

09

Praktik-Praktik Manajemen Umum ITIL / General Management Practice of ITIL

Manajemen Layanan Teknologi Informasi



Objective

- ▶ Mahasiswa mampu memilah & membandingkan praktik manajemen secara umum

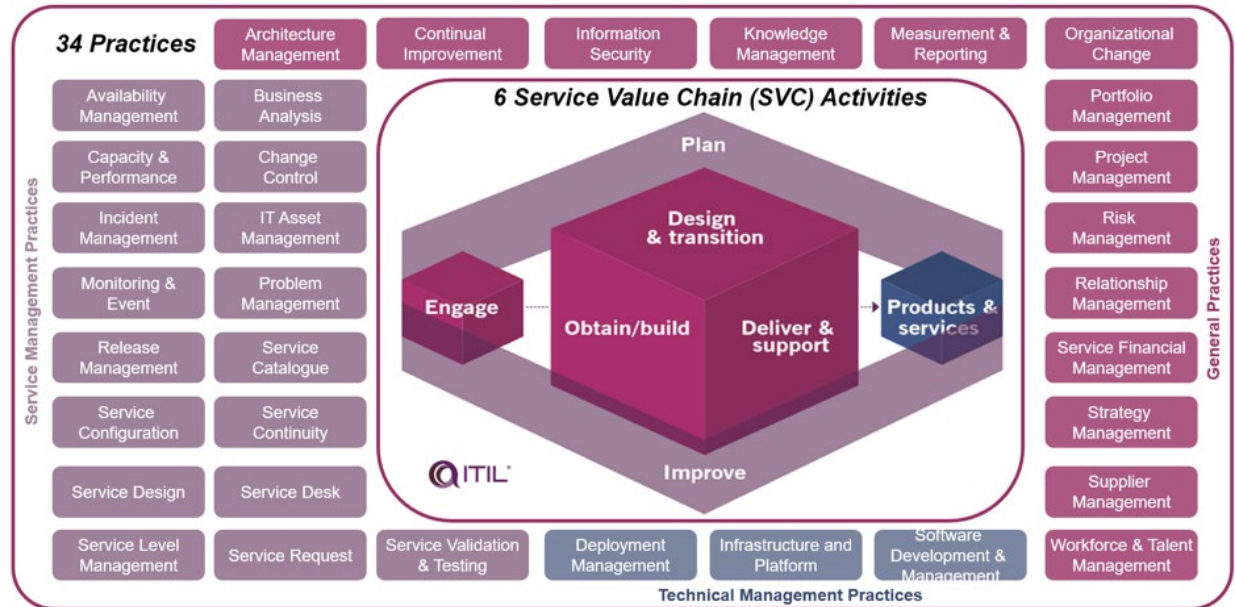
Pendahuluan

- Sistem Nilai Layanan (SVS) ITIL v4 (2019) memiliki 14 praktik manajemen umum, 17 praktik manajemen layanan, dan 3 praktik manajemen teknis, yang semuanya tunduk pada 4 (empat) dimensi manajemen layanan (total 34 praktik manajemen).
- Dalam ITIL, praktik manajemen **adalah** seperangkat sumber daya organisasi yang dirancang untuk melakukan pekerjaan atau mencapai tujuan. Asal muasal praktik tersebut adalah sebagai berikut:
 - Praktik manajemen **umum** diadopsi dan diadaptasi untuk manajemen layanan dari domain **manajemen bisnis umum**.
 - Praktik manajemen **layanan** dikembangkan dalam layanan **manajemen dan industri ITSM**.
 - Praktik manajemen **teknis** diadaptasi dari domain **manajemen teknologi** untuk tujuan manajemen layanan dengan memperluas atau mengalihkan fokusnya dari solusi teknologi ke layanan TI.

ITIL Management Practices

- ▶ ITIL 4 memiliki 34 “management practices”:

 - General Management (14)
 - Service Management (17)
 - Technical Management (3)



ITIL Management Practices

GENERAL management practices	SERVICE management practices	TECHNICAL management practices
1. Architecture management	1. Availability management	1. Deployment management
2. Continual improvement	2. Business analysis	2. Infrastructure and platform management
3. Information security management	3. Capacity and performance management	3. Software development and management
4. Knowledge management	4. Change control	
5. Measurement and reporting	5. Incident management	
6. Organizational change management	6. IT asset management	
7. Portfolio management	7. Monitoring and event management	
8. Project management	8. Problem management	
9. Relationship management	9. Release management	
10. Risk management	10. Service catalogue management	
11. Service financial management	11. Service configuration management	
12. Strategy management	12. Service continuity management	
13. Supplier management	13. Service design	
14. Workforce and talent management	14. Service desk	
	15. Service level management	
	16. Service request management	
	17. Service validation and testing	

High-Velocity Service Delivery Paradigm

- ▶ fokus pada pengiriman cepat layanan TI baru dan yang diubah kepada pengguna
- ▶ analisis umpan balik (*feedback*) berkelanjutan yang disediakan untuk layanan TI di setiap tahap siklus hidup mereka
- ▶ kelincahan (*agility*) dalam memproses umpan balik, sehingga meningkatkan layanan TI secara terus menerus dan cepat
- ▶ pendekatan ujung ke ujung untuk siklus hidup layanan, dari ide, melalui pembuatan dan penyampaian, hingga konsumsi layanan
- ▶ integrasi praktik manajemen produk dan layanan
- ▶ digitalisasi infrastruktur TI dan adopsi komputasi awan
- ▶ otomatisasi ekstensif dari rantai pemberian layanan.

Praktik Manajemen untuk Percepatan Layanan

- Manajemen proyek yang **tangkas/lincah** (*agile project management*)
- Manajemen keuangan yang **tangkas/lincah** (*agile financial management*)
- struktur organisasi **berbasis produk** (*product-based organizational structure*)
- manajemen risiko **adaptif**, dan manajemen audit dan kepatuhan (*adaptive risk management, and audit and compliance management*)
- manajemen arsitektur yang **fleksibel** (*flexible architecture management*)
- solusi teknologi arsitektur spesifik, seperti layanan mikro (*specific architecture technology solutions, such as microservices*)
- Lingkungan mitra dan pemasok yang **kompleks** (*complex partner and supplier environments*)
- pemantauan **terus menerus** atas inovasi dan percobaan teknologi (*continual monitoring of technology innovations and experimenting*)
- desain yang **berpusat pada manusia** (*human-centred design*)
- manajemen infrastruktur yang berfokus pada **komputasi awan**. (*infrastructure management focused on cloud computing*)



Fakultas Informatika
School of Computing
Telkom University

ARCHITECTURE MANAGEMENT

Manajemen Arsitektur

- ▶ **Tujuan** dari praktik manajemen arsitektur adalah untuk *memberikan pemahaman* tentang semua elemen berbeda yang membentuk suatu organisasi dan bagaimana elemen tersebut saling terkait, yang memungkinkan organisasi untuk secara efektif mencapai tujuan saat ini dan masa depan.
- ▶ Ini memberikan prinsip, standar, dan alat yang memungkinkan organisasi untuk mengelola perubahan kompleks dengan cara yang terstruktur dan Agile.

