

ABSTRAKSI

PT. RST merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan *Abrasive, Cutting Tools and Technical Equipment*. PT.RST memiliki sebuah sistem berbasis *ERP* yang digunakan untuk mengelola seluruh kegiatan perusahaan. Oleh karena itu PT.RST ingin mengimplementasikan *ITIL v3* sebagai panduan untuk menentukan tujuan / sasaran serta ekspektasi nilai kinerja dalam mengelola layanan TI serta untuk mengidentifikasi, memilih serta memprioritaskan berbagai rencana perbaikan operasional maupun organisasional di dalam organisasi TI. Maka dari itu laporan tugas akhir ini, terfokus pada kegiatan analisis dan audit sistem yang ada di PT. RST. Analisis dan audit sistem yang ada meliputi, penggambaran sistem yang ada saat ini. Penggambaran sistem tersebut dibuat agar sesuai dengan *ITIL v3* yang terfokus pada Siklus Layanan *Service Strategy*. Teknik penelitian yang digunakan adalah dengan melakukan analisa serta melakukan wawancara dengan beberapa bagian yang bersangkutan dalam mengelola sistem tersebut. Sumber data didapat dari buku – buku mengenai *ITIL v3 Service Strategy* sebagai pedoman, serta kegiatan yang terjadi dalam sistem PT. RST. Tujuan dibuatnya laporan tugas akhir ini adalah untuk mendokumentasikan gambaran perusahaan yang ada di PT. RST agar sesuai dengan *ITIL v3* pengelolaan siklus hidup *Service strategy*.

Kata Kunci: *ITIL V3, ITIL v3 Service Strategy, Service Asset, Service Structure, Service Provider Type, Service Unit, Bisnis Unit*

ABSTRACT

PT. RST is a company operating in the marketing field of Abrasive, Cutting Tools and Technical Equipments. PT.RST has an ERP-based system used to manage all activities of the company; hence PT.RST intends to implement ITIL v3 as a standard to determine purposes ,objectives and expectations of performance rate in managing IT services and also identify, select , prioritize various operational and organizational improvement plans within the IT organization. Consequently, this final report focuses on the analyzing and auditing activities of the system in PT. RST. Analyzing and auditing of the current system includes the depicting of the current system. Depicting of the system is created to fit the ITIL v3 focusing on the service cycle of the service strategy. Techniques used in this research is analyzing and interviewing some of the relevant parties managing the system. The data source is obtained from books relating to the ITIL v3 Service Strategy as a standard and all activities conducted in the system of PT. RST. The purpose of creating this final report is to document the depiction of current company of PT. RST so as to fit ITIL v3 management of the life cycle of the service strategy.

Keywords: ITIL V3, ITIL v3 *Service Strategy*, *Service Asset*, *Service Structure*, *Service Provider Type*, *Service Unit*, *Business Unit*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	II
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN	III
PRAKATA.....	VI
ABSTRAKSI	V
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR GAMBAR	IX
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR SINGKATAN	XI
DAFTAR ISTILAH	XII
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	2
I.3 Tujuan Pembahasan	2
I.4 Ruang Lingkup Kajian	2
I.5 Sumber Data	3
I.6 Sistematika Penyajian	3
BAB II KAJIAN TEORI	4
II.1 Pengertian ITIL	4
II.2 Siklus Layanan ITIL	6
II.3 Keuntungan ITIL	7
II.4 IT Lifecycle	8
II.5 Tujuan ITIL	9
II.6 Pendekatan Proses ITIL	9
II.7 Pengertian Service Strategy	10
II.7.1 <i>Service Management</i>	13
II.7.2 Peran Kunci pada Service Strategy dan Tanggung Jawabnya	14
II.8 Proses-proses Service Strategy	15
II.8.1 Service assets	15
II.8.1.1 <i>Resources and capabilities</i>	15
II.8.2 Business Units dan Service Units	22
II.8.2.1 Business Units	22
II.8.2.2 Service Unit	24
II.8.3 Service Provider Types	26
II.8.3.1 Type I (internal service provider)	27
II.8.3.2 Type II (shared services unit)	29
II.8.3.2.1 Harga berbasis pasar	31
II.8.3.3 Type III (external service provider)	31
II.8.4 Service Structures	34
II.8.4.1 Service systems	34
BAB III ANALISIS SISTEM	37
III.1 Langkah – Langkah Dalam Analisis Penelitian	37
III.2 Sejarah perusahaan	37
III.3 Visi Misi Perusahaan	38

