


# Online Training : Designing Service Level Agreement (SLA)

**DESKRIPSI:**

Pelatihan ini memberikan pengetahuan dan keahlian kepada peserta untuk dapat memahami dan membuat Service Level Agreement (SLA) sebagai suatu dokumen komitmen resmi yang mengikat antara penyedia jasa dengan pelanggan. Hal penting yang tercakup dalam pelayanan jasa seperti kualitas, ketersediaan waktu, tanggung jawab, dan parameter terukur lainnya dapat disepakati antara penyedia jasa dan pelanggan. Beberapa contoh penyedia jasa seperti: Telecommunication Company, ISP (Internet Service Provider), Cloud Computing, Outsourcing, Web Hosting and Services.

**Trainer: Ade Nugraha, ST, MMSI**

**WAKTU PELAKSANAAN**

23 - 24 Februari 2027

09:00 - 15:00 WIB

**TEMPAT PELATIHAN**

By Zoom

**Harga**

Group Price: Rp 3.500.000
Full Fare: Rp 4.050.000

**) Harga di atas tidak dikenakan PPN 11%, sudah termasuk E-Certificate dan Modul.*

**TUJUAN:**

Pada akhir pelatihan, peserta akan dapat memahami dan membuat dokumen SLA, secara khusus, yaitu:

- Memahami konsep dasar Service Level Agreement yang merupakan bagian dari IT Service Management.
- Menghargai manfaat, hak dan tanggung jawab pada SLA dari perspektif Penyedia Jasa dan Pelanggan.
- Menghasilkan dokumen SLA yang sistematis, terstruktur dan komprehensif.

- Menerapkan  pengetahuan dan keahlian untuk pengembangan pribadi dan profesionalisme kerja dengan nilai-nilai keteraturan, keseimbangan dan integritas.

**SASARAN PESERTA:**

Setiap individu atau kelompok dari sisi pelanggan dan / atau penyedia jasa yang ingin mengetahui, memahami dan membuat dokumen SLA dari berbagai bidang dan industri seperti: Purchasing Dept., General Affairs, HRD, Legal Dept., IT, Telco, Service Provider, dll.

**METODOLOGI:**

Training dilakukan dengan komposisi 40% pemahaman terhadap konsep dan teori inti dan 60% untuk workshop. Pelatihan dilengkapi dengan tampilan slide presentasi, diskusi, dan contoh kasus, agar mudah difahami dan berjalan lancar. Partisipasi aktif peserta diharapkan dalam bentuk tugas individu atau kelompok.

**PENILAIN KOMPETENSI:**

Aktifitas dan kompetensi peserta dalam tugas individu atau kelompok akan dinilai menggunakan perangkat diskusi kelas, pengamatan dan dokumen tugas. Minimal satu (1) dokumen draft SLA sebagai dasar penilaian kompetensi peserta.

**SISTEM PENILAIAN:**

Peserta akan dinilai menggunakan kriteria berikut ini:

- Kehadiran, Aktifitas dan Tugas Pelatihan: 60%
- Minimal satu (1) dokumen draft rancangan SLA (Tugas Akhir) : 40%

**RENCANA PELATIHAN:**

- Pengenalan Service Level Agreement (SLA)
    - Deskripsi dan Terminologi
    - Tujuan, Komponen dan Metrik
    - Proses SLA
    - Manajemen Pelayanan IT
    - Examples

- Merancang Draft SLA
    - Pembukaan
    - Kesepakatan dan Kondisi
    - Layanan Dukungan dan Biaya
    - Tanggung Jawab Pihak Yang Terlibat
    - Ukuran Layanan dan Laporan
    - Permintaan Pelanggan untuk Peningkatan Pelayanan
    - Laporan Keluhan Pelanggan
    - Manajemen Perubahan Penyedia Jasa
    - Tanda Tangan Persetujuan

- Melengkapi dengan Appendix

- Contoh Laporan Keluhan Pelanggan
- Dukungan Perangkat
- Lembar Kerja Eskalasi
- Prosedur Diagram Alur

**FACILITATOR :**

## Instruktur Pelatihan

### Ade Nugraha, ST, MMSI

(MCP, MCSA, MOS, ACA, CEA)

Ade Nugraha adalah seorang praktisi dan akademisi dibidang Desain dan Teknologi dengan pengalaman lebih dari 25 tahun. Memulai karir professional sebagai Konsultan, Desainer Grafis dan Multimedia, Arsitek Perencana, Manajer Proyek, Asisten Dosen, Trainer, Guru dan Dosen, Courseware Designer, Chief Administrator, Academic Manager dan Academic Director.

