



**JURNAL
MANAJEMEN LAYANAN (ISI3I3)
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

26, Maret 2024

Tim Penyusun:

**AISA, EYES, QRIS, ANUG, MFZH, RAEP, PRAM, SKYY, SULE, ZUZU, NARA, YASS,
WONU, NILA, AYDY, HAMS**

OUTCOMES

PO3	Kemampuan untuk merancang, melakukan implementasi dan mengevaluasi sistem berbasis komputer, proses, komponen, atau program untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan.
LO4	Mampu memahami dan memanfaatkan sistem informasi dalam manajemen layanan TI

MATERI YANG DIUJIKAN

M2	<ol style="list-style-type: none">1. Praktikan dapat memahami penggunaan <i>ManageEngine ServiceDesk</i>2. Praktikan dapat memahami <i>Access management</i> dan <i>service catalog management</i>.
----	--

PERATURAN Pengerjaan

1. Jurnal praktikum dikerjakan secara individu. Dilarang **copy paste** jawaban dari modul.
2. Jawab pertanyaan langsung pada bagian lembar jawaban.
3. Save pengerjaan dalam bentuk **.pdf** dengan format:
“KODE ASISTEN PRAKTIKUM MLTI MX NAMA LENGKAP NIM KELAS”
Contoh: ANUG PRAKTIKUM MLTI M1 MUHAMMAD ADAM NUGRAHA 1202210000 SI4500
4. Hasil pengerjaan Jurnal Praktikum dikumpulkan melalui **LMS** yang sudah disediakan.
5. Praktikan **wajib** mengisi feedback praktikum pada link yang telah disediakan.

SANKSI

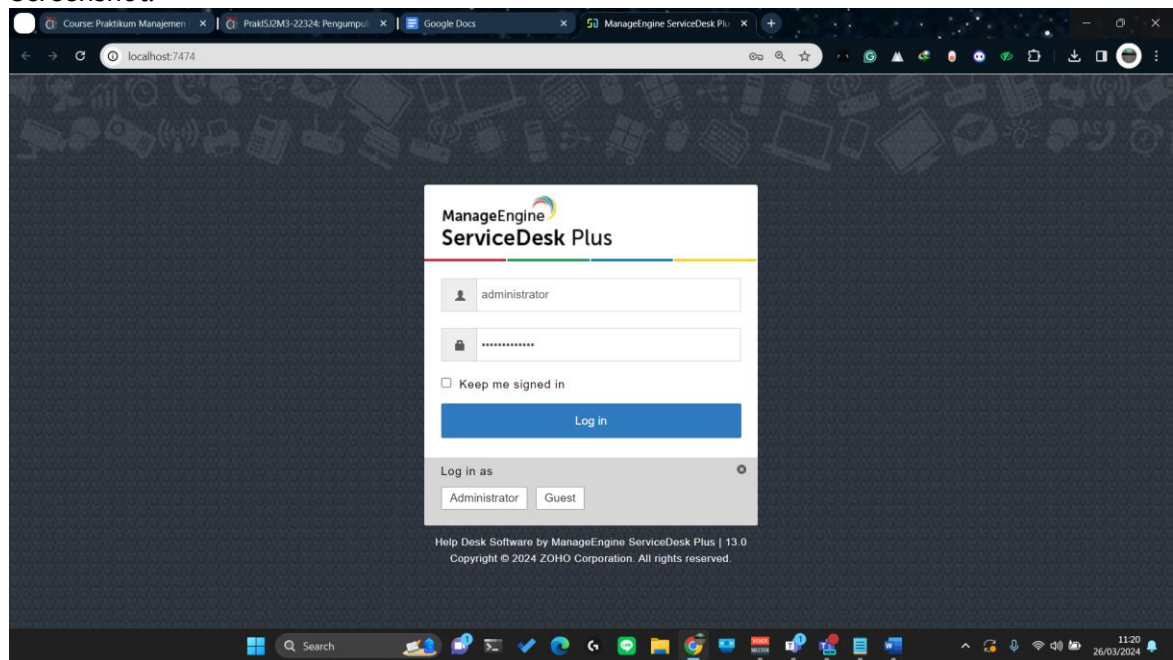
1. Dilarang keras melakukan plagiarisme, jika terindikasi plagiarisme maka akan ditindak lanjuti oleh komisi etik dan **nilai modul x = 0**.
2. Menggunakan akun orang lain akan dianggap sebagai **plagiarisme**.
3. Jika format dan subject file jurnal salah, maka **nilai jurnal -25%**.
4. Pengumpulan berdasarkan waktu keterlambatan:
<10 menit = nilai jurnal -25%
>10 menit = nilai jurnal -50%

