimal dan memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif.



Gambar 5. Tiket Request Jira Wilmar

Berdasarkan pada Gambar 7. penjelasan yang relevan mengenai tampilan dashboard sistem yang digunakan di Jira Wilmar, khususnya terkait dengan pengelolaan tugas (issues) dan aktivitas terbaru.

1. Introduction Panel:

- a. **Status:** Di sisi kiri atas pada Gambar 7. terdapat panel "Introduction" yang memberikan sambutan kepada pengguna dan mungkin juga menyediakan panduan awal bagi pengguna baru.
- b. **Analisis:** Panel ini berfungsi sebagai pengenalan singkat untuk pengguna yang baru pertama kali mengakses dashboard ini. Keberadaan panel ini dapat membantu pengguna memahami struktur dasar dan cara kerja sistem dengan cepat.

2. Assigned to Me:

- a. **Status:** Di sisi kanan atas, terdapat daftar tugas atau isu yang sedang ditugaskan kepada pengguna (label "Assigned to Me"). Setiap entri mencakup ID, ringkasan isu, dan statusnya.
- b. **Analisis:** Panel ini mempermudah pengguna dalam melacak dan mengelola pekerjaan mereka dengan melihat secara langsung semua tugas yang sedang ditugaskan. Hal ini meningkatkan efisiensi kerja karena pengguna dapat langsung mengakses dan memprioritaskan tugas-tugas mereka.

3. Activity Stream:

- a. **Status:** Di bagian bawah kanan, terdapat "Activity Stream" yang menunjukkan aktivitas terbaru terkait dengan proyek atau isu yang ada di Jira. Ini mencakup berbagai tindakan, seperti pembaruan tugas, komentar, atau perubahan status.
- b. **Analisis:** Aktivitas terbaru ini memungkinkan pengguna untuk tetap up-to-date dengan perkembangan yang terjadi di proyek atau isu yang sedang dikerjakan. Dengan adanya aktivitas stream ini, kolaborasi tim dapat ditingkatkan karena semua anggota tim dapat melihat perubahan dan tindakan terbaru.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari laporan kerja praktik ini menunjukkan bahwa penelitian ini berfokus pada perancangan dan pengembangan sistem informasi pembayaran kupon makan untuk karyawan lembur, dengan harapan dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam proses pembayaran yang sebelumnya dilakukan secara manual. Selain itu, sistem ini juga dirancang untuk meningkatkan akurasi data dengan memvalidasi informasi secara otomatis, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan input. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem yang dirancang dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan dalam proses pembayaran kupon makan, yang pada gilirannya dapat mempercepat proses pencairan dana dan memastikan akurasi data yang lebih tinggi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan manfaat bagi perusahaan dalam hal efisiensi operasional, tetapi juga meningkatkan keterampilan praktis mahasiswa dalam analisis data dan pemecahan masalah di dunia kerja

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada penulisan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses laporan kerja praktek ini. Terutama civitas akademika UIN Raden Fatah Palembang dan teman teman program studi sistem informasi. Semoga yang didapatkan saat kerja praktek dapat bermanfaat bagi lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. Sumarningsih, "Pengaruh Kerja Lembur Pada Produktivitas Tenaga Kerja Konstruksi," *J. Ilmu Dan Terap. Bid. Tek. Sipil*, Vol. 20, No. 1, Pp. 63–69, 2014, [Online]. Available: <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mkts/article/view/9247>
- [2] B. Muqdamien, U. Umayah, J. Juhri, And D. P. Raraswaty, "Tahap Definisi Dalam Four-D Model Pada Penelitian Research & Development (R&D) Alat Peraga Edukasi Ular Tangga Untuk Meningkatkan Pengetahuan Sains Dan Matematika Anak Usia 5-6 Tahun," *Intersections*, Vol. 6, No. 1, Pp. 23–33, 2021, Doi: 10.47200/Intersections.V6i1.589.
- [3] K. H. Pramono, "Pengembangan Media Video Pembelajaran Untuk Meningkatkan Motivasi Belajar Pada Matakuliah Metode Penelitian Teater Menggunakan Model R&D," *Tonil J. Kaji. Sastra, Teater Dan Sine.*, Vol. 19, No. 1, Pp. 9–16, 2022, Doi: 10.24821/Tnl.V19i1.6949.
- [4] C. Januartika, "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Absensi Berbasis Web Menggunakan Qr Code Studi Kasus : Stmik Palangkaraya," Vol. 1, No. 1, Pp. 29–36, 2023.
- [5] Okpatrioka, "Research And Development (R & D) Penelitian Yang Inovatif Dalam Pendidikan," *J. Pendidikan, Bhs. Dan Budaya*, Vol. 1, No. 1, Pp. 86–100, 2023.
- [6] M. S. Dr. R. A. Fadhallah, S.Psi., *Wawancara*. 2020. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=Rn4feaaaqbaj&lpg=pp1&hl=id&pg=pp2#v=onepage&q&f=false>
- [7] M. P. · Ni'matuzahroh, S.Psi, M.Si, Susanti Prasetyaningrum, *Observasi: Teori Dan Aplikasi Dalam Psikologi*. 2018. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Observasi_Teori_Dan_Aplikasi_Dalam_Psiko/Cmh9dwaaqbaj?hl=id&gbpv=0
- [8] T. Winarsih, Y. Meisella Kristania, And N. A. Solikhah, "Perancangan Sistem Informasi Pembayaran Air Berbasis Web Pada Ksm Tirto Wening Kedung Jampang Kutasari Purbalingga," *Indones. J. Softw. Eng.*, Vol. 10, No. 1, 2024, [Online]. Available: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse>
- [9] Y. A. Sujarwo And A. Ratnasari, "Aplikasi Reservasi Parkir Inap Menggunakan Metode Fishbone Diagram Dan Qr-Code," *J. Sisfokom (Sistem Inf. Dan Komputer)*, Vol. 9, No. 3, Pp. 302–309, 2020, Doi: 10.32736/Sisfokom.V9i3.808.
- [10] I. Himawati, "Sistem Informasi Pembayaran Pada Lembaga Pendidikan Anak Hebat (Ahe) Unit Brekat Berbasis Web," 2024.
- [11] M. Syarif And W. Nugraha, "Pemodelan Diagram Uml Sistem Pembayaran Tunai Pada Transaksi E-Commerce," *J. Tek. Inform. Kaputama*, Vol. 4, No. 1, 2020.
- [12] M. A. Mohammed, D. Abdul, K. Muhammed, And J. M. Abdullah, "International Journal Of Multidisciplinary And Scientific Emerging Research Practical Approaches Of Transforming Er Diagram Into Tables," *J. Multidiscip. Sci. Emerg. Res.*, Vol. 44, No. 22, Pp. 2349–6037, 1106, [Online]. Available: <http://www.ijmser.com/>
- [13] D. Meisak Et Al., "Penerapan Metode Prototype Pada Perancangan Sistem Informasi Penjualan Mediatama Solusindo Jambi Info Artikel Abstrak," Vol. 1, No. 4, Pp. 1–11, 2022, Doi: 10.55123.