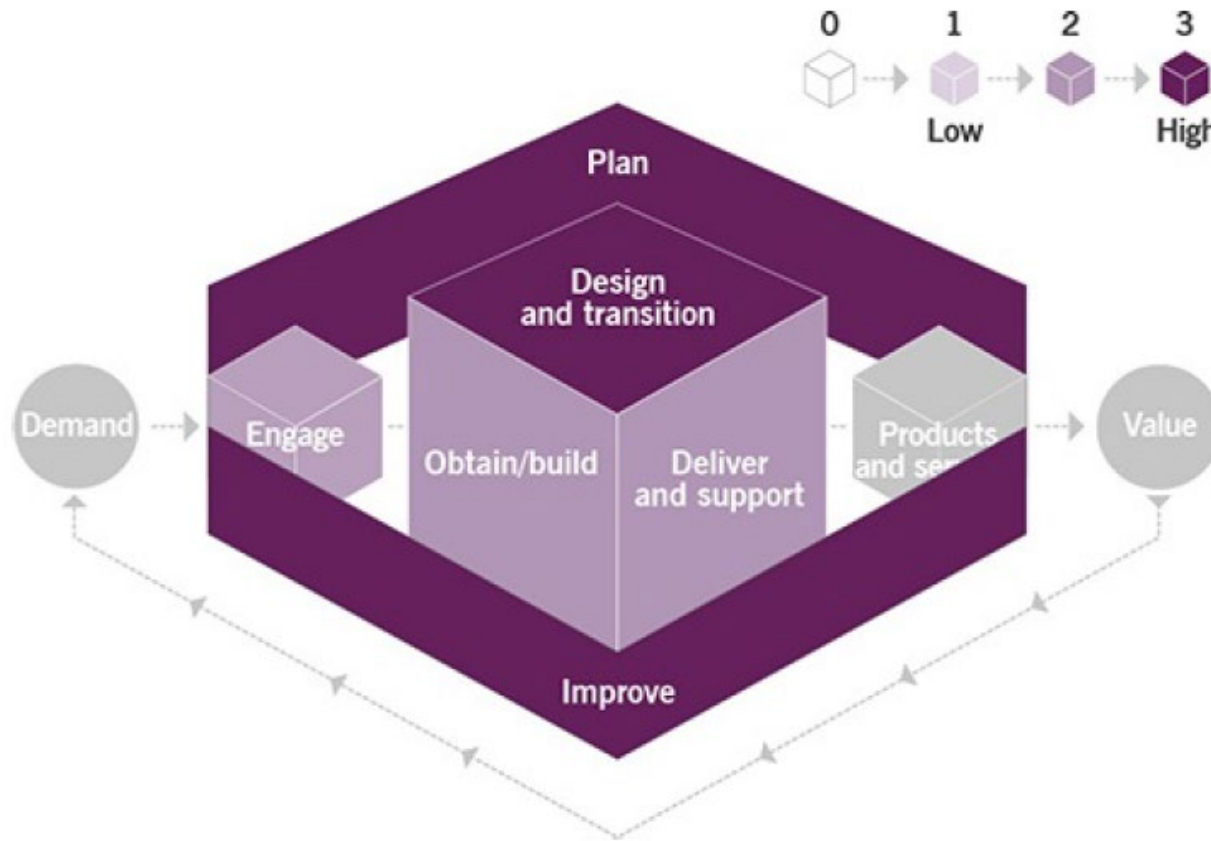
Domain Arsitektur (1)

- ▶ Praktik manajemen arsitektur yang lengkap harus menangani semua domain arsitektur:
 - bisnis,
 - layanan,
 - informasi,
 - teknologi, dan
 - lingkungan.
- ▶ Untuk organisasi yang lebih kecil dan tidak terlalu kompleks, arsitek dapat mengembangkan arsitektur terintegrasi tunggal.

Domain Arsitektur (2)

- ▶ **Arsitektur bisnis**
 - memungkinkan organisasi untuk melihat kemampuannya dalam hal bagaimana organisasi menyelaraskan dengan semua aktivitas rinci yang diperlukan untuk menciptakan nilai bagi organisasi dan pelanggannya.
- ▶ **Arsitektur layanan**
 - Arsitektur layanan memberi organisasi pandangan dari semua layanan yang disediakan, termasuk interaksi antara layanan dan model layanan yang menggambarkan struktur (bagaimana komponen layanan cocok satu sama lain) dan dinamika (aktivitas, aliran sumber daya, dan interaksi) dari setiap layanan.
- ▶ **Arsitektur sistem informasi, termasuk arsitektur data dan aplikasi**
 - Arsitektur informasi menggambarkan aset data logis dan fisik organisasi dan sumber daya manajemen data.
- ▶ **Arsitektur Teknologi**
 - Arsitektur teknologi mendefinisikan infrastruktur perangkat lunak dan perangkat keras yang diperlukan untuk mendukung portofolio produk dan layanan.
- ▶ **Arsitektur Lingkungan**
 - Arsitektur lingkungan menggambarkan faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi organisasi dan penggerak perubahan, serta semua aspek, jenis, dan tingkat pengendalian lingkungan dan pengelolannya.

Heat Map Kontribusi Manajemen Arsitektur pada Aktivitas Rantai Nilai





Fakultas Informatika
School of Computing
Telkom University

CONTINUAL IMPROVEMENT

Continual Improvement (Perbaikan Berkelanjutan)

- ▶ **Tujuan** dari praktik manajemen perbaikan berkelanjutan adalah untuk *menyelaraskan praktik dan layanan* organisasi dengan **kebutuhan bisnis** yang terus berubah melalui peningkatan produk, layanan, dan praktik yang berkelanjutan, atau elemen apa pun yang terlibat dalam pengelolaan produk dan layanan.
- ▶ Termasuk dalam ruang lingkup praktik perbaikan berkelanjutan adalah pengembangan metode dan teknik terkait perbaikan dan penyebaran budaya perbaikan berkelanjutan di seluruh organisasi, sejalan dengan strategi organisasi secara keseluruhan. Komitmen dan praktik perbaikan berkelanjutan harus tertanam dalam setiap serat organisasi. Jika tidak, ada risiko nyata bahwa masalah operasional harian dan pekerjaan proyek besar akan terus berlanjut.

Kegiatan Utama Praktik Perbaikan Berkelanjutan

- ▶ Kegiatan utama yang merupakan bagian dari praktik perbaikan berkelanjutan meliputi:
 - mendorong perbaikan berkelanjutan di seluruh organisasi
 - mengamankan waktu dan anggaran untuk perbaikan berkelanjutan
 - mengidentifikasi dan mencatat peluang peningkatan
 - menilai dan memprioritaskan peluang perbaikan
 - membuat kasus bisnis untuk tindakan perbaikan
 - merencanakan dan melaksanakan perbaikan
 - mengukur dan mengevaluasi hasil perbaikan
 - mengoordinasikan aktivitas perbaikan di seluruh organisasi.