Studi Kasus

PT SAG Manufaktur harus mampu memenuhi kebutuhan dari setiap karyawan, baik karyawan yang sudah bekerja maupun karyawan yang baru direkrut. Hal-hal yang perlu dilakukan oleh PT SAG Manufaktur dalam mengelola Access Management, dan Service Catalog dengan cara menginputkan kebutuhan yang akan digunakan oleh karyawan selama bekerja. Sebagai administrator anda diberi tugas untuk mendaftarkan dan memberikan akun kepada dua teknisi, dibawah ini adalah detail yang harus dimasukkan ke dalam aplikasi.

2.1 Login sebagai administrator

- Screenshot:



- Kesimpulan:
Dengan membuka ManageEngine kita akan menggunakan localhost dan diredirect ke browser default yang digunakan pada os kemudian kita akan melakukan login ke platform sebagai Administrator dengan username dan password default yaitu administrator.

2.2 Technician

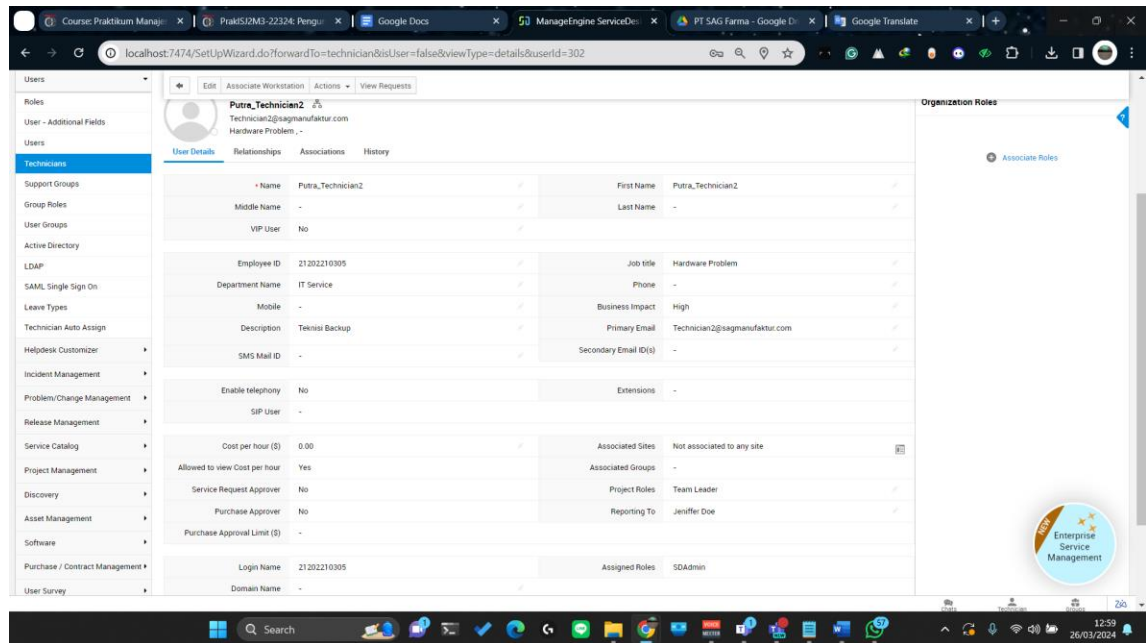
Name	NamaDepan_Technician1
Employee ID	1 + NIM (Contoh : 1 + 1202220001 = 11202220001)
Department Name	IT Service
Mobile	-

Description	(sesuai pendapat masing-masing)
Job Title	Network Technicians
Phone	-
Business Impact	High
Email	Technician1@sagmanufaktur.com
Associated group	Network
Project Roles	Team Member
Report to	Jeniffer Doe
Autentikasi Log untuk teknisi	
Enable login for this technician	Checked
Login name	1 + NIM (Contoh : 1 + 1202190007 = 11202190007)
Password	Manlay2024#
Assigned Roles	SDAdmin
Save and Add New	
Name	NamaBelakang_Technician2
Employee ID	2 + NIM (Contoh : 2 + 1202220001 = 11202220001)
Department	IT Service
Mobile	-
Description	(sesuai pendapat masing-masing)
Job Title	Hardware Technicians
Phone	-
Business Impact	High
Email	Technician2@sagmanufaktur.com
Associated group	Hardware Problem

Project Roles	<i>Team Leader</i>
Report to	Jeniffer Doe
Enable login for this technicians	<i>Checked</i>
Login name	2 + NIM (Contoh : 2 + 1202220001 = 21202220001)
Password	Manlay2024#
Assigned Roles	<i>SDAdmin</i>

Selanjutnya, anda harus mendaftarkan dan memberikan akun kepada karyawan sebagai user, berikut merupakan detail data yang harus dimasukkan ke dalam aplikasi.

