

# **Bab I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

PT Dirgantara Indonesia / *Indonesian Aerospace* (IAe) adalah salah satu perusahaan kedirgantaraan pribumi Asia dengan kompetensi inti dalam desain pesawat terbang, pengembangan dan pembuatan sipil pesawat.

Sejak didirikan pada tahun 1976, perusahaan telah berhasil mengeksploitasi kemampuannya sebagai industry manufaktur dan memiliki diversikasi produk tidak hanya di bidang pesawat tetapi juga daerah lain seperti Teknologi Informasi, Otomotif, Maritim, Simulasi Teknologi, Industri Turbin, dan Rekayasa layanan.

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 pendapatan, memperbaharui hubungan bisnis, dan mencapai tujuan perusahaan.

*ITIL ( Information Technology Infrastructure Library )* adalah kerangka kerja umum tentang perusahaan TI yang berfokus pada pengukuran berkesinambungan dan perubahan kualitas dari layanan TI, baik dari bisnis maupun pelanggan *ITIL* sebagai referensi *best practice* untuk memberikan *high quality* dari layanan-layanan TI. *ITIL v3 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.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Perumusan masalahnya adalah :

- Bagaimana keadaan perusahaan, khususnya layanan TI saat ini dalam hal *Service Operation* ?
- Bagaimana rekomendasi layanan-layanan TI yang harus diperbaiki di perusahaan agar sesuai dengan standar *ITIL v3*?

## **1.3. Tujuan Pembahasan**

Tujuan Pembahasannya :

- Untuk Mengamati keadaan perusahaan saat ini dan membandingkannya dalam hal *Service Operation* dalam *ITIL v3*.
- Untuk memberikan rekomendasi penyesuaian-penyesuaian layanan TI perusahaan sesuai dengan *ITIL v3*.

## **1.4. Ruang Lingkup Kajian**

- Tidak melakukan audit

- Menggambarkan keadaan perusahaan saat ini, khususnya mengenai *Service Operation* di perusahaan berdasarkan standar *ITIL v3*.
- Periode analisis yang dilakukan PT Dirgantara Indonesia selama ± 6 bulan.
- Melakukan analisis terhadap sistem dan aplikasi yang digunakan oleh PT Dirgantara Indonesia.
- Analisa dilakukan hanya pada divisi TI perusahaan saja.
- Menggunakan lima proses *Service Operation* yaitu *event management*, *problem management*, *request fulfillment*, *access management*, dan *incident management*.

### **1.5. Sumber Data**

- Pembimbing lapangan di PT Dirgantara Indonesia
- Observasi pada masing-masing divisi PT Dirgantara Indonesia
- Wawancara dengan staff dan pimpinan yang terkait
- E-Book
- Situs Internet
- Artikel
- Studi pustaka

### **1.6. Sistematika 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 yang berhubungan dengan permasalahan yang ada

### Bab III Analisis Sistem

Bab ini berisi tentang pembahasan latar belakang PT Dirgantara Indonesia, menjabarkan *Service Operation* perusahaan sekarang ini melalui *event management*, *problem management*, *request fulfillment*, *access management*, dan *incident management*

### Bab IV Hasil Analisa

Bab ini berisi tentang hasil analisa mengenai kelemahan-kelemahan dari PT Dirgantara Indonesia pada level *Service Operation* dalam *ITIL v.3* dan bagaimana rekomendasi penyusunan *Service Operation* pada PT Dirgantara Indonesia dengan menggunakan *ITIL v.3*

### Bab V Penutup

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