

# BAB I PENDAHULUAN

## Latar Belakang Masalah

Informasi disadari merupakan sumber daya strategis yang paling penting yang harus diatur oleh organisasi manapun. Kunci untuk mengumpulkan, menganalisa, produksi, dan mendistribusikan informasi di dalam sebuah organisasi merupakan kualitas yang disediakan oleh *IT Service* untuk bisnis. *IT Service* merupakan asset yang krusial, sehingga organisasi harus menginvestasikan sumber daya yang tepat ke dalam manajemen *IT Service* dan *IT System*.

*ITIL (Information Technology Infrastructure Library)* menyediakan sebuah *framework* untuk membuat pelayanan di bidang IT agar sesuai dengan bisnis yang dijalankan, memperbaiki kualitas pelayanan, mengurangi biaya pendukung layanan dan faktor pendukungnya. *ITIL* dapat diaplikasikan di hampir setiap tipe lingkungan IT.

Divisi IT pada PT. X membutuhkan analisa prosedur – prosedurnya untuk menjadikan kinerja divisi IT menjadi lebih baik lagi, terutama menjadikan prosedur-prosedurnya menjadi lebih efisien dengan biaya yang sedikit. Selain itu, terus diadakan peningkatan pelayanan di divisi IT sehingga pada akhirnya akan menguntungkan perusahaan secara menyeluruh. Oleh karena itu, analisa pada PT. X akan dilakukan dengan menggunakan *ITIL*.

## Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses *Service Transition Knowledge Management* pada PT. X?
2. Bagaimana pemberian informasi berupa *knowledge* yang ada pada PT. X ?

3. Bagaimana system yang diterapkan oleh PT. X dalam pemberian atau sharing *Knowledge Management*?

## **Tujuan Pembahasan**

1. Mengetahui proses *Service Transition Knowledge Management* pada PT. X.
2. Mengetahui *Knowledge Management* yang digunakan oleh PT. X.
3. Mengetahui system dalam penyimpanan informasi, data *Knowledge Management*.

## **Ruang Lingkup Kajian**

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

1. Proses-proses yang terjadi dalam *Service Transition Knowledge Management* pada perusahaan tersebut.
2. Analisis teknologi yang digunakan oleh pihak perusahaan selama masa pengambilan data berlangsung.
3. Penggunaan *Knowledge Management* untuk mengetahui proses-proses pengelolaan layanan TI pada perusahaan tersebut.
4. Pengambilan data berlangsung dengan melalui wawancara kepada pihak yang bersangkutan.

## **Sumber Data**

Pengumpulan data merupakan bagian yang sangat penting dalam pembuatan dokumentasi mengenai ITIL V.3 Service Design. Data yang lengkap akan memberikan hasil yang maksimal dan baik sesuai dengan yang diharapkan. Metode pengumpulan data meliputi :

- Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan studi yang dilakukan dengan membaca, mempelajari, dan mencatat dari buku-buku, artikel-artikel, dan bahan-bahan referensi lainnya yang berkaitan dengan topik KP.

- Observasi  
Pengumpulan data berdasarkan *framework* ITIL V.2 yang ada di perusahaan.
- *Interview*  
Pengumpulan data melalui tatap muka dan tanya jawab langsung kepada sumber data atau pihak yang berkepentingan.
- Daftar Pustaka  
Sumber Referensi yang digunakan sebagai landasan teori atau kerangka dalam penelitian.

## **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 DAN EVALUASI SISTEM**

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

## **Bab IV: SIMPULAN DAN SARAN**

### **4.1 Simpulan**

Berisi kesimpulan yang menjawab tujuan dari Tugas Akhir ini.

### **4.2 Saran**

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