- Screenshot:



- Kesimpulan:
Menambahkan teknisi baru serta informasi penting seperti project role dan reportingnya.

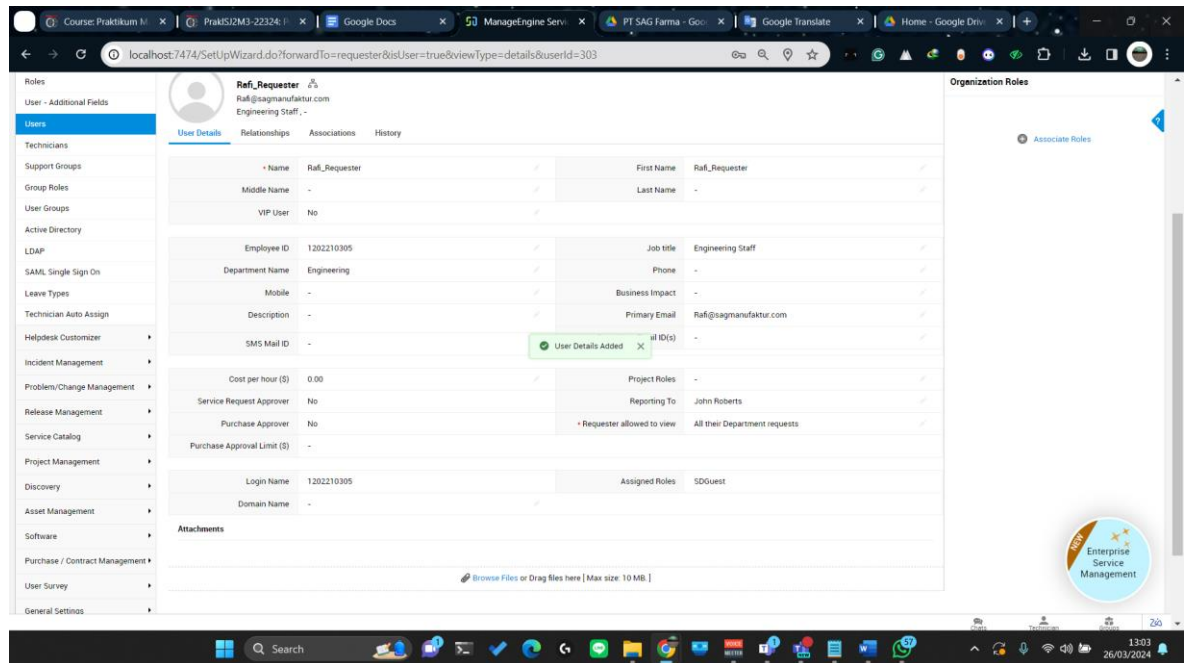
2.3 Users

Name	NamaPendek_Requester
Employee ID	NIM
Department name	Engineering

Mobile	-
Job Title	Engineering Staff
Phone	-
Primary Email	NamaPendek@sagmanufaktur.com
Reporting to	John Roberts
Requester allow to view	All their Department requests
Login Name	NIM
Password	Manlay2024#

Setelah pembuatan akun-akun diatas, anda bertugas untuk membuat *user group* bernama “engineering”. *User group* ini digunakan untuk divisi *engineering* yang bekerja di *IT Service*.

- Screenshot:



- Kesimpulan: Mengisi info mengenai user yang akan dipakai.

