

## Perancangan deskripsi kerja pengelola teknologi informasi di PT XYZ = Job description design for information technology management at PT XYZ

Siregar, Ismail Radiansyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20350021&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

PT XYZ adalah perusahaan yang menyediakan layanan transaksi antar bank secara real time online. Untuk mengelola operasional layanan berbasis teknologi Informasi PT XYZ membentuk beberapa divisi diantaranya ITD, OS dan FS. Namun pada kenyataannya, dalam menjalankan fungsinya sebagai pengelola teknologi informasi, ada beberapa proses bisnis yang tidak dijalankan dengan baik. Akibatnya kemungkinan terjadinya gangguan akan meningkat. Jika gangguan terjadi maka transaksi akan gagal, padahal pendapatan perusahaan berasal dari fee untuk setiap transaksi yang berhasil. Salah satu penyebabnya adalah belum adanya deskripsi kerja yang jelas disetiap unit kerja Untuk menyusun deskripsi kerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan maka digunakan dokumen proses bisnis perusahaan dan informasi tugas dan aktivitas yang didapatkan dari wawancara yang dilakukan ke kepala divisi pengelola teknologi informasi. Dokumen proses bisnis adalah sebuah dokumen yang menjelaskan serangkaian aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk menjalankan bisnisnya. Dokumen ini disahkan oleh manajemen perusahaan. Data hasil wawancara digunakan untuk mendapatkan gambaran kegiatan yang dilakukan di lapangan. Kedua data tersebut kemudian dibandingkan untuk mendapatkan daftar kegiatan sesungguhnya yang dibutuhkan oleh PT XYZ dalam mengelola teknologi informasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa pada setiap departemen di bawah divisi dibentuk tim-tim kecil yang bertugas untuk mengerjakan detail tugas departemen. Selain itu terjadi beberapa penyesuaian aktivitas seperti pemindahan proses monitoring dari operasional ke helpdesk 24 jam dan penambahan proses penanganan gangguan tingkat pertama di helpdesk 24 jam.

*PT XYZ is a realtime online inter banking transaction service provider. The system that manage by PT XYZ is an information technology based system. PT XYZ form ITD, OS and FS division to manage the information technology. In the reality, not every job is done well by the IT management division. Consequently, possibility of interference will be increase. The income of company will be stalled due to interference because mainly revenue comes from the success transactions . We found that there was no obvious work description.. To construct the tailored job description to the PT XYZ bussiness needs, this research use bussiness process document and activity and task information that collected from management interview. Bussiness process document is a legal document that containing information about the arranged company activity to get the specific result. Activity and task information that collected from management interview, give us the real picture of bussiness process it self. The analysis do by comparing both the data to get tailored job description information. From the research, known that there formed small team for each department that do the department specific task. Moreover, there will be adjustment activity and adding new activity like monitoring activity is moved from operational to 24 hour?s helpdesk. There are adding first level handling activity in 24 hour?s helpdesk.*