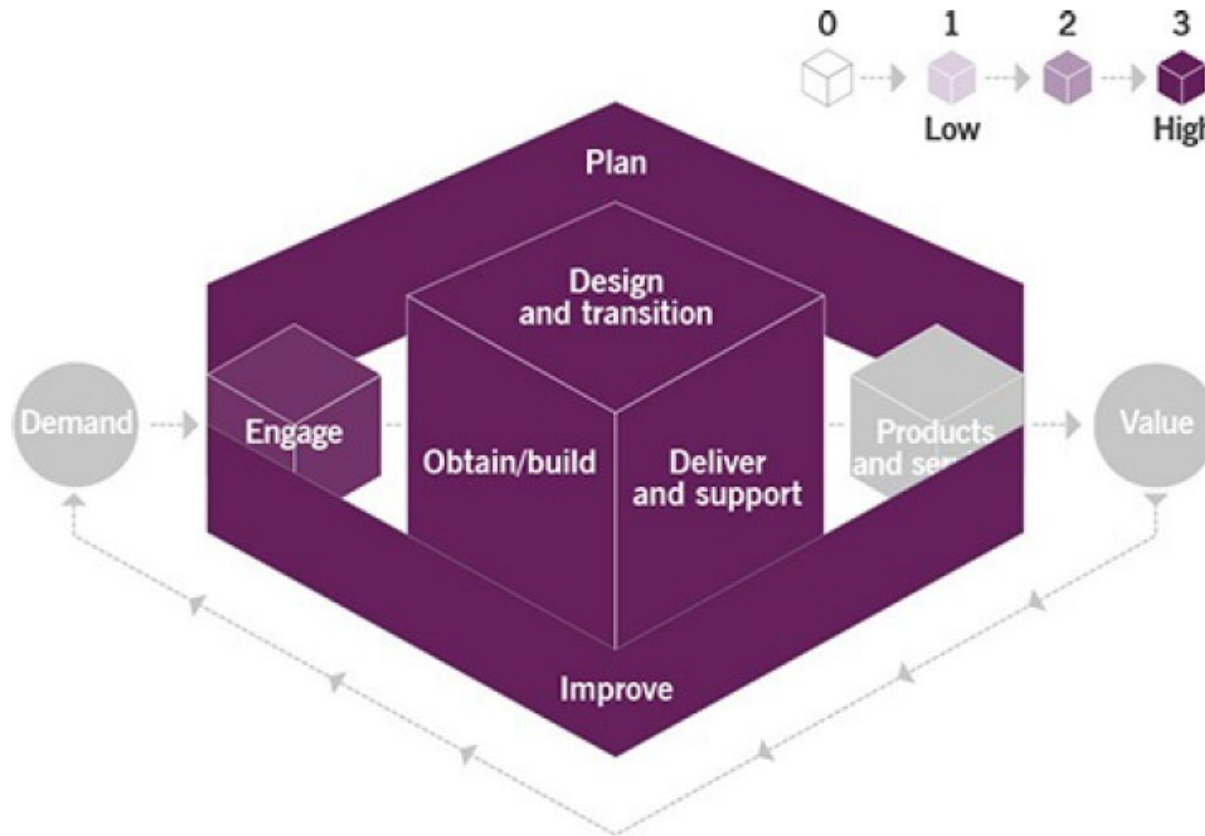
Praktik Perbaikan Berkelanjutan (1)

- ▶ Perbaikan berkelanjutan adalah **tanggung jawab semua orang**.
- ▶ Pimpinan tertinggi organisasi perlu mengambil tanggung jawab untuk menanamkan perbaikan berkelanjutan ke dalam cara orang berpikir dan bekerja.
- ▶ Pelatihan dan bantuan pemberdayaan lainnya harus diberikan kepada anggota staf untuk membantu mereka merasa siap untuk berkontribusi pada perbaikan berkelanjutan.
- ▶ Jika pemasok pihak ketiga menjadi bagian dari lanskap layanan, mereka juga harus menjadi bagian dari upaya perbaikan berkelanjutan.
- ▶ Data yang akurat, dianalisis dan dipahami dengan cermat, adalah dasar pengambilan keputusan berbasis fakta untuk perbaikan berkelanjutan.

Praktik Perbaikan Berkelanjutan (2)

- ▶ Untuk melacak dan mengelola ide perbaikan dari identifikasi hingga tindakan akhir, organisasi dapat menggunakan database atau dokumen terstruktur yang disebut register perbaikan berkelanjutan (*Continual Improvement Register - CIR*).
- ▶ Ide perbaikan pada awalnya juga dapat ditangkap di tempat lain dan melalui praktik lain, seperti selama pelaksanaan proyek atau kegiatan pengembangan perangkat lunak.
- ▶ Ide perbaikan harus ditangkap, didokumentasikan, dinilai, diprioritaskan, dan ditindaklanjuti dengan tepat untuk memastikan bahwa organisasi dan layanannya selalu ditingkatkan.
- ▶ Praktik perbaikan berkelanjutan merupakan bagian integral dari pengembangan dan pemeliharaan setiap praktik lainnya serta siklus hidup lengkap semua layanan dan tentu saja SVS itu sendiri.

