

ABSTRACT

Current technological development is needed for the information that continues to grow. Organization such as PT.RST requires a framework that can be used for existing IT service management in the company. Framework which is useful in managing IT services for a company such as PT.RST is **ITIL (Information Technology Infrastructure Library) version 3**. There are 5 frameworks of publication, selected publications guidance is **Service Design**. Then the process selected in the Service Design is a **Service Catalogue Management**. Process in Service Catalogue Management explained on the provision of consistent information source on all the services is approved, and widely available to access the services contained on PT.RST. Service Catalogue Management mentioned will be checked and evaluated whether the company already have or maintain Service Catalogue Management contained in the current company.

Keywords : ITIL (Information Technology Infrastructure Library) version 3, Service Design, Services Catalogue Management.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini diperlukan untuk informasi yang terus berkembang. Organisasi seperti PT.RST memerlukan suatu *framework* yang dapat digunakan untuk pengelolaan layanan TI yang ada di dalam perusahaan. *Framework* yang berguna dalam pengelolaan layanan TI bagi perusahaan PT.RST tersebut adalah *ITIL (Information Technology Infrastructure Library) version 3*. *Framework* ini terdapat 5 publikasi, publikasi panduan yang dipilih yaitu *Service Design*. Kemudian proses yang dipilih dalam *Service Design* tersebut adalah *Service Katalogue Management*. Proses dalam *Service Catalogue Management* menjelaskan tentang penyediaan sumber informasi yang konsisten pada semua layanan yang disetujui, dan secara luas tersedia untuk mengakses layanan yang terdapat pada perusahaan PT.RST. *Service Catalogue Management* tersebut akan diperiksa dan dievaluasi apakah perusahaan telah memiliki atau memelihara *Service Catalogue Management* yang terdapat di dalam perusahaan saat ini.

Kata Kunci : *ITIL (Information Technology Infrastructure Library) version 3, Service Design, Services Catalogue Management*.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
PRAKATA	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
DAFTAR ISTILAH	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan 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	5
II.1 Pengertian <i>Information Technology Infrastructure Library</i>	5
II.2 <i>Service</i>	7
II.3 Fungsi dan proses-proses diseluruh <i>lifecycle</i>	8
II.3.1 Fungsi	8
II.3.2 Proses	9
II.3.3 Spesialisasi dan koordinasi di seluruh lifecycle	11
II.4 Dasar Design Layanan	12
II.4.1 Tujuan	12

II.4.2 Key Message	12
II.4.3 Lingkup	13
II.4.4 Nilai Bisnis	23
II.4.5 Meningkatkan Kinerja <i>Design</i>	25
II.4.6 Proses dalam <i>Design</i> Layanan	25
II.5 Prinsip-prinsip Desain Layanan	27
II.5.1 Tujuan	32
II.5.2 Keseimbangan Desain	33
II.6 Mengidentifikasi Persyaratan Layanan	38
II.6.1 Merancang Sistem Pendukung terutama Portfolio Layanan	40
II.7 <i>Business Service Management</i>	46
II.8 <i>Service Design Model</i>	48
II.8.1 <i>Delivery Model option</i>	50
II.8.2 <i>Design and Development Options</i>	53
II.9 Proses Desain Layanan	57
II.9.1 <i>Service Catalogue Management</i>	57
II.9.1.1 <i>Purpose/goal/objective</i>	57
II.9.1.2 Lingkup	57
II.9.1.3 Nilai kepada Bisnis	58
II.9.1.4 Kebijakan, Prinsip, dan Konsep Dasar	58
II.9.1.5 Aktivitas Proses, Metode, dan Teknik	63
II.9.1.6 <i>Triggers, Input, Output, dan Interfaces</i>	64
II.9.1.7 Manajemen Informasi	65
II.9.1.8 Indikator Kinerja Utama (<i>Key Performance Indicators</i>)	66
II.9.1.9 Tantangan, Faktor penentu keberhasilan dan Resiko	66
BAB III ANALISIS SISTEM	69
III.1 Langkah-langkah Analisis Penelitian	69

III.2 Profil Perusahaan	71
III.2.1 Sejarah Perusahaan	71
III.2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	71
III.2.3 Struktur Organisasi	72
III.2.4 Deskripsi Pekerjaan	74
III.3 Penilaian kepada Bisnis.....	78
III.4 Kebijakan, Prinsip, dan Konsep Dasar.....	78
III.4.1 Konsep Dasar	78
III.4.2 Kebijakan.....	79
III.4.3 Prinsip	79
III.5 Aktivitas Proses, Metode, dan Teknik	80
III.6 <i>Triggers, Input, Output, dan Interfaces</i>	81
III.6.1 <i>Input</i>	81
III.6.2 <i>Triggers</i>	87
III.6.3 Output.....	87
III.7 Manajemen Informasi	88
III.8 Indikator Kinerja Utama (<i>Key Performance Indicators</i>)	88
III.9 Tantangan, Faktor penentu keberhasilan dan Risiko	90
III.9.1 Tantangan	90
III.9.2 Faktor Penentu Keberhasilan.....	91
III.9.3 Risiko	92
BAB IV HASIL PENELITIAN	94
IV.1 <i>Service Design Model</i>	94
IV.1.1 <i>Delivery Model Option</i>	94
IV.1.2 <i>Design and Development Option</i>	95
IV.2 Proses Desain Layanan	96
IV.2.1 <i>Service Catalogue Management</i>	96

