1. Sebuah perusahaan sedang mempertimbangkan proyek untuk mengembangkan sistem informasi yang akan memungkinkan semua karyawan, dan pelanggan untuk mengakses dan mengelola informasi sumber daya mereka sendiri, seperti alamat, status perkawinan, dan informasi pajak. Manfaat utama jika sistem akan menjadi pengurangan sumber daya manusia dan informasi yang lebih akurat. Misalnya, jika seorang karyawan atau pelanggan memiliki nomor telepon atau alamat email baru, ia akan bertanggung jawab untuk memasukkan data dalam sistem baru tersebut. Sistem baru juga akan memungkinkan karyawan untuk mengubah pajak mereka dengan kepemilikan atau kontribusi program pensiun. Identifikasi dan uraikan lima risiko negatif dan positif untuk proyek baru ini kemudian usulkan strategi untuk mengatasi setiap risiko tersebut.

JAWAB :

**Risiko Negtif :**

* Adanya kebocoran data penting milik karyawan dan pelanggan
* Informasi yang diinput bersifat palsu
* Kegagalan sistem informasi dalam menampung data
* Kehilangan atau kerusakan perangkat ICT
* Belum adanya Disaster Recovery dalam sistem

**Manjemen risiko :**

* **Memperketat keamanan data dengan memperbaharui firewall dan anti virus secara teratur**
* **Membuat kebijakan tentang data yang diinput oleh karyawan dan pelanggan**
* **Adanya program update dan pembaharuan infrastruktur sistem informasi**
* **Perlunya back-up dan recovery data serta disaster recovery yang dipastikan keberlakuannya**
* **Implementasi DRC**

**Risiko Positif :**

* Layanan kepada pengguna harus selalu tersedia dengan baik
* Penggunaan aplikasi berlisensi resmi pada sistem infomasi
* Meningkatnya pengguna aplikasi
* Meningkatnya penjualan produk
* Sistem berjalan dengan baik tanpa gangguan

**Manajemen risiko :**

* **Menerapkan manajemen e-mail yang disempurnakan**
* **Melakukan pengawasan terhadap procurement dan manajemen asset**
* **Menerapkan manajemen pengadaan proyek**
* **Menerapkan manajemen sumber daya proyek**

**Impelentasi DRC (disaster recovey)**

1. Sebutkan lima alasan mengapa organisasi berbasis IT perlu melakukan outsourcing serta jelaskan kapan seharusnya suatu organisasi IT memilih untuk melakukan ataupun tidak melakukan outsourcing.

JAWAB :

Alasan mengapa organisasi IT perlu melakukan outsourcing :

1. Meningkatkan fokus perusahaan

Perusahaan dapat fokus pada masalah dan strategi utama dan umum sedangkan pelaksanaan tugas sehari-hari yang kecil diserahkan oleh pihak ketiga, sehingga akan lebih menguntungkan bagi perusahaan jika menyerahan pengelolaan teknologi informasinya kepada perusahaan yang memiliki keahlian khusus di bidang teknologi informasi. Dengan meningkatkan fokus pada bisnis utamanya maka perusahaan juga akan mampu lebih menignkatkan core-competence atau kompetensi utamanya.

1. Sumber daya sendiri dapat digunakan untuk kebutuhan-kebutuhan lain.

Perusahaan tentu mempunyai keterbatasan dalam pemilikan sumber daya. Tantangan yang terus-menerus harus dihadapi adalah bahwa sumber daya tersebut harus selalu dimanfaatkan utnuk memanfaatkan bidang-bidang yang paling menguntungkan.

1. Megurangi dan mengendalikan baiya operasi

Salah satu keuntungan yang sangat taktis dari outsourcing adalah memungkinkan untuk mengurangi dan mengendalikan biaya operasi. Pengurangan biaya ini dapat dan dimungkinkan diperleh dari mitra outsources mellaui ebrbagai hal, misalnya spesialisasi, struktur pembiayaan yang lebih rendah, ekonomi skala besar (economic of scale) dan lain-lain.