Trainer adalah alumni S1 Fakultas Teknik Universitas Indonesia yang kemudian melanjutkan studi dan lulus S2 bidang Manajemen Sistem Informasi di Binus Bisnis School (BBS). Pemegang Sertifikasi Internasional bidang IT, mulai dari: Microsoft Certified Professional (MCP), Microsoft Certified Systems Administrator (MCSA), Microsoft Office Specialist (MOS), Adobe Certified Associate (ACA) dan Certified Administrator dari Pearson VUE.

Sebagai praktisi beliau telah bekerja dan menangani lebih dari 30 proyek bidang Desain dan Teknologi, diantaranya: IT Security Policy and Procedure, Computer Based Testing (Web based and Desktop Application), CBT Policy and Procedure, CBT Exam Content, Network Infrastructure Implementation for MS Dynamic AX 2012, Academic and Exam Policy and Procedures, SLA, Web Design and Development, Multimedia Interactive Applications, Multimedia Presentations, 2D/3D Animations, Residential Design, Commercial Design, CG projects seperti: logo, brochure, name cards, posters, flyers and marketing kit untuk lebih dari 25 personal dan corporate clients.

Karir akademisi dimulai dari mahasiswa sebagai asisten dosen di UI, IT trainer dan Lecturer program Diploma IT/CS di Informatics Computer School (Singapore school based), IT Corporate Trainer, Guru Training of Trainers dan Manajer Akademik di berbagai Sekolah RSBI seperti: SMAN 2 Depok, Cibinong, Bogor, Cirebon, Sekolah Bunda Mulia, Al Kausar Boarding School, ICM – BSD, SMK Bhakti Anindya dan Dosen Tamu, Pembicara serta Manajer Pelatihan di berbagai kampus seperti: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Universitas Paramadina Jakarta, Universitas Mercu Buana Jakarta, AMK Bogor, UNSWAGATI Cirebon, Universitas Bina Darma Palembang, IBI Darmajaya Lampung, Universitas Bandar Lampung, STMIK Swadaharma Jakarta, UPI-YAI, Jakarta. Trainer juga merancang dan membuat lebih dari 15 Official Courseware bidang IT, Networking, CG and Multimedia serta Software Engineering dengan lebih dari 35 course materials dan +1000 assessment dan exam content.

Dalam hal leadership dan managerial di struktur organisasi perusahaan, posisi terakhir trainer sebagai Academic Director, 7 tahun sebagai Academic Manager dan 6 tahun sebagai Chief Administrator telah memberikan pengetahuan, keahlian, pengalaman dibidang Manajemen, Bisnis dan Administrasi dalam menangani lebih dari 50 mitra Institusi Akademik (Sekolah dan Kampus) dengan total jumlah siswa dan mahasiswa yang menjadi end-users mencapai lebih dari +25.000 peserta dari tahun 2004 - 2015.

Beberapa Corporate Clients yang pernah bekerjasama dalam project, konsultasi maupun corporate training dan testing, yaitu: PT Semen Indonesia (Semen Gresik), AXA Mandiri, Aetra Air Jakarta, Mitsui Sumitomo Indonesia (MSIG), Toyota Astra Motor (TAM), PT Angkasa Pura II, PT RAIN Tbk, PT Prakarsa Tani Sejati, PT Automated

Testing Indonesia, Multimatics, Sekolah Ichtus, Informatics Computer School, IPDC, LSP Telematika, Pearson VUE, Prometric, Andrew Tani & Co., NICT, PXmatics and others.

## 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