Heat Map Kontribusi Perbaikan Berkelanjutan pada Aktivitas Rantai Nilai





Fakultas Informatika
School of Computing
Telkom University

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT

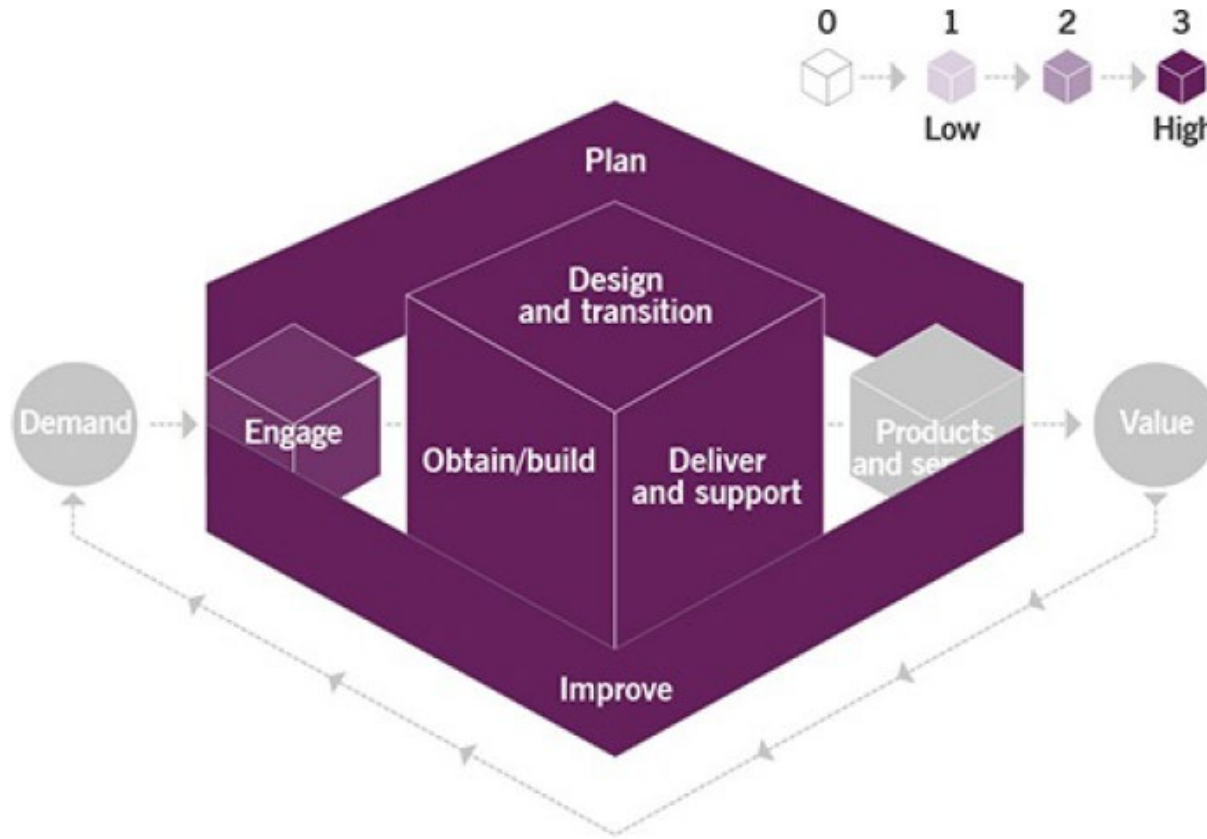
Manajemen Keamanan Informasi

- ▶ Tujuan dari praktik manajemen keamanan informasi adalah untuk **melindungi informasi yang dibutuhkan oleh organisasi untuk menjalankan bisnisnya.**
- ▶ Manajemen Keamanan Informasi termasuk memahami dan mengelola risiko terhadap kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan informasi, serta aspek keamanan informasi lainnya seperti:
 - Otentikasi: memastikan seseorang adalah orang yang mereka klaim) dan
 - non-penyangkalan (nonrepudiation): memastikan bahwa seseorang tidak dapat menyangkal bahwa mereka telah mengambil tindakan.

Praktik Manajemen Keamanan Informasi

- Keamanan yang diperlukan ditetapkan melalui kebijakan, proses, perilaku, manajemen risiko, dan kontrol, yang harus menjaga keseimbangan antara:
 - *Prevention*/Pencegahan: Memastikan bahwa insiden keamanan tidak terjadi
 - *Detection*/Deteksi: Mendeteksi dengan cepat dan andal insiden yang tidak dapat dicegah
 - *Correction*/Koreksi: Memulihkan dari insiden setelah terdeteksi.
- Penting juga untuk mencapai keseimbangan antara melindungi organisasi dari bahaya dan memungkinkannya untuk berinovasi.
- Manajemen keamanan informasi harus didorong dari pimpinan paling senior dalam organisasi, berdasarkan persyaratan tata kelola dan kebijakan organisasi yang dipahami dengan jelas.
- Keamanan informasi sangat bergantung pada perilaku orang di seluruh organisasi.
- Banyak proses dan prosedur yang diperlukan untuk mendukung manajemen keamanan informasi, termasuk:
 - proses manajemen insiden keamanan informasi
 - proses manajemen risiko
 - review kontrol dan proses audit
 - proses manajemen identitas dan akses
 - Manajemen acara (*event management*)
 - prosedur untuk pengujian penetrasi, pemindaian kerentanan, dll.
 - prosedur untuk mengelola perubahan terkait keamanan informasi, seperti perubahan konfigurasi firewall.

Heat Map Kontribusi Manajemen Keamanan Informasi pada Aktivitas Rantai Nilai





Fakultas Informatika
School of Computing
Telkom University

KNOWLEDGE MANAGEMENT

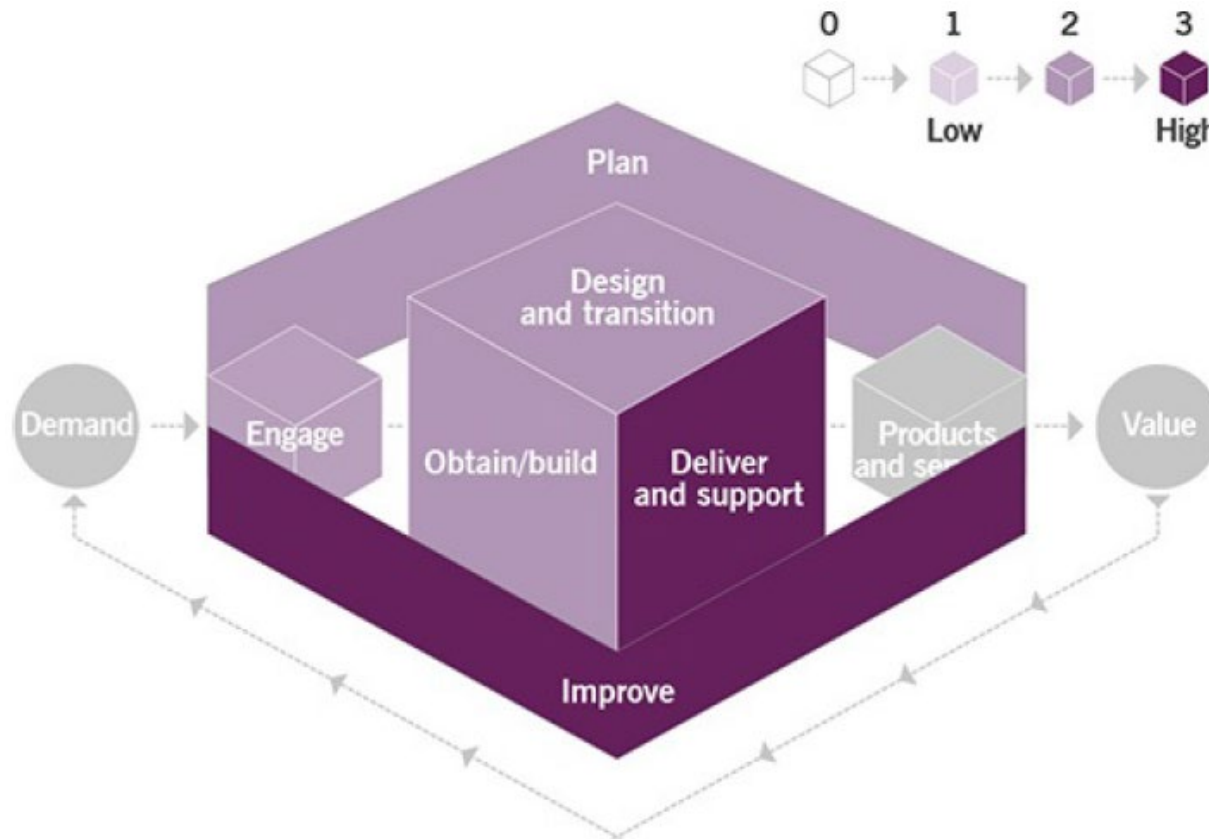
Manajemen Pengetahuan

- ▶ Tujuan dari praktik manajemen pengetahuan adalah untuk memelihara dan meningkatkan penggunaan informasi dan pengetahuan yang efektif, efisien, dan nyaman di seluruh organisasi.
- ▶ Pengetahuan adalah salah satu aset paling berharga dari suatu organisasi.
- ▶ Praktik manajemen pengetahuan memberikan pendekatan terstruktur untuk mendefinisikan, membangun, menggunakan kembali, dan berbagi pengetahuan (yaitu informasi, keterampilan, praktik, solusi, dan masalah) dalam berbagai bentuk.
- ▶ Karena metode untuk menangkap dan berbagi pengetahuan bergerak lebih ke arah solusi digital, praktik manajemen pengetahuan menjadi lebih bernilai.

