

Perancangan kebijakan dan prosedur layanan video conference: studi kasus PT Pertamina persero = Designing policy and procedure of video conference service: case study PT Pertamina persero

Tami Utiwi Handayani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20459620&lokasi=lokal>

Abstrak

PT Pertamina Persero adalah perusahaan yang bergerak di bidang energi yang menjalankan bisnisnya dari hulu hingga hilir. Pada tahun 2015, Pertamina menuntut dirinya untuk melakukan efisiensi di segala lini. Sebagai fungsi yang bertanggung jawab terhadap layanan teknologi informasi TI di Pertamina, Corporate Shared Service CSS mengambil langkah efisiensi dengan menyediakan infrastruktur video conference vicon sebagai alternatif rapat yang membutuhkan biaya perjalanan dinas. Permasalahan yang terjadi menurut VP IT Operation adalah penyediaan layanan vicon masih perlu ditingkatkan. Dari analisis akar permasalahan, dapat diambil pertanyaan penelitian yaitu, bagaimana rancangan kebijakan dan prosedur pada penyediaan layanan vicon agar dapat meningkatkan layanan vicon Pertamina?

Penelitian ini bertujuan untuk menyusun kebijakan dan prosedur penyediaan layanan vicon. Penyusunan kebijakan dan prosedur dilakukan dengan Soft System Methodology SSM two strands model. Tahapan penelitian dilakukan sesuai dengan tahap-tahap pada SSM. Kebijakan dan prosedur juga disusun berdasarkan ITIL- Service Strategy dan hasil wawancara dengan tim vicon serta tim Manajemen IT Operation. Kebijakan dan prosedur yang disusun dapat mendukung beberapa klausul pada ISO/IEC 20000. Dari tahap penyusunan kebijakan dan prosedur tersebut, dihasilkan dokumen Pedoman sebagai dokumen kebijakan, dokumen Tata Kerja Organisasi TKO dan Tata Kerja Penggunaan Alat TKPA sebagai dokumen prosedurnya. Selain ketiga dokumen tersebut, dihasilkan juga strategi implementasi dan manajemen perubahan yang mendukung pelaksanaan ketiga dokumen tersebut. Dokumen-dokumen ini berisi aturan serta panduan kepada tim vicon dan juga pelanggan terkait penyediaan layanan vicon, sehingga meningkatkan layanan vicon Pertamina.

PT Pertamina Persero is a company engaged in the field of energy that runs its business from upstream to downstream. In 2015, Pertamina demands itself to make efficiency on all fronts. As a responsible function of Information Technology IT services in Pertamina, Corporate Shared Service CSS takes efficiency by providing video conference vicon infrastructure as an alternative to meetings that require official travel expenses. Problems that occur according to VP IT Operation is, the provision of vicon service still need to be improved. From root cause analysis, the research question is, how is the design of policy and procedure on vicon service provision in order to improve Pertamina vicon service.

This study aims to develop policies and procedures the provision of vicon services. The design of policies and procedures is done with Soft System Methodology SSM two strands model. The stages of the study were conducted in accordance with the stages of the SSM. Policies and procedures are also developed on the basis of the ITIL Service Strategy and interviews with the vicon team and the IT Operation Management team. The policies and procedures prepared may support some clauses in ISO IEC 20000.

From the preparation stage of such policies and procedures, Pedoman areproduced as a policy document, Tata Kerja Organisasi TKO and Tata Kerja Penggunaan Alat TKPA as the procedure documents. In addition to these three documents, also generated implementation and change management strategies that support the

implementation of the three documents. These documents contain rules and guidelines to vicon teams as well as customers related to the provision of vicon services, thereby enhancing Pertamina vicon services.</i>