

KONTAK

DOMISILI
Kota Bekasi, Indonesia

EMAIL
phytalhuta5@gmail.com

TELEPON
+62 877-8172-0092

LINKEDIN
linkedin.com/in/syarief-hidayatullah-2a0301131

SOROTAN

10+
Tahun di PT ILCS

19
Cabang Pelindo Grup

100%
Proyek on-time & on-budget

98%
Capaian SLA tim support

BAHASA

Indonesia — Penutur asli

Inggris — Pasif / Menengah

Syarief Hidayatullah, S.Kom

IT Project Manager • Agile Delivery • PMO

RINGKASAN PROFESIONAL

IT Project Manager dengan pengalaman lebih dari **10 tahun di PT ILCS**, berkembang dari IT Service Desk hingga memimpin implementasi sistem berskala nasional di **19 cabang Pelindo Grup**. Terbiasa menerapkan metode Agile mulai dari perencanaan sprint, SIT/UAT, hingga Go-Live, dengan rekam jejak **100% proyek tepat waktu dan sesuai anggaran**. Kuat dalam mengorkestrasi tim lintas fungsi, mengelola Change Request dan risiko, serta menjembatani kebutuhan bisnis dan teknis demi adopsi sistem yang lancar.

PENGALAMAN KERJA

IT Project Manager

Jun 2023 – Sekarang

PT ILCS · Jakarta

- Memimpin implementasi sistem **Phinnisi (Vessel Management System)** di 19 cabang Pelindo Grup dengan metode Agile, mencapai **100% keberhasilan proyek** (on-time & on-budget) dan memangkas risiko keterlambatan hingga **90%**.
- Mengelola siklus penuh proyek (backlog, perencanaan sprint, hingga peluncuran), termasuk eksekusi SIT (**2 hari/cabang**) dan UAT (**3 hari/cabang**) agar sistem bebas kendala sebelum Go-Live.
- Mengorkestrasi tim lintas fungsi (**15 personel internal hybrid**) dan Tim Engineering On-Site (4 orang/cabang di **16 lokasi**) untuk menyelaraskan teknis dengan kebutuhan Business Process Owner (BPO).
- Mengelola seluruh siklus Change Request (CR) dan mitigasi risiko secara proaktif untuk mengamankan jadwal delivery tanpa mengorbankan kualitas operasional.
- Menyusun dokumentasi komersial (BAST, BAP, OTC, MRC) dan laporan progres mingguan untuk mendukung pengambilan keputusan eksekutif yang cepat.
- Memperluas portofolio bisnis melalui managed service aplikasi/infrastruktur (PT Pengerukan Indonesia, PT APBS, PT LEGI) serta menyukseskan implementasi **Phinnisi-X untuk 4 klien BUP eksternal**.

IT Lead Coordinator

Jul 2022 – Mei 2023

PT ILCS · Jakarta

- Memimpin **36 personel** dukungan teknis (L1, L2, dan EoS di 7 cabang) menyelesaikan **150+ tiket/bulan** dengan capaian SLA konsisten **98%**.
- Memangkas Time-to-Resolve dari **4 hari menjadi 1,5 hari** dan Time-to-Response hingga **60%** lewat standardisasi triase, eskalasi otomatis, dan peran Single Point of Contact (SPOC).
- Menghilangkan silo operasional: koordinasi antar divisi **65% lebih cepat** dan resolusi mandiri L1 naik dari **60% ke 85%**.
- Menurunkan bug berulang sebesar **45%** melalui analisis data support mingguan dan strategi perbaikan proaktif.
- Membangun jalur karier teknis dengan mempromosikan **8 anggota tim** (L1 ke L2, L2 ke Developer) serta berkontribusi dalam rekrutmen SDM teknis cabang.

Syarief Hidayatullah
IT Project Manager

HARD SKILLS

Kepemimpinan
Project Management
Business Analysis
Data Analysis
Agile / Scrum

PERANGKAT / TOOLS

Microsoft Office
AI Tools
n8n
GitHub
Trello
Asana
Lark
VTiger
Vaveo
ServiceNow
Grafana
LibreNMS

SOFT SKILLS

Komunikasi & Active Listening
Layanan Pelanggan & Empati
Problem Solving
Manajemen Tim
Kolaborasi

PENGALAMAN KERJA (LANJUTAN)

IT Service Desk

Des 2015 – Jun 2022

PT ILCS · Jakarta

- Mengelola **2.000+ tiket insiden/bulan** (80+ laporan/hari) lintas saluran komunikasi, mempertahankan **85% First-Call Resolution** dan waktu respons **di bawah 15 menit**.
- Memantau jaringan dan sistem TI secara real-time melalui dasbor Grafana, LibreNMS, dan CCTV pelabuhan untuk mencegah downtime.
- Mengeksekusi identifikasi awal, triase, eskalasi ke L1, serta handover shift dengan akurasi tinggi, didukung pelaporan SLA yang komprehensif.

PENDIDIKAN

Universitas Mercu Buana, Jakarta

Lulus 2022

S.Kom — Sistem Informasi

IPK 3,73 / 4,00 · Cumlaude

SERTIFIKASI 17

Manajemen Proyek & Agile

The Basics of Scrum
PMI · 2025

Generative AI Overview for Project Managers
PMI · 2025

Pengantar Project Management Professional (PMP)
2026

Scrum Foundation (SFPC)
CertiProf · 2020

Product Management
Multimatics · 2024

Project Management – ILCS
NBO Group · 2024

Otomasi Workflow & AI BARU

Essentials: Your First Workflows (N8N101)
n8n · 2026

Integrations, APIs & Connected Workflows (N8N102)
n8n · 2026

In Practice: AI, Testing & Best Practices (N8N103)
n8n · 2026

Claude 101
Anthropic · 2026

Cloud & Infrastruktur

OCI Certified Foundations Associate
Oracle · 2025

Apsara Clouder: Cloud Server
Alibaba Cloud · 2023

Learn Linux from Scratch
Eduonix · 2021

Data & Keamanan

Data Analyst (85 jam)
Digital Talent Scholarship Kominfo · 2023

Certified Secure Computer User (CSCU)
EC-Council · 2019

Frontend Fundamentals
Pirple · 2019