

ABSTRAK

Perkembangan sistem Informasi sekarang ini begitu maju, seperti halnya internet yang sekarang sudah menjamur disegala lapisan. *ITIL* merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk layanan melakukan analisis sistem informasi yang cukup sering digunakan, hasilnya akan lebih efektif, efisien dalam manajemen perusahaan. *ITIL* Servis Operasi akan memberikan informasi seputar solusi pemecahan masalah di bidang teknologi informasi terhadap PT Dirgantara Indonesia, dimana hasilnya akan didistribusikan untuk divisi, *Head Office*, *Branch Office* PT Dirgantara Indonesia. Sumber data yang digunakan dilakukan dengan melakukan observasi di perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode menganalisis permasalahan yang ada pada perusahaan. Dengan dibuatnya analisis sistem ini, diharapkan menjadi salah satu alternatif pengolahan data dan penyampaian informasi yang menghemat waktu, tenaga, maupun biaya dalam meningkatkan kelancaran proses kerja PT Dirgantara Indonesia.

Kata Kunci : *ITIL*, Sistem Informasi, Servis Operasi

ABSTRACT

Nowadays, The Development of Information System is very advanced, as it is the internet which is flourishing. ITIL is a service to analyst information systems most often user. ITIL Service Operation will provide the information of solving the problem and give the solutions for PT Dirgantara Indonesia, where the results will be distributed to the division, head office, branch offices PT Dirgantara Indonesia. Source data is used to conduct observations made in the company. Research method which is used here is a method to analyze the existing problems in the company. This analysis made in the system, which is expected to become one of the alternative data processing and the delivering of information will save time, effort, and cost of PT Dirgantara Indonesia.

Keyword : ITIL, Information System, Service Operation.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN.....	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	vii
Bab I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Pembahasan.....	2
1.4. Ruang Lingkup Kajian.....	2
1.5. Sumber Data.....	3
1.6. Sistematika Penyajian.....	3
Bab II KAJIAN TEORI.....	5
2.1. Pengertian ITIL.....	5
2.1.1. ITIL and Information Security.....	11
2.1.2. Siklus Layanan ITIL.....	12
2.2. Pengertian Service Operation.....	16
2.2.1. Ruang Lingkup Service Operation.....	17
2.2.2. Proses Service Operation.....	19
2.2.2.1. Event Management.....	19
2.2.2.1.1. Tujuan Event Management.....	20
2.2.2.1.2. Ruang Lingkup Event Management.....	20
2.2.2.1.3. Perbedaan antara Monitoring dan Event Management.....	21
2.2.2.1.4. Kegunaan Event Management.....	21
2.2.2.1.5. Konsep Dasar Event Management.....	22
2.2.2.2. Problem Management.....	24
2.2.2.2.1. Tujuan Problem Management.....	24
2.2.2.2.2. Ruang Lingkup Problem Management.....	24
2.2.2.2.3. Kegunaan Problem Management.....	25
2.2.2.2.4. Konsep Dasar Problem Management.....	25

2.2.2.3. Request Fulfilment.....	28
2.2.2.3.1. Tujuan Request Fulfilment.....	28
2.2.2.3.2. Ruang Lingkup Request Fulfilment.....	28
2.2.2.3.3. Kegunaan Request Fulfilment.....	29
2.2.2.3.4. Konsep Dasar Request Fulfilment.....	29
2.2.2.4. Access Management.....	30
2.2.2.4.1. Tujuan Access Management.....	30
2.2.2.4.2. Ruang Lingkup Access Management.....	30
2.2.2.4.3. Kegunaan Access Management.....	31
2.2.2.4.4. Konsep Dasar Access Management.....	31
2.2.2.5. Incident Management.....	32
2.2.2.5.1. Tujuan Incident Management.....	32
2.2.2.5.2. Ruang Lingkup Incident Management.....	33
2.2.2.5.3. Kegunaan Incident Management.....	34
2.2.2.5.4. Konsep Dasar Incident Management.....	34
2.2.3. Perbedaan antara Incident Management dan Problem Management.....	38
2.3. Perlunya tata kelola IT Management pada organisasi.....	39
2.4. Pengertian Flowchart.....	46
Bab III ANALISIS SISTEM.....	52
3.1. Profil Perusahaan.....	52
3.1.1. Sejarah Perusahaan.....	52
3.1.2. Unit Perusahaan.....	52
3.1.3. Struktur Perusahaan.....	53
3.1.4. Jasa Perusahaan.....	53
3.1.5. Visi dan Misi Perusahaan.....	54
VisiPerusahaan.....	54
Misi Perusahaan.....	54
3.1.6. Letak Perusahaan.....	56
Head Office.....	56
Branch Office.....	56
3.2. Struktur Organisasi.....	57
3.3. Aliran Proses Bisnis Perusahaan.....	59
3.4. Proses-proses Service Operation.....	61
3.4.1. Event Management.....	61
3.4.1.1. Event yang Terjadi.....	61
3.4.1.1.1. Configuration Item.....	61
3.4.1.1.2. Environmental Condition.....	65