Praktik Manajemen Pengetahuan

- ▶ 'Pengetahuan' bukan sekadar informasi.
- ▶ Pengetahuan adalah penggunaan informasi dalam konteks tertentu.
- ▶ Manajemen pengetahuan bertujuan untuk memastikan bahwa pemangku kepentingan mendapatkan informasi yang benar, dalam format yang tepat, pada tingkat yang tepat, dan pada waktu yang tepat, sesuai dengan tingkat akses mereka dan kebijakan terkait lainnya.
- ▶ Ini membutuhkan prosedur untuk memperoleh pengetahuan, termasuk pengembangan, penangkapan, dan pemanenan pengetahuan yang tidak terstruktur, baik itu pengetahuan formal dan terdokumentasi atau informal dan tacit knowledge.

Heat Map Kontribusi Manajemen Pengetahuan pada Aktivitas Rantai Nilai



MEASUREMENT AND REPORTING

Pengukuran dan pelaporan

- ▶ Tujuan dari praktik pengukuran dan pelaporan adalah untuk mendukung pengambilan keputusan yang baik dan perbaikan berkelanjutan dengan mengurangi tingkat ketidakpastian.
- ▶ Pengurangan tingkat ketidakpastian ini dicapai melalui pengumpulan data yang relevan tentang berbagai objek yang dikelola dan penilaian yang valid dari data ini dalam konteks yang sesuai.
- ▶ Objek yang dikelola termasuk, tetapi tidak terbatas pada, produk dan layanan, praktik dan aktivitas rantai nilai, tim dan individu, pemasok dan mitra, dan organisasi secara keseluruhan.
- ▶ Banyak dari objek yang dikelola ini terhubung, begitu pula metrik dan indikatornya masing-masing.

CSF, KPI & Behavior, and Reporting

- Definisi: Faktor keberhasilan kritis (*Critical Success Factor - CSF*)

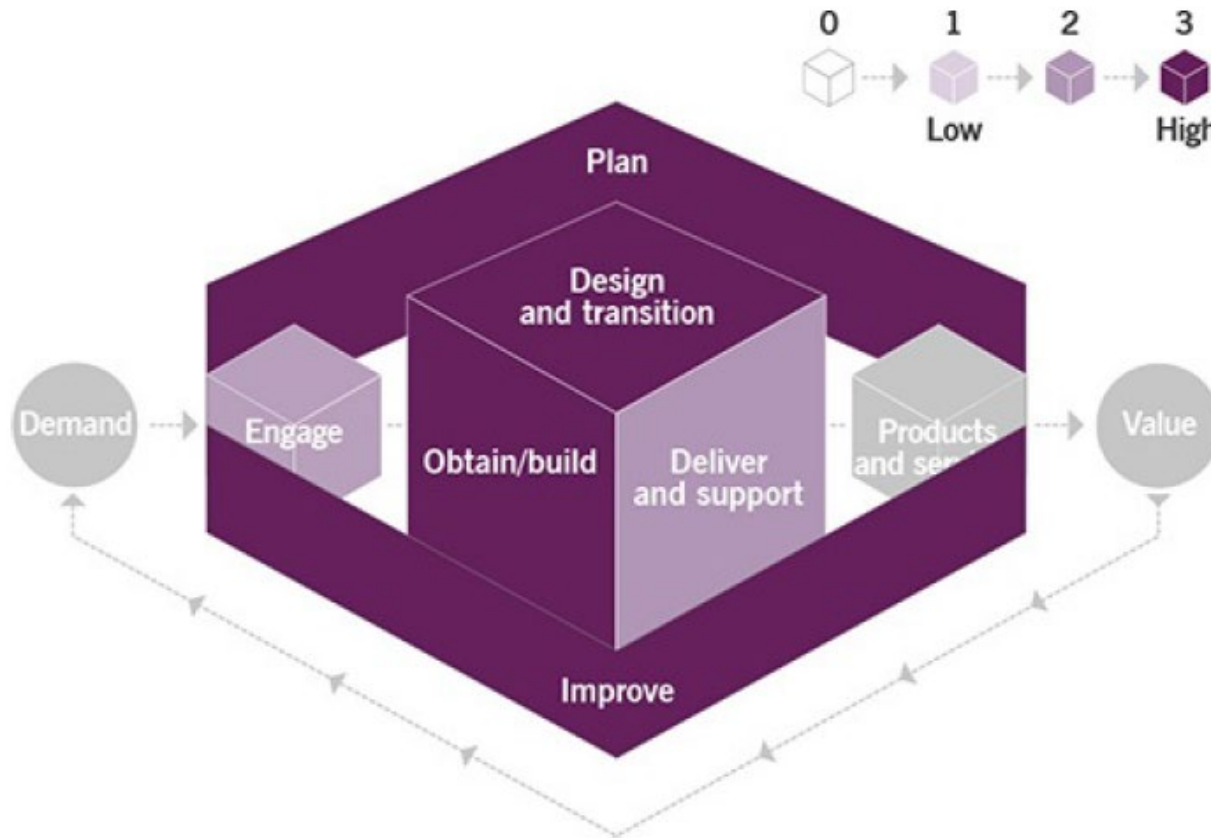
“Prasyarat yang diperlukan untuk pencapaian hasil yang diinginkan.”
(*A necessary precondition for the achievement of intended results.*)

- Definisi: Indikator kinerja utama (*Key Performance Indicator - KPI*)

“Metrik penting yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan dalam memenuhi tujuan.”
(An important metric used to evaluate the success in meeting an objective.)

- KPI untuk individu dapat berfungsi sebagai motivator kompetitif, dan ini akan mendorong hasil yang positif jika KPI ditetapkan untuk memenuhi tujuan bisnis yang jelas.
- KPI operasional idealnya harus ditetapkan untuk tim daripada berfokus terlalu dekat pada individu.
- Data yang dikumpulkan sebagai metrik biasanya disajikan dalam bentuk laporan atau dasbor.

