


# Quality Management in IT Services

Quality Management (Manajemen Mutu) merupakan salah satu komponen terpenting yang harus ada dan dieksekusi dalam setiap layanan berbasis Teknologi Informasi yang disediakan dan dinikmati oleh *internal customer* maupun *external customer*. Training ini didesain untuk pengenalan dan pemahaman yang utuh dan mendalam untuk para praktisi Teknologi Informasi terutama yang berada di penyedia jasa layanan korporat untuk perusahaannya sendiri maupun untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya dalam berbagai hal seperti menyediakan dukungan yang memuaskan pengguna akhir, memecahkan masalah secara permanen, mengelola dan mengawasi infrastruktur piranti lunak dan keras serta mengakomodasi perubahan bisnis perusahaan.

**Trainer: Goutama Bachtiar**

**WAKTU PELAKSANAAN**

📅 11 - 12 Januari 2027

🕓 09:00 - 17:00 WIB

**TEMPAT PELATIHAN**

Location: Kuretakeso Hotel - Kemang / Best Western Premier - Cawang / The Aryaduta Hotel Semanggi

**Harga**

Group Price: Rp 5.350.000
Full Fare: Rp 5.950.000

**) Harga di atas tidak dikenakan PPN 11%, sudah termasuk makan siang, snack, sertifikat, dan modul.*

## Durasi Pelatihan

Training akan dilaksanakan dalam waktu 3 (tiga) hari penuh, pukul 9 pagi sampai dengan 5 sore.

## Tujuan Pelatihan

Mencapai kepuasan pelanggan atas layanan yang diberikan

- Mengurangi resiko tidak dapat terpenuhinya permintaan bisnis dengan layanan yang diberikan
- Mengurangi biaya yang timbul atas pengembangan prosedur dan kebijakan IT perusahaan
- Menghasilkan komunikasi yang lebih baik
- Meningkatkan produktivitas dengan memanfaatkan kompetensi dan pengalaman yang ada secara maksimal
- Meningkatkan kepercayaan seluruh jajaran staff termasuk manajemen pada perusahaan pelanggan terhadap layanan TI yang diberikan.

## Peserta

Staff, Officer, Programmer, Analis Sistem, Administrator Jaringan, Supervisor, Auditor IT, Auditor Internal, Konsultan, Process Owner, Team Leader, Contract Manager, Outsourcing Manager, Assistant Manager dan IT Manager yang ingin mengetahui, memahami, memperbaiki dan meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan pada bidang audit Teknologi Informasi.

## Outline Materi

1. Memahami Layanan IT dan Ekosistemnya
2. Perangkat Lunak Dan Investasi Service Management
3. Manajemen Mutu dan Critical Success Factors
4. Menguasai Key Performance Indicator dan Metriks
5. Keunggulan Menggunakan Manajemen Mutu
6. Kepemilikan proses, peran dan tanggung jawab
7. Hubungan Antar Proses
8. Menjembatani Gap Antara IT dan Bisnis
9. Insourcing dan Outsourcing

## Metode Pelatihan

Training dijalankan menggunakan metode hands-on exercise, studi kasus yang interaktif, diskusi baik individual maupun berkelompok dengan alokasi waktu sebanyak 60%. 40% akan dialokasikan untuk mempelajari dan membahas konsep penting dalam audit Teknologi Informasi. Metode ini akan sangat membantu dalam melatih dan meningkatkan ketrampilan yang diperlukan dan dapat segera diaplikasikan di lingkungan tempat bekerja para peserta training.

Workshop Leader akan dibantu dengan slide presentasi dan demonstrasi yang mempermudah pemahaman dan pendalaman materi. Partisipasi aktif para peserta sangat diharapkan agar training dapat berjalan lebih menarik.

## Instruktur Pelatihan

### Goutama Bachtiar

Goutama Bachtiar adalah : Advisor, Auditor, Konsultan, Trainer, Courseware Designer dan Penulis bidang Teknologi dan Sistem Informasi selama 17 tahun terakhir dengan spesialisasi di ranah IT Governance, Risk, Security, Assurance, Audit dan IT Management.

Saat ini beliau menjabat sebagai advisor beberapa perusahaan dan organisasi, Subject Matter Expert, Program Mentor, Editorial Journal Reviewer, Certification Exam (CISA, CGEIT, CISM, CRISC) dan Study Materials Developer di ISACA International Chapter, Subject Matter Expert dan Program Evaluator di PMI International Chapter, IASA, SABSA dan Open Group Global Working Group Member, Reviewer Panel di International Institute of Business Analysis (IIBA), Dosen Tamu di program pasca sarjana beberapa universitas di AS dan Indonesia (UTB, UI, IPB dan Binus), serta moderator, panelis dan pembicara di sejumlah konferensi, workshop dan seminar.

Sebagai auditor dan konsultan, telah memberikan layanan tersebut kepada 35 perusahaan dan organisasi. Puluhan sertifikasi internasional sudah diperolehnya sampai dengan saat ini.

Selain itu, beliau juga telah mengadakan dan memberikan pelatihan, perkuliahan, seminar, konferensi dan workshop sebanyak lebih dari 230 sesi dan 5500 jam lebih kepada sekitar 7500 peserta di Indonesia maupun luar negeri kepada lebih dari 70 perusahaan dan organisasi.

Sebagai penulis, sudah mengarang 2 buku dan 22 courseware serta sudah menulis, melakukan review dan editing atas 300 artikel, manuskrip, paper dan white paper seputar Telematika dan Manajemen di lebih dari 20 media, publikasi, organisasi, jurnal dan konferensi.

## CONTACT US


**Operational Office**

ILP CENTER 2nd Floor R19, Jl. Raya Pasar Minggu 39A, Jakarta Selatan

**Phone**

+62 813-8834-2078

**Email**

regtraining@valueconsulttraining.com

**Website**

www.valueconsulttraining.com