



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

penulis kepada perusahaan yang diharapkan dapat menjadikan masukan yang dapat membantu perusahaan menjadi lebih baik lagi.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

VersaTech adalah perusahaan IT yang didirikan pada tahun 2006. VersaTech merupakan perusahaan yang siap untuk beradaptasi dengan perkembangan kompetisi pasar dan sekaligus merupakan lingkungan perubahan yang strategis di era globalisasi. VersaTech sangat dekat dengan inovasi IT, strategi IT, arsitektur sistem untuk mengatasi hambatan internal, menginisiasi anda untuk melakukan perubahan agar dapat mengurangi pengeluaran, menciptakan dan meningkatkan nilai dalam organisasi anda.

VersaTech akan membantu perusahaan anda untuk menggunakan teknologi yang inovatif sebagai *strategic tool* untuk meningkatkan kinerja perusahaan anda dan mencapai performa terbaik dalam mengurangi pengeluaran. VersaTech melayani para pelanggannya dengan sangat ramah dan profesional.

Kami mengerti bagaimana kebutuhan untuk berubah dari waktu ke waktu dan tantangan dalam melakukan perubahan itu. Kami menyediakan tenaga kerja profesional dan konsultan yang berpengalaman untuk membantu organisasi anda dalam meningkatkan bisnis.

2.1.1 Gambaran Umum Perusahaan VersaTech

VersaTech merupakan perusahaan yang terletak di sebuah gedung berlantai 4. Setiap lantai mempunyai bagian kerjanya masing-masing. Lantai 1 merupakan tempat Diva Tour & Travel yang merupakan anak perusahaan dari VersaTech. Lantai 2 merupakan bagian keuangan seperti *Accounting*. Lantai 3 merupakan gudang. Lantai 4 merupakan tempat dimana para pekerja IT bekerja (divisi IT).

VersaTech memiliki fasilitas yang sangat memadai dan selalu mengikuti perkembangan teknologi sehingga sangat membantu para pekerja dalam melakukan pekerjaannya.

2.1.1.1 Fasilitas VersaTech

VersaTech selalu mengikuti perkembangan teknologi untuk dapat memaksimalkan kinerja para karyawan. Ruangan kerja para karyawan terletak di ruangan yang sama dengan direktur perusahaan. Hal ini tidak membuat para karyawan menjadi canggung atau tidak enak, bahkan

karyawan dapat dengan mudah melaporkan setiap kendala atau *progress* kepada direktur tanpa harus keluar masuk ruangan direktur. Suasana kerja yang dibuat juga tidak terlalu tegang, karyawan dan direktur dapat saling berkomunikasi layaknya teman.

Seperti perusahaan IT pada umumnya, VersaTech mempunyai sarana dan prasarana penunjang sebagai berikut:

1. Kursi dan Meja Kerja
2. Komputer
3. AC (Air Conditioner)
4. Server
5. Internet
6. Toilet
7. Dan Lain-Lain

2.1.2 Visi dan Misi VersaTech

- a. Membantu para *client* untuk meningkatkan performa perusahaan mereka dengan menyediakan tenaga *expert* dan menggunakan teknologi yang sesuai dalam mendesain dan mengembangkan strategi bisnis untuk menjadi organisasi yang lebih kompetitif.
- b. Menjadi rekan kerja yang sesuai dalam mengembangkan organisasi anda dan menjadi penyedia sistem informasi dan teknologi kelas dunia.

- c. Responsif dalam mengibservasi tantangan teknologi dan aliran informasi bisnis untuk dapat beradaptasi dengan teknologi informasi sekarang ini.
- d. *Client* merupakan urat nadi bisnis. Kami secara konsisten memperkuat relasi yang sudah ada dan menciptakan relasi yang baru. Kami terus bekerja sesuai ekspektasi dan harapan para *client* dengan mendesain dan memberikan solusi teknologi informasi yang terbaik.

2.1.3 Peran-peran dalam divisi IT

a. *Help Desk*

Help Desk adalah titik utama dimana client dari IT akan pertama kali menghubungi divisi IT saat mempunyai pertanyaan atau masalah yang berhubungan dengan IT. *Help Desk* membawa harga diri dan wibawa divisi IT saat berhubungan dengan client sehingga *Help Desk* sangat mempengaruhi *customer experience*.