Heat Map Kontribusi Pengukuran dan Pelaporan pada Aktivitas Rantai Nilai





Fakultas Informatika
School of Computing
Telkom University

ORGANIZATIONAL CHANGE MANAGEMENT

Manajemen Perubahan Organisasi

- Tujuan dari praktik manajemen perubahan organisasi adalah untuk memastikan bahwa perubahan dalam organisasi berjalan dengan lancar dan berhasil, dan bahwa manfaat yang langgeng dicapai dengan mengelola aspek manusia dari perubahan tersebut.
- Perbaikan selalu membutuhkan orang untuk mengubah cara mereka bekerja, perilaku mereka, dan terkadang peran mereka.
- Manajemen perubahan organisasi berkontribusi pada setiap bagian SVS, di mana pun dibutuhkan kerja sama, partisipasi, dan antusiasme orang-orang yang terlibat.
- Hal-hal yang harus dipastikan tetap dipertahankan selama perubahan:
 - Tujuan yang jelas dan relevan
 - Kepemimpinan yang kuat dan berkomitmen
 - Para pimpinan harus secara nyata mendukung dan secara konsisten mengkomunikasikan komitmen mereka terhadap perubahan.
 - Anggota organisasi yang bersedia dan siap
 - Perbaikan berkelanjutan

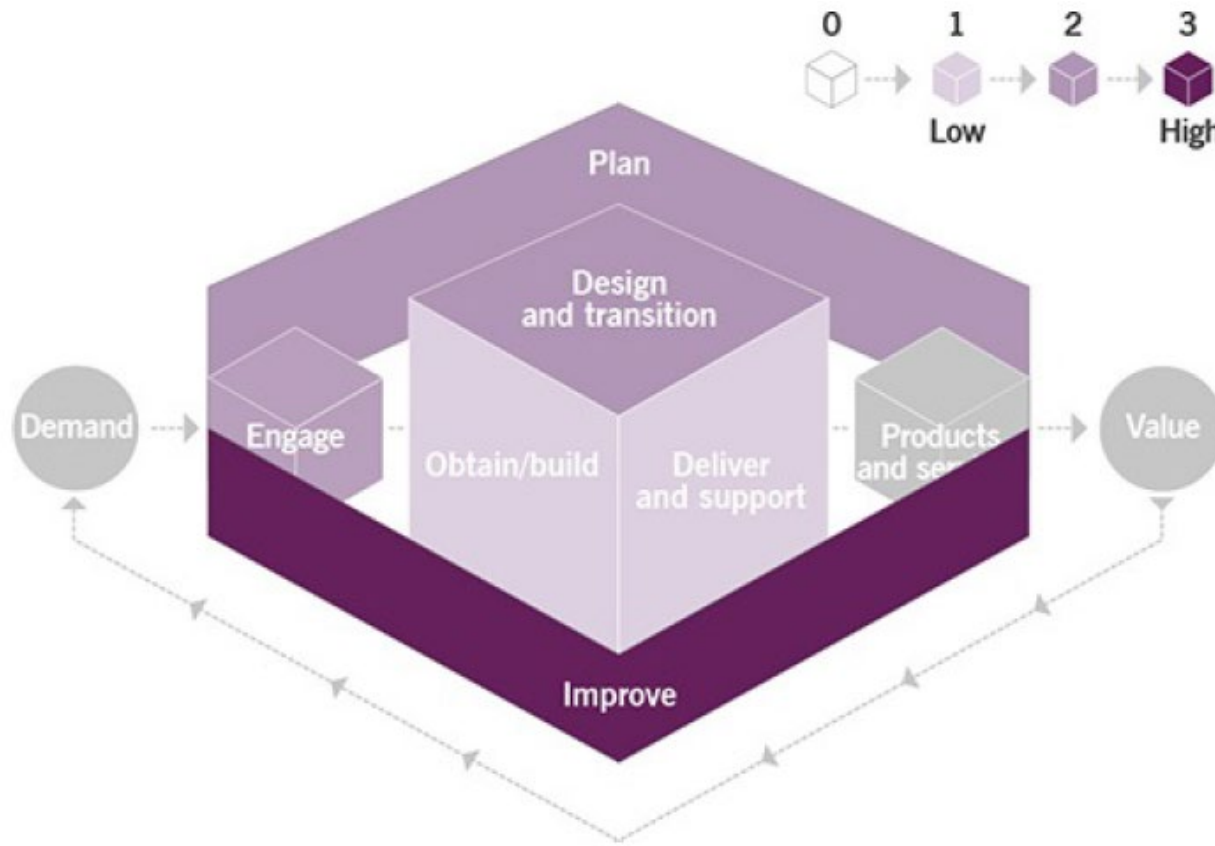
Aktivitas manajemen perubahan organisasi

- Aktivitas manajemen perubahan organisasi berinteraksi dengan banyak praktik manajemen lainnya, terutama peningkatan berkelanjutan dan manajemen proyek.
- Berbagai audiens yang terpengaruh oleh perubahan harus diidentifikasi dan karakteristik mereka ditentukan.
- Tidak seperti praktik manajemen lainnya, akuntabilitas untuk manajemen perubahan organisasi tidak dapat dialihkan ke pemasok eksternal.

Kegiatan utama manajemen perubahan organisasi yang efektif

Activity	Helps to deliver
Creation of a sense of urgency	Clear and relevant objectives, willing participants
Stakeholder management	Strong and committed participants
Sponsor management	Strong and committed leadership
Communication	Willing and prepared participants
Empowerment	Prepared participants
Resistance management	Willing participants
Reinforcement	Sustained improvement

Heat Map Kontribusi Manajemen Perubahan Organisasi pada Aktivitas Rantai Nilai





Fakultas Informatika
School of Computing
Telkom University

PORTFOLIO MANAGEMENT

Manajemen Portofolio

- ▶ Tujuan dari praktik manajemen portofolio adalah untuk memastikan bahwa organisasi memiliki perpaduan yang tepat antara program, proyek, produk, dan layanan untuk melaksanakan strategi organisasi dalam keterbatasan pendanaan dan sumber dayanya.

Aktivitas manajemen portofolio (1)

- ▶ Mengembangkan dan menerapkan kerangka sistematis untuk menentukan dan menyampaikan portofolio produk, layanan, program, dan proyek untuk mendukung strategi dan tujuan tertentu.
- ▶ Mendefinisikan produk dan layanan dengan jelas dan mengaitkannya dengan pencapaian hasil yang disepakati, sehingga memastikan bahwa semua aktivitas dalam rantai nilai layanan selaras dengan definisi nilai dan CSF terkait.
- ▶ Mengevaluasi dan memprioritaskan produk, layanan, atau proposal proyek yang masuk dan inisiatif perubahan lainnya, berdasarkan batasan sumber daya, komitmen yang ada, dan strategi serta tujuan organisasi.

