

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan



Gambar 2. 1 Logo PT Jasa Teknologi Informasi IBM  
(Sumber : [3])

PT Jasa Teknologi Informasi IBM atau yang biasa dikenal sebagai JTI IBM adalah anak perusahaan dari IBM yang didirikan pada tahun 2003. JTI IBM didirikan untuk membantu IBM dalam memberikan sumber daya yang terampil dalam melakukan aktivitas yang berkaitan dengan dukungan purna jual untuk produk IBM di Indonesia. JTI IBM juga mendukung sasaran strategis IBM Indonesia dalam menyediakan solusi TI yang komprehensif bagi masyarakat. JTI IBM menjadi sarana pemberian layanan strategis untuk membantu IBM Indonesia dalam memperluas segmen pasar, portofolio solusi, dan cakupan geografi yang berkomitmen untuk menjadi mitra yang dapat memberikan kontribusi secara signifikan bagi pelanggannya. Saat ini, IBM-JTI menyediakan layanan solusi Total, dari aspek Infrastruktur TI, Perangkat Keras dan Perangkat Lunak, hingga aspek Bisnis, yang mencakup tidak hanya Produk IBM tetapi juga Produk non IBM terkemuka lainnya. IBM-JTI akan mengusulkan solusi terbaik yang tersedia yang memenuhi kebutuhan dan persyaratan Klien terlepas dari Merek Produk.

Sebagai perusahaan IBM, JTI IBM menganut Nilai-Nilai IBM dan Pedoman Perilaku Bisnis. IBM-JTI bertujuan untuk membangun perusahaan menjadi perusahaan Indonesia yang mapan dan terhormat dengan tim manajemen yang kuat dengan terus berusaha untuk keunggulan dan komitmen terhadap kualitas, memberikan Solusi yang efektif dan efisien kepada Klien, berkontribusi pada negara dalam menciptakan peluang kerja dan transfer teknologi maju [3].

## **2.2 Visi dan Misi Perusahaan**

Dalam menjalankan perusahaannya, PT Jasa Teknologi Informasi IBM memiliki visi dan misi yang diterapkan yaitu :

### 1) Visi Perusahaan

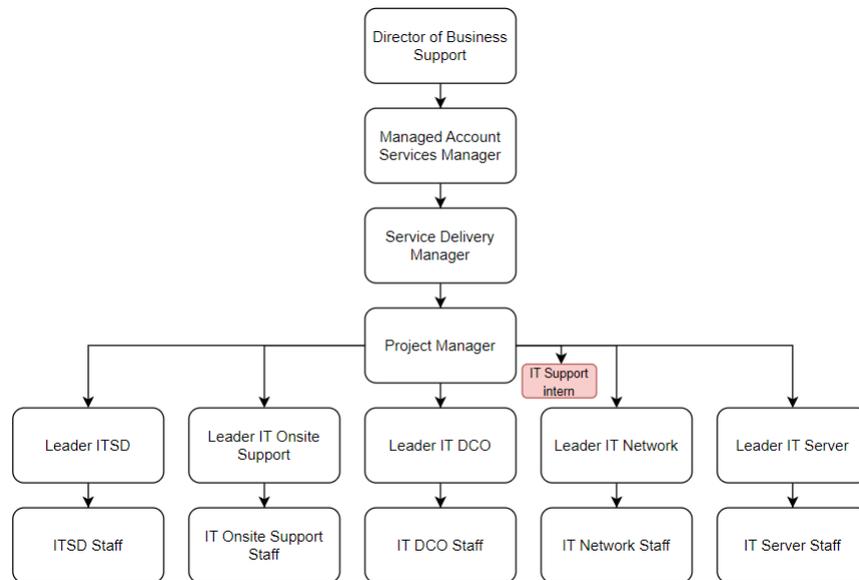
Visi dari PT Jasa Teknologi Informasi IBM ini adalah menjadi perusahaan layanan TI (Teknologi Informasi) pilihan dan diakui sebagai kontributor penting bagi kesuksesan Klien kami

### 2) Misi Perusahaan

Misi dari PT Jasa Teknologi Informasi IBM ini adalah melengkapi IBM dalam menyediakan solusi TI yang komprehensif, dan berkontribusi bagi negara dalam menciptakan peluang kerja dan pengembangan manusia

## **2.3 Struktur Organisasi Perusahaan**





Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Jasa Teknologi Informasi IBM

Berdasarkan gambar 2.2 di atas merupakan bagian dari struktur organisasi yang secara langsung berhubungan dengan kegiatan magang pada PT Jasa Teknologi Informasi IBM. Pada struktur organisasi tersebut atasan tertinggi yang secara langsung berhubungan dengan kegiatan magang ini adalah *Director of Business Support* yang membawahi *Managed Account Service Manager*, lalu membawahi juga *Service Delivery Manager* yaitu Mas Reagan Hia selaku supervisor pada program kerja magang kali ini dan membawahi *Project Manager* yaitu mas Bartolomeus Bregas Raditya atau biasa dipanggil Dite selaku mentor atau pembimbing lapangan program kerja magang ini. *Project Manager* memiliki tanggung jawab untuk proyek tertentu dalam JTI IBM, salah satunya yaitu proyek MAP. *Project manager* yaitu Mas Dite, mempunyai beberapa divisi salah satunya yaitu *IT Services*. *IT Services* dalam proyek map ini terbagi menjadi 5 tim yaitu IT SD (*IT Service Desk*), IT DCO (*IT Data Center Operation*), IT OSS (*IT Onsite Support*), *IT Network*, dan *IT Server*.

ITSD memiliki tanggung jawab sebagai tangan pertama saat insiden, permintaan perubahan, dan pemberian layanan dibutuhkan. Saat insiden terjadi Tim ITSD akan menerima *Raw Tiket* dalam jangka waktu 30 menit untuk melakukan

penerimaan tiket, Melakukan analisis kasus dari *Tiket* tersebut (memprioritaskan kasus), Melakukan proses penyelesaian secara Komunikasi menggunakan telepon ataupun *remote* desktop dengan seizin user, user yang ada yaitu anggota atau karyawan MAP. Melakukan *testing* penyelesaian masalah untuk memastikan permasalahan sudah diselesaikan. Melakukan penulisan *resolution notes* untuk melakukan *record* terhadap langkah yang telah dilakukan. IT DCO memiliki tanggung jawab dalam menangani apabila ada *root store* yang mengalami gangguan, Tim Dco akan langsung memberikan email kepada *root store* tersebut. Dan apabila *root store* tersebut memiliki M2M maka akan di *follow up* ke tim Network, apabila bermasalah dengan *provider* maka Tim IT DCO akan melakukan *follow up* kepada *provider* yang sesuai. Setelah itu melakukan konfirmasi kepada tim leader ITSD untuk melakukan *hold tiket* karena tiket yang dikirim oleh user yang mengalami gangguan dalam area tersebut. IT OSS memiliki tanggung jawab untuk menangani insiden yang tidak dapat ditangani oleh tim ITSD dengan melakukan *visit* kepada *customer* apabila penanganan insiden dibutuhkan. IT Network dan Server memiliki tanggung jawab untuk menangani insiden apabila tidak dapat diselesaikan oleh tim ITSD maka akan dilakukan eskalasi kepada Tim *IT Network* yaitu tim L2 untuk dilakukan penyelesaian lebih dalam. Setelah permasalahan sudah diselesaikan tim *IT Network* akan melakukan *closing tiket* dengan melakukan Screenshot permasalahan yang telah diselesaikan seperti *PING / Trace*.

