

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan Teknologi Informasi saat ini sangat diperlukan demi kelancaran sebuah informasi yang terus berkembang. Informasi merupakan sesuatu hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan, karena informasi tersebut nantinya akan diperlukan demi peningkatan produktifitas sebuah perusahaan. Analisis pengembangan Teknologi Informasi dalam sebuah institusi sangatlah diperlukan untuk memberikan deskripsi detil tentang beberapa praktik TI penting dengan tugas, serta prosedur yang menyeluruh yang dapat disesuaikan dengan segala jenis organisasi TI. Diharapkan dengan adanya analisis pengembangan sebuah Teknologi Informasi bisa semakin mengefektifkan dan mengefisiensikan rangkaian proses aliran data dan informasi demi peningkatan produktivitas sebuah perusahaan.

Teknologi informasi memainkan peran yang lebih penting, karena persaingan yang ada menuntut keakuratan informasi perusahaan. Teknologi layanan TI yang dimanfaatkan harus dikelola dengan baik dan optimal. Salah satu rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi Teknologi Informasi adalah ITIL atau *Information Technology Infrastructure Library*. ITIL v3 merupakan versi terbaru yang di digunakan untuk analisis terdiri dari lima bagian dan lebih menekankan pada pengelolaan siklus hidup layanan yang disediakan oleh teknologi informasi. Ke lima bagian tersebut adalah *service strategy, service design, service transition, service operation, continual service improvement*.

I.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses *Service Catalogue Management* pada PT. RST ?
2. Bagaimana Kebijakan, Prinsip, dan Konsep untuk layanan TI yang dihasilkan di PT. RST ?
3. Bagaimana informasi kunci dalam proses manajemen katalog layanan pada PT.RST ?
4. Bagaimana Indikator Kinerja Utama (*Key Performance Indicators*) yang terkait dengan katalog layanan dan manajemen di PT. RST ?

I.3 Tujuan Pembahasan

1. Mengetahui proses *Service Catalogue Management* pada PT. RST.
2. Mengetahui kebijakan, prinsip, dan konsep untuk layanan TI yang dihasilkan di PT. RST.
3. Mengetahui informasi kunci dalam proses manajemen katalog layanan pada PT. RST.
4. Mengetahui Indikator Kinerja Utama (*Key Performance Indicators*) yang terkait dengan katalog layanan dan manajemen di PT. RST.

I.4 Ruang Lingkup Kajian

Ruang lingkup dalam dalam pengerjaan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Proses-proses yang terjadi dalam *Service Catalog Management* pada perusahaan tersebut.
2. Analisis teknologi yang digunakan oleh pihak perusahaan selama masa pengambilan data berlangsung.
3. Penggunaan ITIL v3 untuk mengetahui proses-proses pengelolaan layanan TI pada perusahaan tersebut.

4. Pengambilan data berlangsung dengan melalui wawancara kepada pihak yang bersangkutan dengan proses yang ada di ITIL v3.

I.5 Sumber Data

Sumber data merupakan perolehan data yang digunakan sebagai acuan untuk memperoleh data yang diperlukan untuk mendukung perolehan analisis dan teori yang akan digunakan sebagai sumber informasi yang digunakan sebagai dasar dari teori tersebut. Sumber data yang digunakan diperoleh melalui tanya jawab dengan pihak yang bersangkutan dan pengumpulan data-data yang dilakukan serta mendapatkan referensi melalui internet, buku, dan artikel. Referensi ini didapat dengan melihat keterkaitan dengan teori yang akan digunakan sebagai tambahan dan menjadi dasar untuk pengembangan terhadap temuan yang di dapat

I.6 Sistematika Penyajian

Sistematika penyajian Kerja Praktek ini adalah sebagai berikut:

Bab I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan, ruang lingkup, sumber data dan sistematika penyajian.

Bab II: KAJIAN TEORI

Bab ini berisi landasan pemilihan teori dan teori-teori pendukung yang digunakan sebagai pedoman dalam mengolah dan menganalisa data.

Bab III: ANALISIS SISTEM

Bab ini berisi analisis suatu proses dalam *framework* ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

Bab IV: HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan *framework* ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

Bab V: SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berisi kesimpulan yang menjawab tujuan dari Tugas Akhir ini.

5.2 Saran

Berisi saran yang diberikan setelah menganalisis suatu proses yang telah dilakukan pada Tugas Akhir ini.