2.4 User Groups

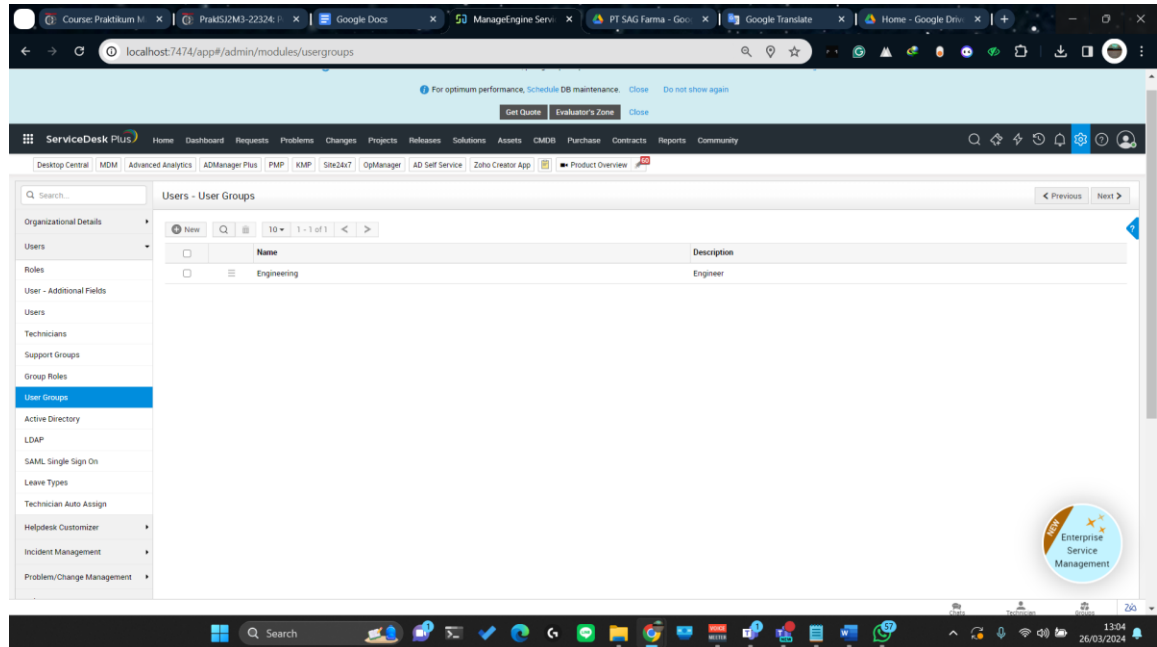
Name	Engineering
Description	(sesuai pendapat masing-masing)
Column	“Department name”
Condition	“Is”

Value

"IT Service"

Setelah membuat *user group*, anda ditugaskan untuk membuat *support group* sesuai dengan ketentuan yang ada pada tabel dibawah ini.

- Screenshot:



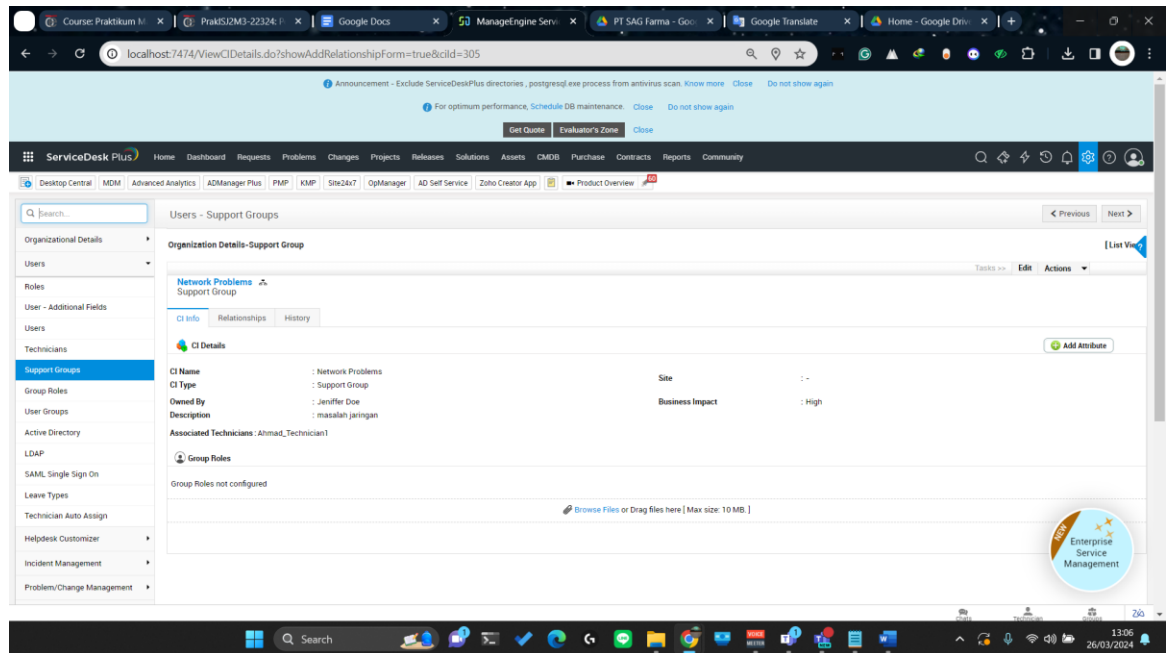
- Kesimpulan: Menambahkan user group

2.5 Support Group

Name	<i>Network Problems</i>
Business Impact	<i>High</i>
Owned by	Jeniffer Doe
Description	(sesuai pendapat masing-masing)
Technicians	NamaDepan_Technician1
Send notification to group technicians when a new request is added to this group	Checked
Notify to	NamaDepan_Technician1