1. Memecahkan masalah yang sulit dikendalikan atau dikelola

Juga dapat digunakan untuk mengatasi pengelolaan hal atau mengawasi fungsi yang sulit dikendalikan, misalnya birokrasi ekstern yang sangat berbelit yang ahrus di taati oleh perusahaan yang dimiliki negara dalam menjalankan fungsi pembelian barang dan jasa, yang sulit ditembus dengan cara-cara biasa. Hal ini mungkin dapat dipecahkan dengan mengkontrakkan saja seluruh pekerjaan tersebut pada pihak ketiga, yang berbentuk swasta yang tidak terikat pada birokrasi tertentu.

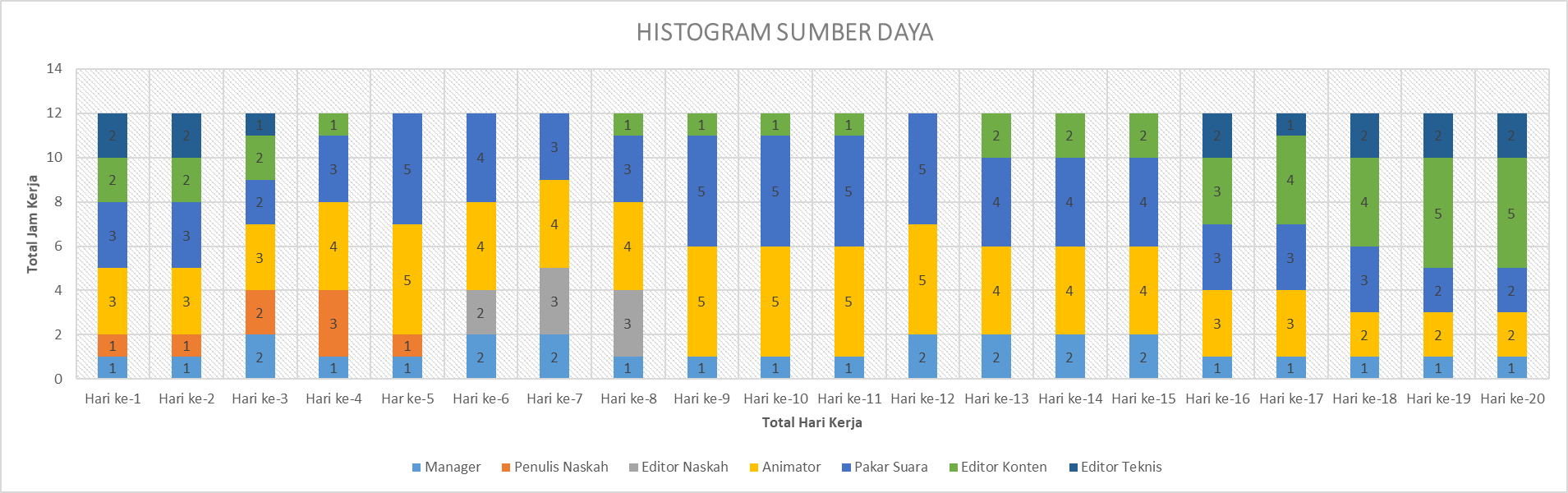
1. Jasa yang diberikan outsourcers lebih berkualitas dibandingkan dikerjakan sendiri secara internal, karena outsourcer memang spesialisasi dan ahli di bidang tersebut.

Perusahaan perlu melakukan outsourcing saat biaya pengembangan sistem sangat tinggi dan ketidakpastian untuk mendapatkan sistem yang tepat sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan.

Perusahaan tidak perlu melakukan outsourcing apabila perusahaan ragu jika aplikasi atau sistem yang dibuat tersebut bisa ditiru oleh perusahaan lain. Hal ini terjadi apabila dua perusahaan atau lebih menjadi klien dari outsourcer yang sama

1. Angela merupakan seorang penanggung jawab perusahaan yang menyiapkan video pendek untuk situs web Anda, dimana Angela meminta Anda bekerja sama untuk menyiapkan daftar sumber daya terperinci yang tersedia untuk membantunya menyiapkan skrip dan mengedit video yang akan mereka buat. Anda memutuskan untuk menggunakan animasi daripada orang sungguhan dalam video yang akan diupload sebagai salah satu konten website, dan Anda yakin perusahaan Angela merupakan perusahaan yang sudah berpengalaman dalam hal ini. Anda memutuskan untuk berperan sebagai penulis naskah, editor naskah, animator, pakar suara, editor konten, dan editor teknis. Angela dan timnya akan melakukan semua pekerjaan animasi, suara, dan teknis dan akan memberikan panduan bagi Anda dan tim Anda untuk melakukan pekerjaan lain. Untuk menekan biaya dan proyek tetap sesuai dengan jadwal, Anda memutuskan untuk merencanakan agar semua pekerjaan video dilakukan dalam 20 hari atau menggunakan tidak lebih dari 240 jam, dan ini berarti sekitar setengah dari waktu yang dialokasikan dari perusahaan Angela. Persiapkan histogram sumber daya untuk memperkirakan jumlah jam berdasarkan peran untuk masing-masing selama 20 hari. Berikan catatan khusus untuk asumsi-asumsi yang akan anda gunakan dalam histogram tersebut.

