

Perencanaan manajemen insiden PT. AJB Bumi Putera 1912

Ananto Widhi Nugroho, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=124847&lokasi=lokal>

Abstrak

PT. AJB Bumiputera sebagai perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia memiliki visi untuk mempertahankan keunggulannya ditengah persaingan bisnis asuransi yang semakin tajam. PT AJB Bumiputera menyadari bahwa TI menjadi salah satu faktor penting yang menunjang keberhasilannya dalam mencapai visi tersebut. Oleh karena itu selain terus menerus menciptakan terobosan-terobosan dalam bentuk produk asuransi baru yang didukung oleh TI, PT. AJB Bumiputera juga mulai memperhatikan tingkat layanan Departemen TI khususnya dalam hal penanganan insiden. Penanganan insiden TI menjadi semakin penting bagi PT. AJB Bumiputera mengingat semakin tingginya ketergantungan proses bisnis PT. AJB Bumiputera terhadap TI. Penanganan insiden yang kurang tepat seringkali menyebabkan terganggunya proses bisnis dan menurunkan kinerja PT. AJB Bumiputera, oleh karena itu diperlukan suatu sistem pengelolaan insiden yang sesuai dengan kondisi PT. AJB Bumiputera sehingga setiap insiden yang terjadi dapat diselesaikan sesuai dengan harapan PT. AJB Bumiputera dan memungkinkan terus menerus dilakukannya peningkatan kualitas layanan TI.

Tahapan kegiatan yang akan dilakukan untuk merencanakan manajemen insiden di PT. AJB Bumiputera dimulai dengan pengumpulan requirement, kemudian bersamaan dengan itu dilakukan studi terhadap model MOF yang telah banyak menjadi standar dalam manajemen pelayanan TI khususnya manajemen penanganan insiden. Kemudian dilakukan perencanaan sistem manajemen insiden berdasarkan panduan model MOF dan requirement yang muncul dari PT. AJB Bumiputera sehingga sistem manajemen insiden yang dirancang akan sesuai dengan kondisi PT. AJB Bumiputera. Dalam laporan ini perancangan akan menggunakan pendekatan terhadap tiga komponen utama dari manajemen insiden yaitu SDM (Sumber Daya Manusia), proses yang berjalan dalam manajemen insiden dan teknologi pendukung serta integrasi diantara ketiganya sehingga membentuk satu sistem manajemen insiden yang utuh.