Setiap *department* diberikan SLA. Untuk setiap *issue* direspon dalam dua hari, dipenuhi dalam lima hari dan jika administrator tidak menyelesaikan *issue* sendiri, maka di eskalasikan kepada teknisi setelah empat hari.

- Screenshot:



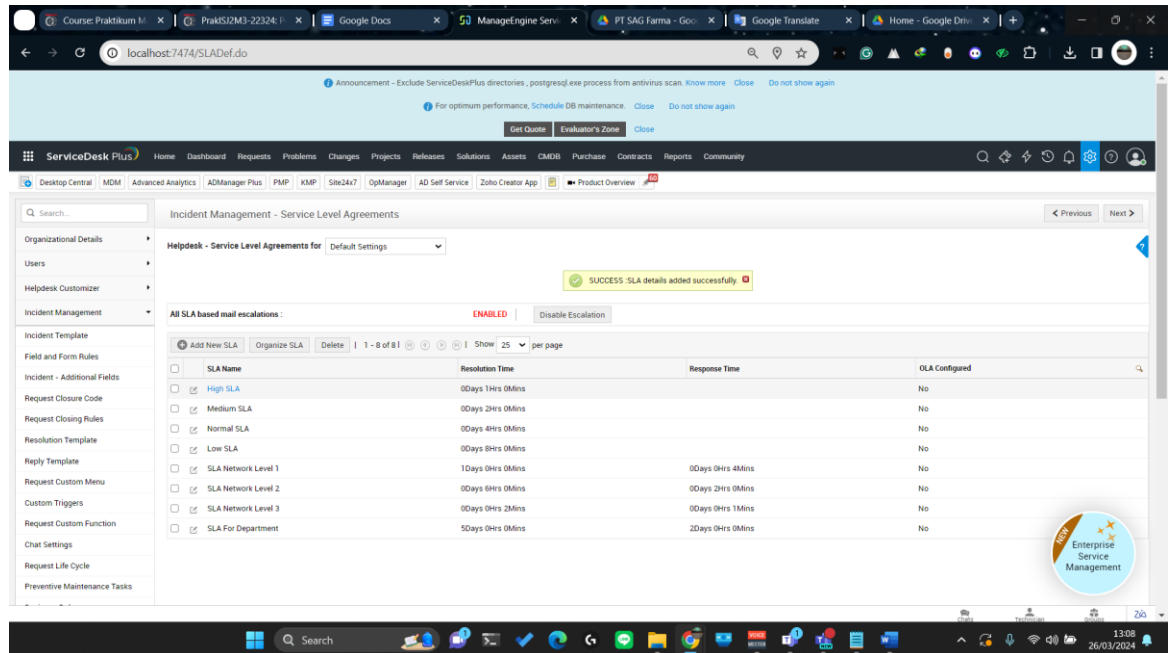
- Kesimpulan: Disini kita mengatur support group.

2.6 Service Catalog – Service Level Agreement (SLA)

SLA Name	SLA For Department
Description	(sesuai pendapat masing-masing)
Respond time	2 days
Fulfilled time	5 days
If the response time is about to be elapsed/elapsed then escalate : Enable level 1 escalation	Checked
Escalate to	NamaPendek_Technician1
Escalate After	4 days

Setelah membuat *service catalog - service level agreement* yang ada di atas, selanjutnya anda ditugaskan untuk membuat *service category* sesuai dengan ketentuan yang ada pada tabel dibawah ini.

- Screenshot:



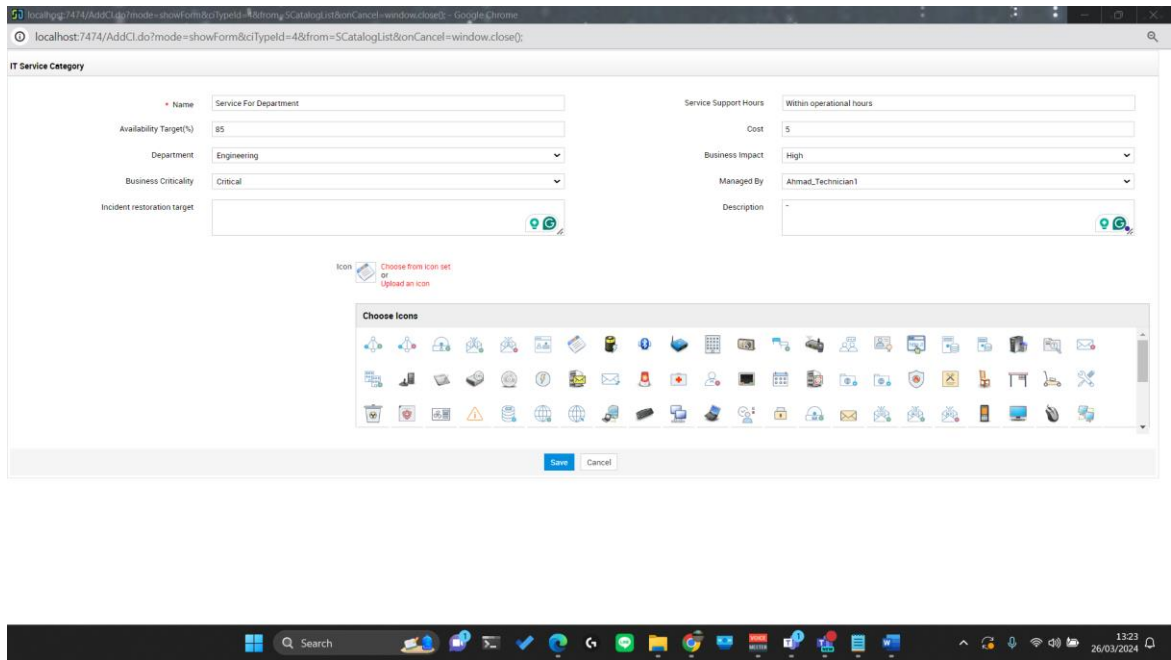
- Kesimpulan: Disini kita membuat SLA yang nantinya akan dipakai di service catalog.

2.7 Service Catalog - Service Category

Name	<i>Service For Department</i>
Service support hours	<i>Within operational hours</i>
Availability target	85
Cost	5
Department	<i>Engineering</i>
Business critically	<i>Critical</i>
Managed by	<i>NamaDepan_Technician1</i>
Business Impact	<i>High</i>
Description	(sesuai pendapat masing-masing)
Icon	(Choose from icon set)

Sebagai *administrator*, anda harus melakukan konfigurasi katalog layanan dengan “*New User Service*”, berikut merupakan detail yang harus dimasukkan ke dalam katalog layanan.

● Screenshot:



- Kesimpulan: Menambahkan kategori service baru disini kita bisa memberi nama untuk departmentnya serta memilih ikon.

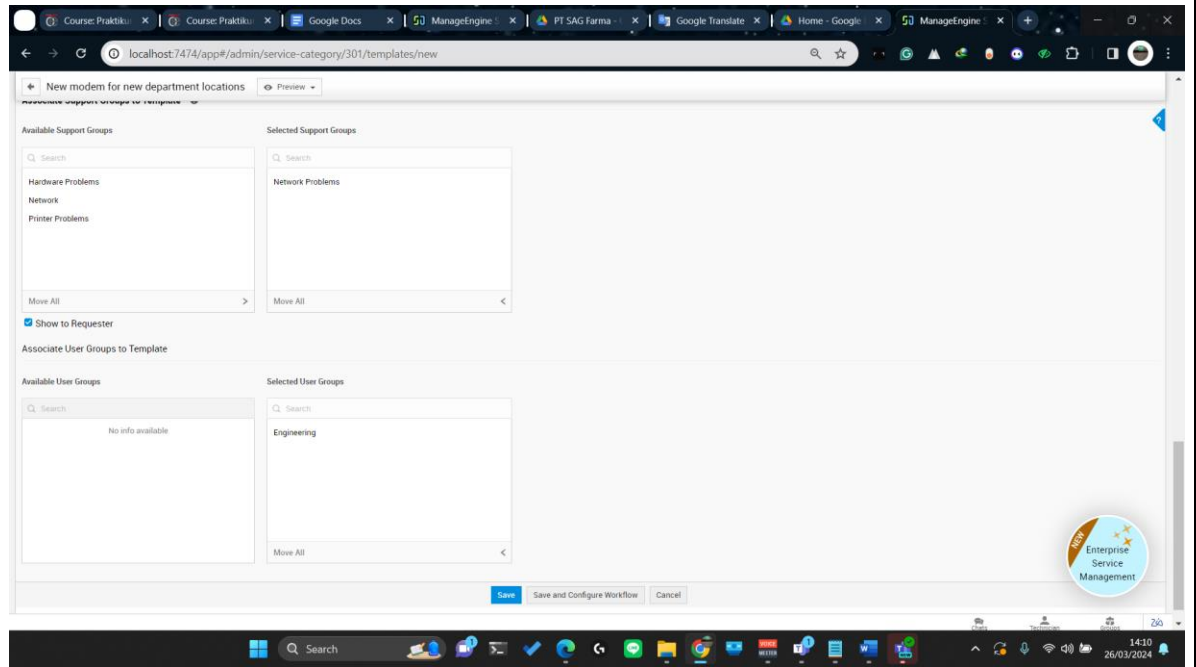
2.8 Service Catalog configuration “*New User Service*”