3.4.1.2. Event Detection.....	68
3.4.1.3. Jenis-jenis Aplikasi PT Dirgantara Indonesia.....	71
3.4.1.4. Korelasi Event.....	72
3.4.1.5. Solusi untuk event-event.....	72
3.4.2. Problem Management.....	72
3.4.3. Request Fulfilment.....	74
3.4.4. Access Management.....	75
3.4.5. Incident Management.....	77
3.4.5.1. Identifikasi Insiden.....	77
3.4.5.2. Insiden Logging.....	80
3.4.6. Analisis Tantangan, Critical Success Factor dan Resiko.....	81
3.4.7. Tata Kelola TI PT Dirgantara Indonesia.....	83
Bab IV HASIL ANALISA.....	85
4.1. Adopsi dari Kerangka Kerja ITIL v3.....	85
4.2. Event Management – Deteksi Event Management dan Mekanisme Alert.....	87
4.3. Problem Management – Service Desk.....	100
4.4. Service Level Agreement (SLA).....	108
4.5. Request Fulfilment.....	110
4.6. Access Management.....	111
4.7. Incident Management.....	116
4.8. Perlunya Known Error Database.....	127
4.9. Tata Kelola TI di PT DI.....	129
Kesimpulan dan Saran.....	130
Kesimpulan.....	130
Saran.....	131
Daftar Pustaka.....	133
Daftar Lampiran.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv

Daftar Lampiran

RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	A
GAMBAR / FOTO.....	D
A.1. Gambar Pendeteksi Asap dalam PT DI.....	D
A.2. Alarm Kebakaran PT DI.....	D
A.3. Ventilasi Udara PT DI.....	E
A.4. Kotak P3 di setiap departemen PT DI.....	E
A.5. Semprotan Pemadam Kebakaran PT DI.....	F
A.6. Pemadam Api.....	G
A.7. Screen Form Login PT DI.....	G
A.8. Warning Message Sistem pada sistem PT DI.....	H
A.9. Screen sistem PT DI.....	H
A.10. Screen Masuk sistem PT DI.....	I
A.11.- A.12. Screen Website PT DI.....	I
A.15. Anti Virus yang digunakan PT DI.....	V
DAFTAR PERTANYAAN.....	W
DOKUMEN PERUSAHAAN.....	DD
B.1. Change Request Form.....	DD
B.2. SOP.....	JJ
B.3. Clearance Kegiatan.....	NN
B.4. ID Card.....	OO
1.Konfigurasi Jaringan.....	PP
2.Rekomendasi Form.....	SS
Form Permintaan Login.....	SS
Exit Clearance & Interview Form.....	UU
Form Evaluasi IRP.....	VV
Change Request Form Survey.....	YY
Change Reqeust Status Form.....	ZZ
Monitoring Status.....	AAA
User Request Form.....	BBB
Otoritas User Form.....	CCC

Daftar Tabel

Tabel I Perbandingan keadaan perusahaan dalam level Event Managemet dengan standard ITIL.....	89
Tabel II Perbandingan keadaan perusahaan dalam level <i>Problem Management</i> dengan standard pada ITIL.....	101
Tabel III Perbandingan keadaan perusahaan dalam level <i>Service Level Agreement</i> dengan standard pada ITIL.....	109
Tabel IV Perbandingan keadaan perusahaan dalam level <i>Request Fulfilment</i> dengan standard pada ITIL.....	111
Tabel V Perbandingan keadaan perusahaan dalam level <i>Access Management</i> dengan standard pada ITIL.....	112
Tabel VI Perbandingan keadaan perusahaan dalam level <i>Incident Management</i> dengan standard pada ITIL.....	116
Tabel VII Gambaran Kemampuan <i>Key</i> dan Keuntungan <i>Problem Managementnya</i>	128

Daftar Gambar

Gambar 1 .ITIL Service Management Process.....	10
Gambar 2. Siklus Keamanan ITIL.....	11
Gambar 3 Service Lifecycle.....	13
Gambar 4 Key Links, Input & Output dari tahap Service Lifecycle.....	15
Gambar 5 Proses dari Event Management.....	23
Gambar 6 Proses Problem Manajemen.....	28
Gambar 7 Proses Insiden Manajemen.....	37
Gambar 8 IT Governance Focus Area.....	44
Gambar 9 Contoh Penggunaan Sistem Flowchart.....	47
Gambar 10 Metode Penggambaran Flowchart.....	48
Gambar 11 Kaidah Pembuatan Flowchart.....	51
Gambar 12 Struktur Organisasi PT Dirgantara Indonesia.....	57
Gambar 13 Aliran Proses Bisnis Perusahaan.....	59
Gambar 14 Konfigurasi IRP.....	62
Gambar 15 Konfigurasi Sistem Informasi.....	62
Gambar 16 Konfigurasi Database.....	63
Gambar 17 Konfigurasi Server.....	64
Gambar 18 Alarm Kebakaran.....	65
Gambar 19 Tempat Ventilasi Udara.....	66
Gambar 20 Pemadam api.....	66
Gambar 21 Pemadam api.....	68

Gambar 22 Konfigurasi Jaringan dan server PT Dirgantara Indonesia.....	70
Gambar 23 Penyelesaian Problem Management.....	73
Gambar 24 Proses Request Fulfilment.....	74
Gambar 25 Prosedur Access Management.....	76
Gambar 26 Prosedur Penyelesaian Web Interface.....	78
Gambar 27 Fokus Penyelesaian Masalah.....	79
Gambar 28 Prosedur Permintaan Kuota Email.....	80
Gambar 29 Bandwidth Management.....	97
Gambar 30 Tampilan Menu Utama Kapersky.....	103
Gambar 31 Deteksi Virus.....	105
Gambar 32 Desktop terinfeksi virus.....	105
Gambar 33 Virus Activity Report.....	106
Gambar 34 Contoh VVI Test Result.....	106
Gambar 35 Contoh VVI Test Result.....	106
Gambar 36 Draft SLA.....	110
Gambar 37 FTP sederhana.....	126