Help Desk menyimpan *database* dari masalah dan solusi yang muncul dari operasional IT sehari-hari. *Help Desk* memfasilitasi komunikasi antara *user* dan bagian IT lainnya, merespon crisis, dan membuat prioritas pengerjaan masalah.

b. *End User Support*

End User Support bertanggung jawab untuk perbaikan fisik komputer dan kunjungan ke lapangan kerja. Grup ini adalah lapisan kedua dari

manajemen masalah dan solusi. Umumnya bila ukuran group cukup besar, manajer akan membagi menjadi beberapa tim kecil berdasarkan lokasi, teknologi, aplikasi, atau kelompok bisnis. Setiap kelompok kecil mempunyai seorang kepala.

Seperti *Help Desk*, *End User Support* harus juga mempunyai kemampuan yang luas pada sistem IT pada perusahaan. Perbedaannya, *End User Support* mempunyai pengetahuan yang lebih mendalam pada sistem standar perusahaan. Keahlian lebih diarahkan pada hardware dan *Software* yang ada pada sistem komputer end *user* bukan pada aplikasi server.

End User Support bertanggung jawab dalam memberikan dukungan pada seluruh peralatan dan aplikasi yang terpasang pada sisi end *user*. Selain itu *End User Support* juga bertanggung jawab pada instalasi peralatan baru, perawatan peralatan yang ada, dan upgrade pada sistem end *user*. Untuk memudahkan pekerjaan *End User Support*, IT Standard harus diberlakukan agar pekerjaan tidak terlalu beragam.

c. *Network Administration Group*

Network Administrator Group mengatur semua kemampuan jaringan komunikasi data yang dibutuhkan oleh bisnis. Network administrator bertanggung jawab pada semua kabel, *hubs/switch*, keamanan jaringan, *routers, gateways, firewall*, dan hal yang berhubungan dengan jaringan lainnya. Mereka melakukan pengawasan *traffic* jaringan dan melakukan efisiensi / upgrade sebelum kebutuhan melebihi kapasitas.

Network administrator membutuhkan keahlian yang khusus meliputi pengetahuan pada hardware jaringan, *media network* / kabel, *network protocols*, enkripsi, dan *firewall*. Tingginya tuntutan keahlian dan pengetahuan pada network administrator menyebabkan tingginya pula pelatihan dan pengalaman yang harus dibayar agar seorang network administrator menjadi efektif. Pelatihan sendiri membutuhkan waktu 5 tahun lebih agar efektif.

Network administrator bertanggung jawab dalam meneliti aplikasi, akses, dan data transfer yang dibutuhkan. Kemudian menentukan solusi yang paling optimal dan menegosiasikan kontrak dengan vendor. Penilaian kebutuhan, perencanaan kapasitas, dan implementasi yang baik dapat mengurangi biaya.

Untuk perusahaan menengah atau kecil, network administrator dan system administrator dapat dikerjakan oleh satu orang.

d. *System Administrator / Computer Operation Group*

System Administrator dan *Computer Operations Group* mengatur, mengawasi, dan mengkonfigurasi seluruh *Server* dan *System Software* yang membentuk sebuah infrastruktur dimana terdapat aplikasi dan data perusahaan. Sistem ini termasuk email server, web/FTP server, print server, development, test, dan production server. Setiap server mungkin berdasarkan pada teknologi yang berbeda tergantung pada standar perusahaan.

Tugas-tugas seorang *System Administrator* antara lain adalah instalasi/perawatan/upgrade peralatan/ sistem operasi/ aplikasi, perencanaan kapasitas, backup, *user profile management*, dan keamanan sistem. Keseluruhan tugas ini membutuhkan pengetahuan yang sangat mendalam pada bagaimana *Software* bekerja untuk memenuhi kebutuhan bisnis. Sistem administrator secara proaktif mengatur sistem server untuk mengurangi masalah yang dapat muncul saat jam production dan penyusupan ilegal. Sistem administrator juga harus melacak utilisasi server, mengantisipasi dengan menambah kapasitas bila frekuensi penggunaan mendekati batas kemampuan server. Karena ini, sistem administrator umumnya mempunyai pekerjaan yang berat karena mereka harus tersedia saat jam kerja dan harus merawat server di luar jam kantor.

e. *Telecommunications Services Group*

Banyak perusahaan mendapati bahwa lebih murah untuk membeli dan mengoperasikan telepon sistem mereka sendiri. *Telecommunications Services Group* mengatur seluruh telepon dan jasa lainnya yang berhubungan. Jasa yang diberikan adalah telepon, *voice mail*, fax, dan *video conferencing*.