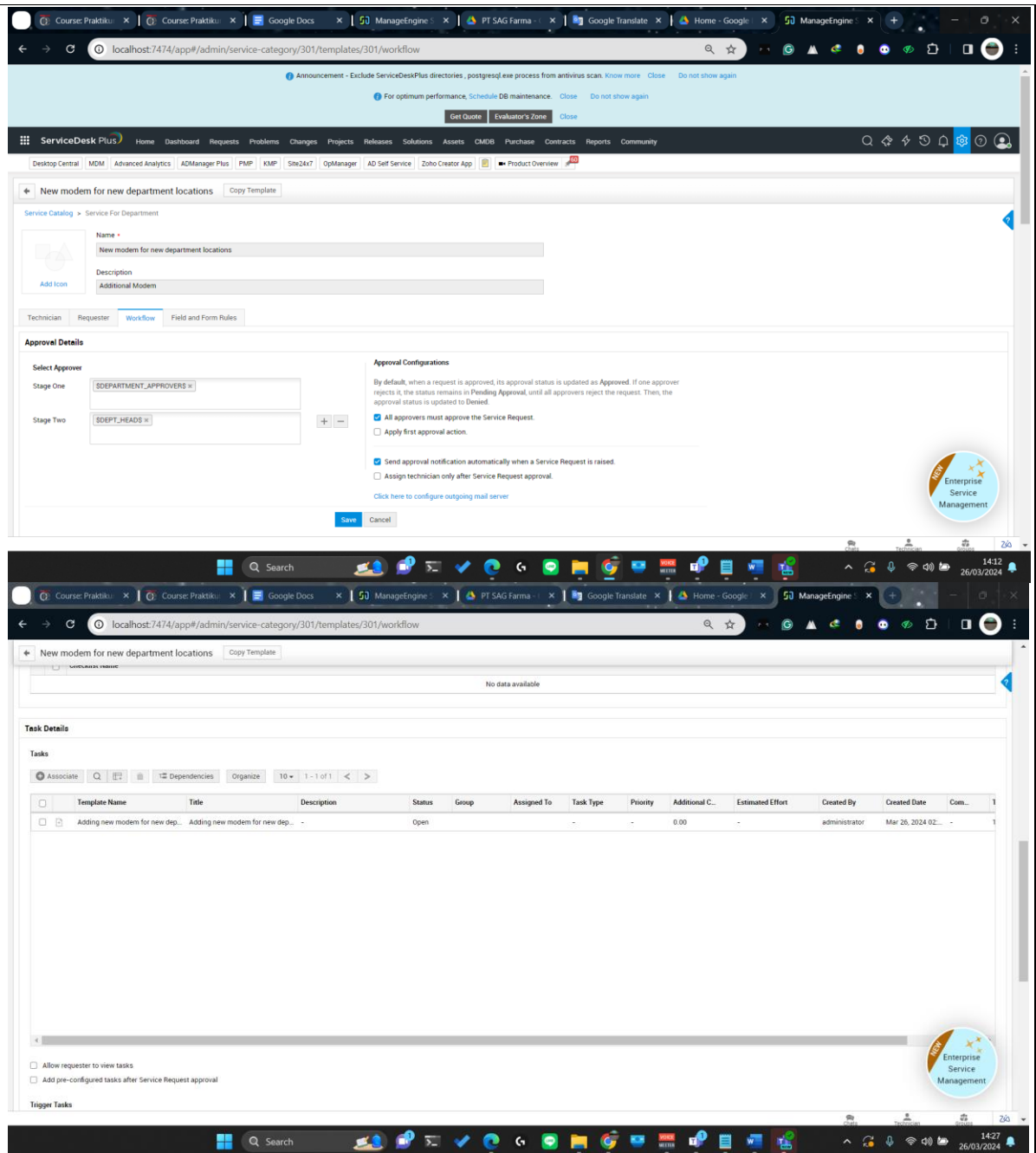
Konfigurasi kategori layanan yang sudah dibuat (<i>New User Service</i>) tadi dengan “ <i>add service</i> ”	
Name	<i>New modem for new department locations</i>
Description	<i>Additional Modem</i>
Tambahkan <i>field</i> yang ada pada list, yaitu <i>editor</i> dan <i>category</i>	
Tambahkan <i>resource</i> dengan :	
Resource Title	<i>Connection</i>
New Question	<ul style="list-style-type: none">● <i>Drop down</i>● <i>Title Questions : Choose the Modem type</i>● <i>Add options : Modem E5647</i>

