



# Muhammad Fauzan

## IT Support Specialist

ojanriders@gmail.com 081296070148 Harvest City - Cileungsi

[linkedin.com/in/muhammad-fauzan](https://linkedin.com/in/muhammad-fauzan)

---

### PROFIL

---

IT Support dengan pengalaman lebih dari 10 tahun dalam mengelola operasional TI skala enterprise, infrastruktur jaringan, dan sistem helpdesk. Terampil dalam penggunaan **Windows Server**, **Mikrotik**, **VMware**, serta alat pemantauan sistem seperti **Zabbix** dan **PRTG**. Memiliki rekam jejak dalam memimpin lingkungan TI berskala besar, termasuk mengoordinasikan 78 engineer di 40 unit rumah sakit di bawah **Siloam Hospitals Group**. Dikenal memiliki kemampuan teknis, analitis, dan kepemimpinan yang kuat dengan fokus pada **keandalan sistem, keamanan data, dan kepuasan pengguna**.

---

### PENDIDIKAN

---

02/2010 – 08/2015      **Bina Nusantara (BINUS)**, Sarjana Sistem Informasi

---

### PENGALAMAN

---

- 08/2015 – 02/2022      **IT Support Supervisor, PT Mitra Bersama Jaya**
- Mengawasi dan mengoordinasikan seluruh operasional TI di berbagai kantor dan lokasi produksi untuk memastikan stabilitas jaringan serta ketersediaan sistem yang optimal.
  - Mengoordinasikan dan memantau proyek TI di 27 cabang guna memastikan pelaksanaan yang lancar dalam hal instalasi jaringan, manajemen inventori, dan kegiatan troubleshooting.
  - Memantau seluruh infrastruktur TI untuk Kantor Pusat, 27 cabang, 3 toko ritel, dan 2 pabrik menggunakan **dashboard PRTG**, serta mengintegrasikan **notifikasi Telegram** untuk peringatan dan eskalasi waktu nyata.
  - Memimpin proses instalasi dan konfigurasi perangkat TI, termasuk workstation, printer, dan perangkat periferal untuk mendukung operasional harian.
  - Bertanggung jawab atas pemasangan kabel jaringan, pemeliharaan konektivitas, dan troubleshooting performa untuk meminimalkan downtime serta meningkatkan keandalan sistem.
  - Mengelola deployment sistem operasi, instalasi perangkat lunak, dan pembaruan rutin untuk memastikan kompatibilitas serta keamanan sistem.
  - Mengendalikan inventori dan pengadaan aset TI, menjaga dokumentasi yang akurat serta pelacakan siklus hidup perangkat.
  - Menerapkan langkah-langkah dasar keamanan siber, pemeliharaan antivirus, dan program kesadaran pengguna untuk melindungi jaringan internal.
  - Bekerja sama dengan manajemen dalam perencanaan dan pelaksanaan peningkatan infrastruktur sejalan dengan ekspansi bisnis.

- Berhasil mengurangi downtime secara signifikan melalui penerapan standar pemeliharaan, dokumentasi yang konsisten, dan praktik pemantauan proaktif di seluruh lokasi.

02/2022 – 03/2025

**IT Infrastructure & Support Lead, PT Enigma Cipta Humanika**

- Mengelola aset dan inventori TI, termasuk pengadaan, pelabelan, serta pemeliharaan laptop, PC, dan periferal di seluruh cabang Enigma serta lokasi klien.
- Melaksanakan administrasi jaringan dan troubleshooting untuk koneksi **LAN/WAN, wireless access point**, dan konfigurasi **VPN**.
- Menangani troubleshooting teknis untuk perangkat keras, perangkat lunak, dan sistem guna memastikan produktivitas pengguna tetap optimal.
- Memantau infrastruktur dan ketersediaan sistem menggunakan alat seperti **Zabbix, PRTG, dan Wazuh**.
- Menangani tiket dan permintaan pengguna melalui **osTicket**, berkoordinasi dengan tim terkait untuk memastikan target **SLA** tercapai.
- Mengelola akun pengguna **Google Workspace**, akses email, serta izin pengguna; menjaga kebijakan keamanan dan prosedur pencadangan.
- Mendukung lingkungan virtualisasi menggunakan **VMware**, termasuk proses instalasi, cloning, serta optimasi performa.
- Melaksanakan pengujian keamanan jaringan dan **penetration testing** dasar untuk mengidentifikasi kerentanan serta memperkuat infrastruktur TI.
- Membantu tim **IIR** dan manajemen melalui sistem **Sentrifugo IRMS**, mencakup pengelolaan absensi, aset, dan pelacakan akses.
- Mendukung proses penyusunan anggaran dan perencanaan keuangan TI, termasuk pembuatan proyeksi, pelacakan pengeluaran, serta penyusunan laporan kas kecil dan operasional untuk tinjauan manajemen.
- Berkolaborasi dengan tim internal dan klien untuk memastikan seluruh sistem TI tetap stabil, aman, dan selaras dengan kebutuhan operasional.