Jasa telekomunikasi mensyaratkan pengetahuan pada telephony switch hardware (PBX) dan konfigurasi *Software*, perkabelan pada bangunan, konfigurasi call center, *voice mail configuration*, dan *video conferencing equipment*.

Terkadang anggota *Telecommunication Services Group* diassign secara reguler ke *Help Desk* karena umumnya anggota *Help Desk* kurang mempunyai pengetahuan pada area ini. Assignment ini berikan agar tidak seluruh permintaan support di arahkan ke kelompok *Telecommunication Services Group*.

Bila sistem cukup kompleks, perusahaan dapat meng-*outsource services* pada vendor. *Help Desk* dalam hal ini harus mendapatkan fasilitas untuk melakukan penjadwalan support dengan vendor.

f. *Infrastructure / Operations Manager*

Manajer operasi bertanggung jawab pada performa dari semua tim yang berada pada *IT Operation Group*. Manajer harus mempunyai pengetahuan yang luas pada teknologi yang berada pada wilayah tanggung jawabnya tetapi detailnya tetap berada pada setiap anggota tim.

Manajer operasi bertanggung jawab untuk performa keseharian dari sistem IT, memaksimalkan *availability* dari sistem, dan menyelesaikan masalah end *user*. Manajer ini juga berperan dalam membentuk sebuah disaster recovery plan dan eksekusinya. Mempunyai manajer dengan peran ini membantu CIO untuk lebih berfokus pada arah strategis IT dari pada mencemaskan performa keseharian dari IT.

g. *Application Development Teams*

Application Development Teams menyediakan pengembangan dan dukungan pada aplikasi bisnis, berdasarkan pada kebutuhan yang

dikumpulkan dan didokumentasikan oleh *business analyst*. Untuk perusahaan kecil, *business analyst* dan *development team* umumnya dilakukan oleh orang yang sama. Aplikasi bisnis mungkin dibuat sendiri atau dibeli dari luar dan dikonfigurasi agar cocok dengan pola bisnis perusahaan.

h. *Application Testing*

Application Testing Team bertanggung jawab untuk menguji coba perubahan dan upgrade pada aplikasi bisnis dengan tujuan mendeteksi dan menghilangkan masalah dan menjamin kompatibilitas dengan modul lain.

i. *Database Administrator*

Database Administrator mendesain arsitektur *database*, melakukan install dan konfigurasi *database Software*, berpartisipasi pada desain dan pengembangan dengan developer, menjamin integritas data, dan mengawasi serta meningkatkan performa *database*.

j. *Electronic Data Interchange*

Electronic Data Interchange (EDI) bertanggung jawab untuk menjamin transport data antara aplikasi baik dalam perusahaan maupun dengan luar perusahaan secara akurat, tepat, dan cepat.

k. *Business Analyst Group*

Pekerjaan seorang analis bisnis adalah berhubungan langsung dengan end *user* / client untuk mengetahui bagaimana sistem digunakan dan mengidentifikasi peningkatan yang dapat menyediakan keuntungan yang tinggi bagi perusahaan. Tanggung jawab dari sebuah analis bisnis terbagi sama rata antara end *user* / client dan divisi IT.

1. *Manager of Application Management*

Manager dari *Application Management Group* bertanggung jawab pada performa dari seluruh tim dalam grupnya. *Application Manager* harus mempunyai sebuah pemahaman yang lengkap pada sistem bisnis yang digunakan. Fungsi yang terpenting adalah organisasi dan manajemen tim. Membuat prioritas, mengatur tim, dan menyelesaikan proyek adalah tanggung jawab dari *application manager*.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan