

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang Masalah

Informasi merupakan sumber daya strategis yang paling penting yang dimiliki oleh perusahaan dan perlu diatur dengan baik. Kunci dari pengumpulan, analisis, produksi, dan distribusi informasi dalam perusahaan berhubungan dengan kualitas dari layanan-layanan TI (teknologi informasi) yang disediakan untuk kelancaran bisnis perusahaan. Penting untuk disadari bahwa layanan-layanan TI bersifat rumit, strategis, dan merupakan aset-aset perusahaan.

Oleh karena itu, perusahaan harus menginvestasikan tingkatan-tingkatan yang sesuai dari sumber daya perusahaan menjadi dukungan dan layanan TI yang kritis. Semua perusahaan yang menggunakan TI pasti bergantung terhadap TI untuk sukses. Apabila proses-proses TI dan layanan-layanan TI diimplementasikan, diatur, dan didukung dengan tingkatan yang sesuai, bisnis perusahaan akan berjalan lebih sukses, meminimalisasi kerugian dan hilangnya jam-jam produktif, mengurangi biaya-biaya, meningkatkan pendapatan, memperbaharui hubungan bisnis, dan mencapai tujuan perusahaan.

*ITIL (Information Technology Infrastructure Library)* adalah kerangka kerja umum tentang penguasaan TI yang berfokus pada pengukuran berkesinambungan dan perubahan kualitas dari layanan TI baik dari sisi bisnis maupun pelanggan. ITIL sebagai referensi untuk *best practice* untuk memberikan *high quality* dari layanan-layanan TI. *ITIL v.3 Service Operation* sebagai langkah utama untuk melakukan analisa terhadap TI organisasi untuk mencapai TI yang lebih efektif dan efisien. *Service Operation* berfokus untuk menyampaikan semua layanan kepada konsumen dan pengguna layanan secara konsisten, dapat dipercaya, dan secara berulang.

## I.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam laporan TA ini adalah :

1. Bagaimana keadaan perusahaan, khususnya layanan TI yang sesuai dengan deskripsi Service Operation ?
2. Bagaimana rekomendasi layanan-layanan TI yang sebaiknya ada di perusahaan dengan membandingkannya sesuai ITIL v.3 ?

## I.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan dari pembahasan dalam laporan TA ini adalah :

1. Untuk mengamati keadaan perusahaan saat ini dan membandingkannya pada deskripsi Service Operation dalam ITIL v.3 .
2. Untuk memberikan rekomendasi penyesuaian-penyesuaian layanan-layanan TI perusahaan sesuai dengan ITIL v3.

## I.4 Ruang Lingkup Kajian

Berikut ini adalah Ruang Lingkup Kajian yang akan dilakukan dalam laporan TA, antara lain :

- Proses-proses yang digunakan dalam melakukan analisis ini adalah :
  - *Service Operation*  
*Service Operation* merupakan tahapan siklus perputaran di dalam suatu organisasi yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI. *Service Operation* memiliki beberapa proses, antara lain :
    - *Event Management*  
*Event Management* yaitu mengawasi semua event (peristiwa) yang terjadi di dalam infrastruktur TI dan untuk mengawasi kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh suatu organisasi serta untuk mendeteksi dan

memperluas kondisi-kondisi yang bersifat *exception* (pengecualian).

➤ *Problem Management*

*Problem Management* meliputi analisis sebab utama memutuskan dan menyelesaikan penyebab dari insiden-insiden, kegiatan proaktif untuk mendeteksi dan mencegah masalah yang akan datang. Selain itu *Problem Management* juga memiliki sub proses yaitu *Known Error* yang berfungsi untuk mendiagnosa secara tepat dan resolusinya jika insiden terjadi.

➤ *Request Fulfillment*

*Request Fulfillment* bertujuan agar pengguna dapat melakukan request dan menerima layanan sesuai standar serta memungkinkan TI untuk memenuhi layanan permintaan.

➤ *Access Management*

*Access Management* adalah proses pemberian hak kuasa (otorisasi) kepada user untuk menggunakan layanan, yang berarti ada akses yang dibatasi terhadap pengguna yang tidak memiliki otoritas.

➤ *Incident Management*

*Incident Management* adalah proses yang menangani semua insiden dimana termasuk kegagalan, pertanyaan-pertanyaan atau query-query yang dilaporkan oleh pengguna (biasanya via telepon atau *Service Desk*), dengan staf teknis atau secara otomatis dideteksi dan dilaporkan oleh *tool monitoring event*.

## I.5 Sumber Data

Dalam penyusunan laporan TA ini, sumber data yang diperoleh yaitu pembimbing lapangan dari Bank X dan dalam bentuk e-book, situs internet, dan artikel.

## I.6 Sistem Penyajian

### BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, pembatasan masalah.

### BAB II Kajian Teori

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

### BAB III Analisis Sistem

Bab ini berisi tentang pembahasan latar belakang Bank X, menjabarkan *Service Operation* perusahaan sekarang ini melalui *event management*, *problem management*, *request fulfilment*, *access management*, dan *incident management*.

### BAB IV Hasil Analisa

Bab ini berisi tentang hasil analisa mengenai kelemahan-kelemahan dari Bank X pada level *Service Operation* dalam ITIL v3 dan bagaimana rekomendasi penyesuaian *Service Operation* pada Bank X dengan menggunakan ITIL v3.

### BAB V Simpulan dan Saran

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