03/2025 – 10/2025

**Project Manager IT Support & Helpdesk, Siloam Hospitals Group**

- Memimpin operasional **IT Support** untuk 40 unit rumah sakit di bawah **Siloam Hospitals Group**, dengan tanggung jawab mengoordinasikan 78 engineer IT Support dan 7 staf Helpdesk di seluruh Indonesia.
- Memastikan kepatuhan terhadap **SLA**, manajemen tiket yang efisien, serta koordinasi helpdesk yang efektif.
- Mendukung tim **ICT Kantor Pusat** dalam penjadwalan shift, eskalasi masalah, dan pengendalian aset TI.
- Menjaga keandalan sistem serta memberikan dukungan **troubleshooting Level 1 dan Level 2** guna memastikan kelancaran operasional.
- Berhasil meningkatkan kinerja **SLA** hingga 98% dan membangun alur kerja **eskalasi masalah** yang terstandarisasi di seluruh unit rumah sakit.

**Network & Infrastructure:** LAN/WAN, Wi-Fi, VPN, Mikrotik, Router Configuration, VLAN Management, Firewall (Fortinet / Cisco / Mikrotik), Switch Configuration (Dell Force10 / Cisco / Aruba), Network Topology Design, Bandwidth Management (QoS), VMware

**System Administration:** Windows Server, Active Directory, Linux CLI, OS Deployment (PXE / Clonezilla), Virtualization, Group Policy Management (GPO), User Access & Permissions, Patch Management (WSUS / Manual), Endpoint Configuration (MDM / Intune)

**Monitoring & Security:** Zabbix, PRTG, Wazuh, SIEM, Endpoint Protection, Basic Penetration Testing, Log Analysis, Email Security & Phishing Prevention, Firewall Rules Optimization, Network Traffic Monitoring

**Support & Tools:** Helpdesk (ManageEngine, osTicket, ClickUp), IT Asset Management, SLA / KPI Tracking, Remote Support Tools (AnyDesk, RDP, TeamViewer), Ticket Escalation Workflow, Documentation & SOP Writing

**Additional:** IT Budgeting & Reporting, PowerShell / Bash Scripting, Microsoft 365 Admin, Google Workspace Management, Backup & Recovery (Acronis / Veeam), Cloud Integration (Azure AD / OneDrive / SharePoint)

---

## DAFTAR PROYEK PILIHAN

---

2020 – 2022

### **Proyek Sentralisasi & Implementasi Infrastruktur TI di Seluruh Cabang,**

Berhasil mengimplementasikan dan menstandarkan sistem TI, VPN tunneling, serta koneksi server ERP di 27 cabang seluruh Indonesia, yang meningkatkan keandalan jaringan dan memperkuat integrasi operasional secara terpusat.

- Mengimplementasikan dan menstandarkan sistem TI, koneksi **VPN tunneling**, serta koneksi **server ERP** untuk 27 cabang di seluruh Indonesia, sehingga meningkatkan keandalan jaringan dan efektivitas operasional terpusat.
- Mengawasi operasional dan infrastruktur TI nasional di 27 cabang, memastikan koneksi yang stabil dan akses aman ke sistem Kantor Pusat.
- Melakukan instalasi dan konfigurasi perangkat pengguna, sistem **CCTV**, alat absensi sidik jari, sistem kontrol akses, serta telepon **PABX** untuk mendukung kegiatan operasional harian.
- Menyiapkan konfigurasi **VPN tunneling** pada router **MikroTik** di setiap cabang untuk memungkinkan akses ke server ERP, pelaporan absensi terpusat, serta sinkronisasi data dengan Kantor Pusat.
- Mengelola pengaturan dan dokumentasi jaringan, termasuk pemetaan topologi, alokasi alamat IP, dan pelabelan asset untuk seluruh cabang.
- Mengawasi pengelolaan file sharing, pemetaan printer, konfigurasi **QoS**, dan manajemen routing guna menjaga performa jaringan yang andal dan efisien.
- Mengendalikan pengadaan aset TI, melakukan pemeliharaan preventif, serta memastikan ketersediaan sistem melalui prosedur pemantauan yang terstandarisasi.
- Menyelenggarakan pelatihan singkat bagi pengguna terkait akses ERP, folder bersama, dan praktik terbaik TI untuk meningkatkan kesiapan operasional.
- Berhasil menurunkan tingkat **downtime** secara signifikan melalui peningkatan dokumentasi, optimalisasi jaringan, dan penanganan masalah yang proaktif.