✓ Beri centang pada show to requester	
Support group	<i>Network Problem</i>
User Group	<i>Engineering</i>
Save and Configure Workflow	
Select Approver	<p>➤ <i>Stage One :</i></p> <p><i>\$DEPARTMENT_APPROVERS</i></p> <p>➤ <i>Stage Two :</i></p> <p><i>\$DEPT_HEADS</i></p>
Approval Configuration	<p>✓ <i>All approvers have to approve the Service request</i></p> <p>✓ <i>Send approval notification automatically when a Service Request is raised.</i></p>
Associate SLA	<i>Pilih SLA yang sudah dibuat sebelumnya</i>
Associate Task Details	<p>Tambahkan pada <i>Template Name</i> dan <i>Title</i> :</p> <p><i>“adding new modem for new department locations”</i></p>
<p>Tambahkan single column, kemudian tambahkan field Technician pada template</p> <p><i>Requester tab</i></p>	

Setelah mengkonfigurasi katalog layanan, berikut merupakan detail data yang harus dimasukkan ke dalam *incident template configuration*.

- Screenshot:





- Kesimpulan: Menambahkan service baru pada SLA Department, tapi disini saya mengalami kendala dimana SLA yang telah saya buat sebelumnya tidak terdeteksi dan saya harus buat ulang.

2.9 Incident template

Name	modem tidak dapat terhubung ke internet
Description	Modem <i>disconnect</i>

<i>*In Tab Technician*</i>	
Available Support Groups	Network
Show to Requester	Checked
<i>*In Tab Requester*</i>	
Tambahkan single column	
Add Field	<ul style="list-style-type: none">• Technicians• Impact• Status
Save and Configure Workflow	
Approval Configuration	All approvers must approve
Title New Task	adding a new modem for new department locations
Save	

- Screenshot:

The top screenshot displays the 'Task Details' form in the ManageEngine Enterprise Service Management interface. The browser address bar shows the URL: `localhost:7474/app#/admin/incident-templates/302/workflow/tasks/new`. The task title is 'Adding new modem for new department locations'. The status is 'Open'. The description field is empty. The estimated effort is 0 days, 0 hrs, and 0 mins. The priority is set to 'Select Priority'. The additional cost is 0.00. The group is 'Select Group', the owner is 'Select Technician', and the task type is 'Select Task type'. The 'Save' and 'Cancel' buttons are at the bottom.

The bottom screenshot shows the 'Approval Details' and 'Checklist' sections. The 'Approval Configurations' section has two options: 'All approvers must approve' (selected) and 'Anyone of the approvers can approve'. The 'Checklist' section has a 'New Checklist' button and a table with the following data:

Checklist Name	No data available

The 'Task Details' section shows a table of tasks with the following columns: Template Name, Title, Description, Status, Group, Assigned To, Task Type, Priority, Additional C., Estimated Effort, Created By, Created Date, and Com... The table contains one row of data:

Template Name	Title	Description	Status	Group	Assigned To	Task Type	Priority	Additional C.	Estimated Effort	Created By	Created Date	Com...
	Adding new modem for new dep...	Adding new modem for new dep...	Open					0.00		administrator	Mar 26, 2024 02...	1

- Kesimpulan: Mengelola task pada incident template dengan menambahkan kolom baru.

NOTES: SETIAP SUDAH SELESAI MENERJAKAN STUDY CASE DIHARAPKAN LANGSUNG MELALUI PROSES BACKUP