

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Informasi disadari merupakan sumber daya strategis yang paling penting yang harus diatur oleh organisasi manapun. Kunci untuk mengumpulkan, menganalisa, produksi, dan mendistribusikan informasi di dalam sebuah organisasi merupakan kualitas yang disediakan oleh *IT Service* untuk bisnis. *IT Service* merupakan aset yang krusial, sehingga organisasi harus menginvestasikan level sumber daya yang tepat ke dalam manajemen *IT Service* dan *IT System*.

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) menyediakan sebuah *framework* untuk membuat pelayanan di bidang IT agar sesuai dengan bisnis yang dijalankan, memperbaiki kualitas pelayanan, mengurangi biaya pendukung layanan dan faktor pendukungnya. ITIL dapat diaplikasikan di hampir setiap tipe lingkungan IT.

Divisi IT pada PT. XXX membutuhkan analisa prosedur-prosedurnya untuk menjadikan kinerja divisi IT menjadi lebih baik lagi, terutama menjadikan prosedur-prosedurnya menjadi lebih efisien dengan biaya yang sedikit. Selain itu, terus diadakan peningkatan pelayanan di divisi IT sehingga pada akhirnya akan menguntungkan perusahaan secara menyeluruh. Oleh karena itu, analisa pada PT. XXX akan dilakukan dengan menggunakan ITIL.

### I.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- Apa saja aktivitas-aktivitas pelayanan IT yang terdapat pada divisi IT?

- Perbaikan-perbaikan apa saja yang perlu dilakukan agar pelayanan IT dapat lebih baik lagi?

### **I.3 Tujuan**

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- Mendeskripsikan detail setiap aktivitas layanan IT.
- Memberikan usulan terkait layanan IT agar perusahaan dapat melakukan *continuous improvement* pada layanan IT.

### **I.4 Pembatasan Masalah**

Pembahasan masalah yang dilakukan pada penelitian ini hanya prosedur-prosedur pelayanan yang terdapat pada divisi IT pada PT. XXX dengan menggunakan ITIL *Continuous Service Improvement*, dan implementasi perbaikan yang ada di dalam penelitian ini tidak dimungkinkan untuk diimplementasi secara langsung pada PT.XXX.

### **I.5 Sistematika Penulisan**

#### **BAB I** Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan yang dilakukan.

#### **BAB II** Landasan Teori

Bab ini berisi teori-teori dan aturan-aturan yang berhubungan dengan permasalahan yang ada, sehingga dapat membantu penulis dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

#### **BAB III** Analisis

Bab ini berisi analisa seluruh layanan IT pada PT. XXX, dari pengukuran yang akan dilakukan, pengumpulan data, dan pemrosesan data yang diperoleh.

#### BAB IV Perancangan

Bab ini berisi perancangan prosedur-prosedur layanan IT yang ada sesuai dengan ITIL v3 *Continuous Service Improvement*.

#### BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.