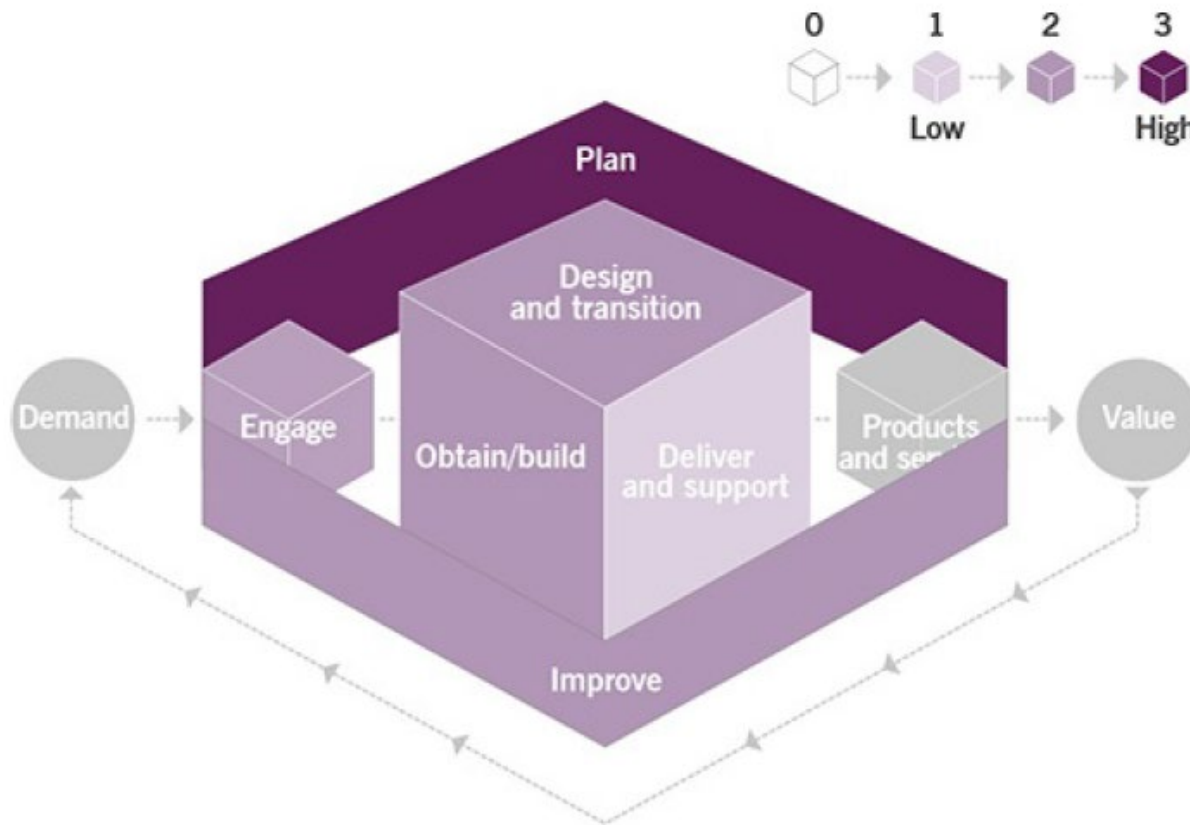
Aktivitas manajemen portofolio (2)

- ▶ Menerapkan penilaian investasi strategis dan proses pengambilan keputusan berdasarkan pemahaman tentang nilai, biaya, risiko, kendala sumber daya, saling ketergantungan, dan dampak pada aktivitas bisnis yang ada.
- ▶ Menganalisis dan melacak investasi berdasarkan nilai produk, layanan, program, dan proyek untuk organisasi dan pelanggannya.
- ▶ Memantau kinerja keseluruhan portofolio dan mengusulkan penyesuaian sebagai tanggapan atas setiap perubahan dalam prioritas organisasi.
- ▶ Mengkaji portofolio dalam hal kemajuan, hasil, biaya, risiko, manfaat, dan kontribusi strategis.

Agile Portfolio Management

- ▶ Keberhasilan program dan proyek secara historis diukur dari sejauh mana implementasi telah diselesaikan tepat waktu dan sesuai anggaran, dan telah memberikan keluaran, hasil, dan manfaat yang diperlukan.
- ▶ Manajemen portofolio tradisional difokuskan pada perencanaan *top-down* dengan pekerjaan yang ditata dalam periode waktu yang lebih lama, tetapi manajemen portofolio *Agile* mengambil konsep siklus *build-measure-learn* yang digunakan oleh tim *Agile* individu dan menerapkannya di seluruh organisasi.

Heat Map Kontribusi Manajemen Perubahan Organisasi pada Aktivitas Rantai Nilai





Fakultas Informatika
School of Computing
Telkom University

PROJECT MANAGEMENT

Project Management

- ▶ Memastikan semua project di dalam organisasi selesai dengan sukses.
- ▶ Kesuksesan dapat dicapai dengan perencanaan, pendelegasian, monitoring, dan tetap memegang kendali atas semua aspek dari project, dan menjaga motivasi dari semua yang terlibat.
- ▶ Manajemen proyek yang sukses diperlukan karena organisasi harus menyeimbangkan kebutuhan untuk:
 - Menjaga operasional bisnis tetap efektif & efisien.
 - Mentransformasikan operasional bisnis tersebut untuk berubah, bertahan, dan berkompetisi di pasar.
 - Secara berkelanjutan meningkatkan produk & layanannya.



Fakultas Informatika
School of Computing
Telkom University

RELATIONSHIP MANAGEMENT

Relationship Management

- ▶ Membangun & membina hubungan antara organisasi dengan stakeholder dalam level strategis & taktis.
- ▶ Meliputi proses identifikasi, Analisa, monitoring, dan perbaikan berkelanjutan pada hubungan dengan dan antar stakeholder.

Relationship Management

- ▶ Proses Relationship Management memastikan:
 - Kebutuhan & *driver* stakeholder dimengerti, dan produk & layanan diprioritaskan sesuai kebutuhan tersebut.
 - Tingkat kepuasan stakeholder tinggi, dan hubungan konstruktif antara stakeholder dan organisasi terpelihara dengan baik.
 - Prioritas pelanggan untuk layanan & produk terbangun dengan efektif.
 - Setiap komplain stakeholder terlayani dengan baik melalui proses yang simpatik tetapi formal.
 - Produk dan layanan menciptakan nilai bagi pelanggan maupun organisasi.
 - Organisasi memfasilitasi penciptaan nilai bagi semua stakeholder, sejalan dengan strategi & prioritasnya.
 - Kebutuhan stakeholder yang bertolak belakang dimediasi dengan tepat.

RISK MANAGEMENT

Risk Management

- ▶ Memastikan agar organisasi mengerti dan dapat dengan efektif menangani resiko.
- ▶ Mengelola resiko sangat penting untuk memastikan keberlangsungan organisasi dan memberikan nilai pada pelanggan.
- ▶ Resiko biasanya diartikan sebagai sesuatu yang harus dihindari karena berhubungan dengan ancaman. Meskipun secara umum itu benar, resiko dapat juga menjadi peluang.
- ▶ Kegagalan memanfaatkan peluang bisa menjadi resiko tersendiri.

Risk Management

- ▶ Agar dapat berjalan efektif, resiko harus:
 - Diidentifikasi
 - Diasses
 - Ditangani

- ▶ Berikut adalah prinsip-prinsip pada risk management:
 - Resiko adalah bagian dari bisnis
 - Pengelolaan resiko harus konsisten di seluruh organisasi
 - Budaya & perilaku dalam mengelola resiko sangat penting
 - Mengerti bahwa pengelolaan resiko yang efektif adalah vital bagi kelangsungan organisasi
 - Menggunakan perilaku pengelolaan resiko proaktif
 - Memastikan transparansi & kejelasan prosedur, peran, dan tanggungjawab dalam pengelolaan resiko
 - Secara aktif mengarahkan & menindaklanjuti laporan resiko, insiden, dan peluang.