IV.2.1.1 Penilaian kepada Bisnis	96
IV.2.1.2 Kebijakan, Prinsip, dan Konsep Dasar	96
IV.2.1.3 Aktivitas Proses, Metode, dan Teknik	100
IV.2.1.4 <i>Triggers, Input, Output, dan Interfaces</i>	102
IV.2.1.5 Manajemen Informasi	105
IV.2.1.6 Indikator Kinerja Utama (<i>Key Performance Indicators</i>)	106
IV.2.1.7 Tantangan, Faktor Penentu Keberhasilan, dan Resiko	108
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	115
V.1 Simpulan	115
V.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA.....	xix
LAMPIRAN A Foto Aplikasi	A-1
LAMPIRAN B Wawancara.....	B-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Pembahasan tentang definisi dan arti layanan	8
Gambar 2.	Proses Dasar	10
Gambar 3.	Lingkup dari <i>service design</i>	14
Gambar 4.	Menggambarkan PS	19
Gambar 5.	<i>IT Steering/Strategy Group</i>	21
Gambar 6.	Proses Perubahan Bisnis	27
Gambar 7.	<i>Service Composition</i>	30
Gambar 8.	Unsur proyek dalam sebuah hubungan Triangulasi.....	35
Gambar 9.	Portfolio Layanan	41
Gambar 10.	Portfolio Layanan dan Isi.....	43
Gambar 11.	Manajemen TI <i>continuum</i>	47
Gambar 12.	Bisnis katalog layanan dan Teknis katalog layanan.....	62
Gambar 13.	Contoh Katalog Layanan.....	63
Gambar 14.	Struktur Organisasi PT.RST	73
Gambar 15.	Bisnis dan Teknik Katalog Layanan pada Perusahaan.....	98
Gambar 16.	Katalog Layanan pada Perusahaan	99

DAFTAR TABEL

Tabel I.	Strategi Pelayanan Umum	50
Tabel II.	Keuntungan dan kerugian dari strategi layanan.....	53
Tabel III.	Aplikasi EMS	83
Tabel IV.	<i>Server</i>	85
Tabel V.	Komputer Desktop	85
Tabel VI.	<i>File/Print</i>	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Foto Aplikasi	A-1
Lampiran B. Wawancara	B-1

DAFTAR SINGKATAN

PT RST	: Perseroan Terbatas Rukun Sejahtera Teknik
TI	: Teknologi Informasi
ITSM	: <i>IT Service Management</i>
ERP	: <i>Enterprise Resource Planning</i>
CMS	: <i>Configuration Management System</i>
SCM	: <i>Service Catalogue Management</i>
SKMS	: <i>Service Knowledge Management System</i>
CMS	: <i>Configuration Management System</i>
CI	: <i>Configuration Items</i>
RFC	: <i>Request For Changes</i>
ITIL	: <i>Information Technology Infrastructure Library</i>
ISG	: <i>IT Steering Group</i>
SLA	: <i>Service Level Agreement</i>
SLR	: <i>Service Level Requirement</i>
ERM	: <i>Enterprise Risk Management</i>
CRM	: <i>Customer Relationship Management</i>
BSM	: <i>Business Service Management</i>
BIA	: <i>Business Impact Analysis</i>

DAFTAR ISTILAH

<i>Framework</i>	: Kerangka kerja
<i>Lifecycle</i>	: Siklus hidup
<i>Input</i>	: Masukan
<i>Output</i>	: Keluaran
<i>Interfaces</i>	: Antar muka
<i>Triggers</i>	: Penyebab
<i>Hardware</i>	: Perangkat keras
<i>Software</i>	: Perangkat lunak
<i>Point of sales</i>	: Poin penjualan
<i>Internal</i>	: Dari dalam
<i>External</i>	: Dari luar
<i>Supplier</i>	: Pemasok
<i>Email</i>	: Surat elektronik
<i>Maintenance</i>	: Pemeliharaan
<i>Database</i>	: Kumpulan data terstruktur yang tersimpan di komputer
<i>Support teams</i>	: Dukungan tim
<i>Storage</i>	: Tempat penyimpanan
<i>Error</i>	: Kesalahan
<i>Bug</i>	: Kerusakan
<i>Up to date</i>	: Terbaru