

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Pada PT. RST (Rukun Sejahtera Teknik) adalah sebuah perusahaan distributor barang – barang teknik di Jakarta. Di dalam PT. RST banyak kegiatan yang terjadi dan semua kegiatan tersebut telah didukung oleh IT (*Information Technology*). Maka dari itu perusahaan ingin membuat panduan pengimplementasian IT bukan hanya sebagai sebuah kemampuan organisasi, tapi juga sebagai sebuah aset strategis perusahaan untuk melakukan review strategis bagi semua proses dan perangkat (roles, responsibilities, teknologi pendukung, dll) IT di organisasinya, serta untuk meningkatkan kapabilitas dari semua proses serta perangkat IT.

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) adalah suatu rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi teknologi informasi (TI). ITIL V3 Service Strategy memberikan panduan kepada pengimplementasi ITSM pada bagaimana memandang konsep ITSM bukan hanya sebagai sebuah kemampuan organisasi (dalam memberikan, mengelola serta mengoperasikan layanan TI), tapi juga sebagai sebuah aset strategis perusahaan. Panduan ini disajikan dalam bentuk prinsip-prinsip dasar dari konsep ITSM, acuan-acuan serta proses-proses inti yang beroperasi di keseluruhan tahapan ITIL Service Lifecycle, yang dibahas dalam tahapan lifecycle ini mencakup pembentukan pasar untuk menjual layanan, tipe-tipe dan karakteristik penyedia layanan internal maupun eksternal, aset-aset layanan, konsep portofolio layanan serta strategi implementasi keseluruhan ITIL Service Lifecycle. Service Strategy digunakan 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.

## **I.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana gambaran Sistem yang ada di PT RST?
2. Apa saja *service asset* dari layanan IT yang terdapat di PT. RST?
3. *Service provider type* yang seperti apa yang terdapat di PT. RST?
4. Bagaimana gambaran *service structure* layanan IT yang ada di PT. RST?

## **I.3 Tujuan Pembahasan**

1. Untuk mengetahui gambaran sistem yang ada di PT. RST.
2. Untuk mengetahui *service asset* yang ada di PT. RST.
3. Untuk mengetahui *Service provider type* yang ada dan tipe mana yang lebih dominan dijalankan di PT. RST.
4. Untuk mengetahui gambaran *service structure* di dalam sistem PT.RST

## **I.4 Ruang Lingkup Kajian**

1. Menggambarkan keadaan perusahaan saat ini berdasarkan standar *ITIL v3*.
2. Melakukan analisis terhadap teknologi yang digunakan pada PT. RST
3. Melakukan analisis terhadap tujuan / sasaran, visi dan misi di PT. RST
4. Melakukan analisis terhadap seluruh layanan yang diberikan kepada konsumen IT.
5. Melakukan analisis terhadap seluruh IT yang digunakan di PT. RST.
6. Analisa dilakukan hanya pada divisi TI perusahaan saja.

## **I.5 Sumber Data**

Data – data yang digunakan untuk mendukung penyusunan laporan TA ini berasal dari hasil wawancara dengan staff IT dan juga pengamatan yang dilakukan selama diperlukan pada PT. RST, buku-buku text, situs internet dan kamus untuk data ITIL v3.

## **I.6 Sistematika Penyajian**

- **BAB I Pendahuluan**

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

- **BAB II Landasan Teori**

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

- **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 disertai hasil dari analisis tentang pembahasan seluruh proses bisnis dan layanan yang ada di PT. RST..

- **BAB IV Penutup**

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