JAWAB :



1. Perhatikanlah skenario berikut ini, kemudian tulislah dan jelaskan media yang tepat digunakan dan mengapa menggunakan media tersebut.
2. Bisnis market place yang anda Bangun telah berkembang dengan sukses, akan tetapi seiring dengan kesuksesan tersebut, email dan telepon dari pelanggan selalu menanyakan jenis pertanyaan yang serupa.
3. Dalam proyek yang anda kerjakan saat ini, banyak staf teknis yang sampai di tempat kerja antara jam 09.00 WIB s/d 10.00 WIB. Sementara staf bagian lain selalu datang sebelum jam 09.00 WIB. Staf bagian lain sudah pernah mengeluhkan tentang hal ini. Manajer proyek menginginkan agar semua staf teknis masuk sebelum jam 09.00 WIB, meskipun rata-rata staf teknis ini pulang lebih lambat dari jam kantor yang telah ditetapkan.

JAWAB :

1. Media yang tepat untuk mengatasi persoalan tersebut menggunakan Customer Support Automation / Automated customer service

Automated customer service adalah bentuk dukungan pelanggan yang tidak memerlukan intervensi manusia. Ini bekerja paling baik ketika pelanggan membutuhkan jawaban untuk pertanyaan langsung, pembaruan status, atau membantu menemukan sumber daya tertentu.

Salah satu opsi dukungan otomatis paling populer adalah chatbots. Bot ini menggunakan AI untuk memberi pelanggan tautan ke sumber daya yang ada, seperti artikel basis pengetahuan dan FAQ. Mereka juga dapat mengarahkan percakapan pelanggan ke tim yang paling siap untuk menangani pertanyaan mereka dan bahkan dapat memberikan jawaban untuk pertanyaan pelanggan sederhana seperti:

"Bagaimana saya bisa menambah lebih banyak pengguna?"

maka jawaban dari bot tersebut adalah sebuah link yg akan di arahkan ke halaman tutorial/guide untuk menambah lebih banyak pengguna, jd jawabannyam "Cara menambahkan lebih banyak pengguna bisa lihat di link berikut web.com/faq#3"

Contoh kedua

"Bagaimana saya melihat status pesanan saya?"

Maka bot tersebut akan menjawab mirip seperti diatas yaitu "Untuk melihat status pesanan silahkan kunjungi link berikut"

Dengan Automated customer service maka sistem akan menjawab secara otomatis pertanyaan yang serupa dari seorang pelanggan. Bot yang menggunakan AI ini akan menyamakan kata kunci yang di input dari pelanggan ke database chatbot tersebut.

1. Media yang tepat untuk mengatasi persoalan tersebut menggunakan teknologi mesin absensi. Mesin absensi ini sangat bermanfaat untuk mendeteksi kehadiran karyawan secara efektif.

Para karyawan cukup menempelkan jarinya pada scanner (jika menggunakan mesin absensi sidik jari) atau menempelkan kartu identitasnya (jika menggunakan mesin absensi ID card) dengan cepat.

Kemudian, mesin ini juga dapat membantu perusahaan Anda untuk menentukan bonus, penggajian, dan juga penalty berdasarkan data kehadiran karyawan.

Hal ini membuat karyawan lebih menghargai waktu karena jika mereka terlambat maka mereka akan menerima konsekuensi berupa pemotongan gaji dan juga ketika mereka selalu datang tepat waktu, maka mereka akan mendapatkan bonus.

Mesin absensi ini sangat membantu perusahaan bisa memberi sanksi/teguran pada karyawan yang sering terlambat dan juga memberikan reward/bonus untuk karyawan yang datang tepat waktu dan disiplin.