

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi di dunia sekarang ini telah berkembang semakin pesat, begitu pula dengan perusahaan – perusahaan yang banyak menggunakan teknologi dalam mengelola bisnisnya. Namun, bersamaan dengan pesatnya perkembangan teknologi, perlu adanya petunjuk untuk terus berpacu dengan perubahan global lingkungan bisnis. *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) adalah rangkaian konsep dan petunjuk serta teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi teknologi informasi. ITIL terdiri dari tiga buah versi, versi pertama dikembangkan tahun 1980-an, versi kedua pada tahun 1990-an yang terdiri dari *IT Service Management, Service Delivery, Service Support*, dan versi ketiga pada tanggal 30 Juni 2007 yang terdiri dari *Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*. ITIL versi 3 *Service Operation* merupakan langkah awal untuk menganalisa teknologi informasi pada suatu organisasi, agar tercapai teknologi informasi yang efektif dan efisien. Dengan metoda *Service Operation* perusahaan dapat mengetahui sejauh mana penggunaan layanan dan jaringan IT serta mengerti bagaimana mengelola layanan IT secara efektif dan efisien, dan menjamin tingkat kinerja yang telah diperjanjikan dengan pelanggan dan menjaga kestabilan operasional layanan IT (desain, skala, ruang lingkup, target kinerja layanan IT).

I.2 Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana PT. RST melakukan *event management*?
- 2) Bagaimana PT. RST melakukan *problem management*?
- 3) Bagaimana PT. RST menangani *request fulfilment*?
- 4) Bagaimana PT. RST melakukan *access management*?
- 5) Bagaimana *incident management* di PT. RST?

- 6) Apa saja tantangan, faktor sukses dan resiko yang dihadapi PT. RST?

I.3 Tujuan Pembahasan

- 1) Untuk mendeskripsikan proses *event management* di PT. RST.
- 2) Untuk mendeskripsikan proses *incident management* di PT.RST.
- 3) Untuk mendeskripsikan proses *request fulfilment* di PT. RST.
- 4) Untuk mendeskripsikan proses *problem management* di PT.RST.
- 5) Untuk mendeskripsikan proses *access management* di PT.RST.
- 6) Untuk mendeskripsikan tantangan, faktor sukses dan resiko yang dihadapi PT. RST.

I.4 Ruang Lingkup Kajian

- 1) Proses *event management* di PT. RST.
- 2) Proses *problem management* di PT.RST.
- 3) Proses *request fulfilment* di PT.RST.
- 4) Proses *access management* di PT.RST.
- 5) Proses *incident management* di PT.RST.

I.5 Sumber Data

Data – data yang digunakan untuk mendukung penyusunan laporan TA ini berasal dari hasil wawancara dengan staff IT pada PT. RST, buku-buku text, situs internet dan kamus untuk data ITIL.

I.6 Sistematika Penyajian

- 1) BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah , rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika penyajian.

2) BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi teori-teori, prinsip-prinsip, serta aturan-aturan yang berhubungan dengan permasalahan yang ada.

3) BAB III Analisis

Bab ini berisi tentang pembahasan latar belakang PT. RST, proses bisnis yang ada di PT. RST, layanan yang ada di PT. RST beserta dokumentasi dan penjabaran dari seluruh perubahan yang dilakukan dalam proses bisnisnya.

4) BAB IV Evaluasi

Bab ini berisi hasil dari analisis tentang pembahasan seluruh proses bisnis dan layanan yang ada di PT. RST.

5) BAB V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran yang dibentuk berdasarkan hasil evaluasi dan analisis yang telah dilakukan.