2022

### **Hackathon TechConnect - Enigma x Sinar Mas TechConnect,**

Dukungan IT dan operasional acara untuk kompetisi pemrograman berskala besar

- Memberikan dukungan **IT Support** dan operasional acara untuk kompetisi pemrograman berskala besar.
- Mendukung penyelenggaraan kompetisi pemrograman selama 2 hari dengan menyiapkan laptop peserta, koneksi internet, serta peralatan TI yang dibutuhkan.
- Menangani koordinasi teknis maupun non-teknis guna memastikan kelancaran jalannya acara.

2023

### **Pelatihan Enigmacamp Class X – Danamon University,**

*Trainer – Operating Systems (Linux & Windows Server)*

- **Hari 1–2 (Linux):** Membahas pengenalan sejarah Linux, jenis distribusi, struktur direktori, *Command Line Interface (CLI)*, manajemen sistem, jaringan dasar, dan *shell scripting*.
- **Hari 3 (Windows Server):** Mengajarkan konsep inti Windows Server, termasuk *OSI Layer*, *File Sharing*, dan *Active Directory*.
- Pelatihan ini menekankan pada pemahaman dasar serta penerapan praktis untuk mempersiapkan peserta menghadapi lingkungan kerja TI yang nyata.

2023

### **Asset Management System Implementation, Berhasil mengembangkan dan mengimplementasikan sistem pelacakan asset TI terpusat untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan inventori.**

- Bertanggung jawab mengembangkan sistem inventori dan pelacakan pergerakan aset TI secara menyeluruh dari awal (dibangun dari nol).
- Awalnya dikelola menggunakan spreadsheet, kemudian prosesnya ditransformasikan menjadi sistem manajemen asset berbasis **open-source (Snipit)**, yang memungkinkan visibilitas penuh terhadap seluruh perangkat TI.
- Proyek ini mencakup penerapan **pelabelan asset dengan barcode** serta pengenalan proses **serah-terima tanpa kertas (paperless)** menggunakan tanda tangan digital sebagai pengganti formulir fisik.
- Inisiatif ini berhasil meningkatkan **akurasi, efisiensi, dan akuntabilitas** dalam pelacakan asset TI serta manajemen siklus hidup perangkat.

2024

### **Network Infrastructure Project - PT GK Hebat,**

*Integrasi Radio Nirkabel dan Firewall di 10 Lokasi Remote*

- Menangani implementasi jaringan berskala besar untuk 10 lokasi perkebunan terpencil dengan total area lebih dari **26.000 hektar** di wilayah Kalimantan.
- Merancang topologi jaringan **radio nirkabel terpusat**, mengkonfigurasi **firewall**, serta memastikan koneksi yang stabil antara site remote dan Kantor Pusat.
- Menyelesaikan proyek dalam waktu **2 bulan** dan melaksanakan **pemeliharaan pasca-implementasi** guna memastikan ketersediaan jaringan yang berkelanjutan.

2024

### **Unusual Day - Security Awareness,**

*Security Awareness Program-PT Enigma Cipta Humanika*

- Dipercaya untuk memimpin dan menjadi pembicara dalam sesi **Security Awareness** bulanan sebagai bagian dari inisiatif internal TI Enigma.
- Menyampaikan presentasi mengenai pentingnya keamanan siber kepada seluruh karyawan, mencakup topik seperti **malware, phishing, ransomware, social engineering**, kebersihan kata sandi, keamanan perangkat & endpoint, keamanan internet & Wi-Fi, keamanan fisik, serta kesadaran lingkungan kerja (*desk awareness*).
- Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran karyawan terhadap ancaman siber dan mengurangi potensi risiko keamanan di seluruh organisasi.

2025

### **IT Support Project - Siloam Hospitals All Units, IT Managed Service**

- Pada awal tahun 2025, **Enigma** memperluas kerja sama dengan **Siloam Hospitals Group** untuk mengelola operasional IT Support di **40 unit rumah sakit**, dengan total **78 engineer IT Support** di seluruh Indonesia.
- Berkontribusi dalam perancangan dan implementasi sistem **IT Support terpusat**, mencakup pembuatan **SOP standar**, kebijakan **manajemen akses**, serta penerapan **sistem ticketing** untuk seluruh permintaan pengguna.
- Inisiatif ini berhasil meningkatkan **ketertelusuran layanan (service traceability), evaluasi kinerja**, dan **koordinasi** antara tim IT Support unit dengan departemen ICT Kantor Pusat.

---

 **SERTIFIKASI**

---

**Google IT Support**   
Google

**Web Penetration Testing**   
Cyber Academy Indonesia

**Network Penetration Testing**   
Cyber Academy Indonesia

**Google Project Management Specialization**   
Google

**Digital Forensic Analyst**   
Cyber Academy Indonesia

**Security Operation Center (SOC) Analyst**   
Cyber Academy Indonesia

**MikroTik Certified Network Associate (MTCNA)**  
MikroTik (Credential ID 2301NA285)

**NSE 1**   
Fortinet