III.4 Struktur Organisasi & Pembagian Tugas	39
III.5 Gambaran Sistem Di PT. RST	43
III.6 Service assets	46
III.6.1 Bisnis Unit dan Service Unit	58
III.6.1.1 Bisnis Unit	58
III.6.1.2 Service Unit	60
III.7 Service Provider Types	62
III.8 Service Structures	65
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	74
IV.1 Simpulan	74
IV.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	XIV
LAMPIRAN A SCREEN SHOOT APLIKASI	A.1
LAMPIRAN B HASIL WAWANCARA	B.1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 - IT Life Cycle	8
Gambar 2 - Capabilities dan Resources	16
Gambar 3 - Bisnis unit dikoordinasikan untuk goal-driven collections of assets	23
Gambar 4 - Customer asset dasar untuk menentukan nilai	25
Gambar 5 - Hubungan bisnis unit dan service unit	26
Gambar 6 - Service Providers Type I	28
Gambar 7 - Service Providers Type II	30
Gambar 8 - Service Providers Type III	33
Gambar 9 - Value network	35
Gambar 10 - Analisis unit untuk value net dalam service manajemen	35
Gambar 11 - Struktur Organisasi	39
Gambar 12 - Gambaran Sistem Perusahaan	46
Gambar 13 - Aplikasi EMS	53
Gambar 14 - Website PT.RST	54
Gambar 15 - Hubungan antara Bisnis unit dan Service unit	62
Gambar 16 - Tipe II shared service unit	64
Gambar 17 - Flowchart aplikasi bug	67
Gambar 18 - Error aplikasi pada PT. RST	68
Gambar 19 - Call center	69
Gambar 20 - Flowchart layanan maintenance database	70
Gambar 21 - Application database maintenance pada SQL server 2008.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1 – Aplikasi EMS	52
------------------------------	----

DAFTAR SINGKATAN

ITIL	: <i>Information Technology Infrastructure Library</i>
ITMS	: <i>Information Technology Service Management</i>
TI	: Teknologi Informasi
IT	: <i>Information Technology</i>
OGC	: <i>Office of Government Commerce</i>
CSI	: <i>Continual Service Improvement</i>
ROP	: <i>Re-order point</i>
SSU	: <i>Shared Service Unit</i>
BRM	: <i>Business Relationship Manager</i>
PM	: <i>Product Manager</i>
CSO	: <i>Chief Sourcing Officer</i>
ERP	: <i>Enterprise Resource Planning</i>
B2B	: <i>Bisnis to Bisnis</i>

DAFTAR ISTILAH

<i>Infrastructure</i>	= Infrastruktur
<i>Library</i>	= Perpustakaan
<i>Service</i>	= Layanan
<i>Report</i>	= Laporan
<i>Delivery</i>	= Pengiriman
<i>Structures</i>	= Struktur
<i>Financial</i>	= Keuangan
<i>Lifecycle</i>	= Siklus Hidup
<i>Complementary</i>	= Tambahan
<i>Guidance</i>	= Bimbingan
<i>Design</i>	= Desain
<i>Supplier</i>	= Pemasok
<i>Assets</i>	= Aset
<i>Provider</i>	= Pemberi
<i>Structures</i>	= Struktur
<i>Management</i>	= Manajemen
<i>Core</i>	= Inti
<i>Fundamentals</i>	= Dasar
<i>Organization</i>	= Organisasi
<i>Roles</i>	= Peran
<i>Implementation</i>	= Pelaksanaan
<i>Considerations</i>	= Pertimbangan
<i>Transition</i>	= perubahan
<i>Operation</i>	= Operasi
<i>Continual</i>	= Terus menerus
<i>Improvement</i>	= Peningkatan
<i>Strategic</i>	= Strategis
<i>Tactical</i>	= Taktis
<i>Scope</i>	= Cakupan

<i>Driven</i>	= Didorong
<i>Collections</i>	= Koleksi
<i>Roles</i>	= Peran
<i>Responsibilities</i>	= Tanggung Jawab
<i>Pattern</i>	= Pola
<i>Capabilities</i>	= Kemampuan
<i>Development</i>	= Pengembangan
<i>Stages</i>	= Tahapan
<i>Organizational</i>	= Organisasi
<i>Process</i>	= Proses
<i>Knowledge</i>	= Pengetahuan
<i>People</i>	= Orang
<i>Automation</i>	= Otomatisasi
<i>Business</i>	= Bisnis
<i>Transaction</i>	= Transaksi
<i>Processing</i>	= Pengolahan
<i>Provider</i>	= Penyedia
<i>Shared</i>	= Berbagi
<i>Cost</i>	= Biaya
<i>Recovery</i>	= Pemulihan
<i>Research</i>	= Penelitian
<i>Development</i>	= Pengembangan
<i>Supply</i>	= Pasokan
<i>Chain</i>	= Rantai
<i>Tangible</i>	= Berwujud
<i>Intangible</i>	= Tidak Berwujud