Fakultas Informatika
School of Computing
Telkom University

SERVICE FINANCIAL MANAGEMENT

Service Financial Management

- ▶ Mendukung strategi dan rencana organisasi untuk pengelolaan layanan dengan cara memastikan bahwa sumber daya keuangan dan investasi organisasi digunakan dengan efektif.
- ▶ Service financial management bertanggungjawab dalam pengelolaan:
 - Anggaran & biaya
 - Akuntansi
 - Penagihan



Fakultas Informatika
School of Computing
Telkom University

STRATEGY MANAGEMENT

Strategy Management

- ▶ Memformulasikan tujuan organisasi dan mengadopsi arah tindakan & alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.
- ▶ Tujuan Strategy Management:
 - Menganalisa lingkungan tempat organisasi berada untuk mengidentifikasi peluang yang akan menguntungkan organisasi
 - Mengidentifikasi batasan-batasan yang mungkin menghalangi pencapaian hasil bisnis, dan mendefinisikan cara mengurangi efek Batasan tersebut.
 - Memutuskan & menyepakati arah organisasi dengan stakeholder yg relevan, termasuk visi, misi, dan prinsip organisasi.
 - Menentukan posisi organisasi relatif terhadap pelanggan dan competitor.
 - Memastikan agar strategi dapat dituangkan dalam rencana taktis & operasional untuk tiap unit dalam organisasi.
 - Memastikan agar strategi diimplementasi melalui eksekusi rencana strategis.
 - Mengelola perubahan strategi & dokumen terkait.



Fakultas Informatika
School of Computing
Telkom University

SUPPLIER MANAGEMENT

Supplier Management

- ▶ Memastikan agar para supplier organisasi dan kinerja mereka dapat terkelola dengan baik untuk mendukung penyediaan produk & layanan yang berkualitas.
- ▶ Aktivitas-aktivitas penting meliputi:
 - Memastikan konsistensi dengan cara membuat satu sistem yang dapat memonitor dan mengontrol semua proses
 - Memelihara strategi, kebijakan, dan pengelolaan kontrak dengan supplier
 - Menegosiasikan & menyepakati kontrak dengan supplier
 - Mengelola relasi dan kontrak dengan supplier internal & eksternal.
 - Mengelola kinerja supplier

Supplier Management

- ▶ Jenis-jenis supplier:
 - Insourcing → Produk/layanan dibuat oleh internal organisasi
 - Outsourcing → Produk/layanan yang tadinya dibuat oleh internal disediakan oleh pihak ketiga
 - Single source/partnership → Pengadaan produk/layanan pada suatu supplier tertentu
 - Multi-sourcing → Pengadaan produk/layanan pada lebih dari satu supplier

- ▶ Organisasi harus memilih supplier berdasarkan:
 - Tingkat kepentingan & pengaruhnya.
 - Resiko
 - Biaya

Supplier Management

- ▶ **Aktivitas-aktivitas Supplier Management meliputi:**
 - Perencanaan Supplier
 - Evaluasi supplier & kontraknya
 - Negosiasi kontrak dengan supplier
 - Pengkategorisasian supplier
 - Pengelolaan supplier & kontraknya
 - Pengelolaan jaminan
 - Pengelolaan kinerja
 - Perpanjangan/pemutusan kontrak

- ▶ **Integrasi layanan diperlukan untuk mengorkestrasi para supplier yang terlibat.**



Fakultas Informatika
School of Computing
Telkom University

WORKFORCE & TALENT MANAGEMENT

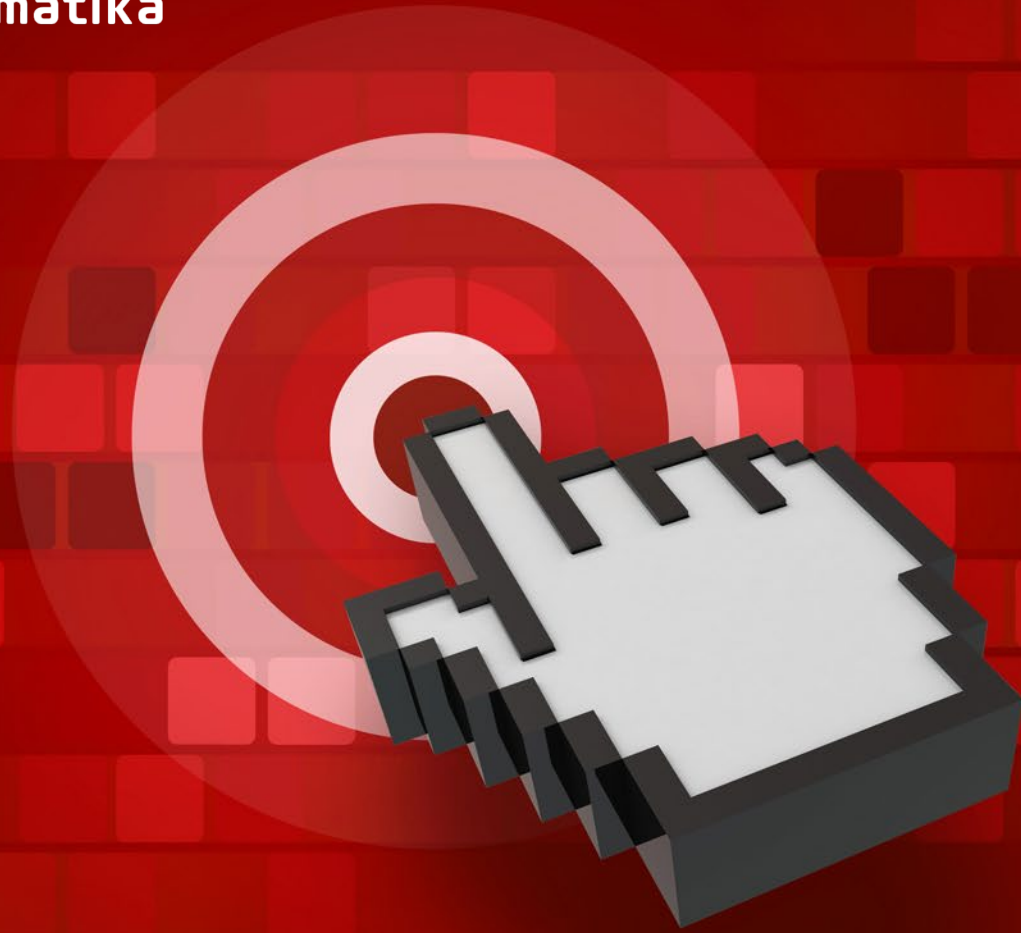
Workforce & Talent Management

- ▶ Memastikan agar organisasi memiliki orang yang tepat dengan skill & pengetahuan yang memadai dan ada pada peran yang tepat untuk mendukung tujuan bisnis.

- ▶ Aktivitas-aktivitas penting meliputi:
 - Workforce planning
 - Rekrutmen
 - Pengukuran kinerja
 - Pengembangan personal
 - Pembelajaran & pengembangan
 - Mentoring & perencanaan suksesi.



Fakultas Informatika
School of Computing
Telkom University



THANK YOU