

ABSTRAK

Kegiatan operasional yang baik serta pelayanan kualitas yang prima dari sebuah layanan IT merupakan sebuah kunci sukses dalam aktivitas bisnis perusahaan. Untuk menjaga keberlangsungan dan pelayanan yang prima tersebut diperlukan sebuah metodologi untuk memonitor dan mengukur kinerja operasi dengan membandingkannya dengan *control objective* yang ditentukan oleh organisasi, menentukan celah atas operasional yang terjadi serta melakukan tindakan perbaikan atas kekurangan layanan operasi. Metodologi yang dimaksud yaitu *Continual Service Improvement* dengan penerapan tujuh langkah proses perbaikan. Untuk melakukan proses-proses tersebut maka perlu dilakukan analisa terhadap layanan operasional yang terjadi. Menjelaskan mengenai hasil monitoring layanan kemudian mengimplementasikan perbaikan yang disesuaikan dengan *control objective* yang telah ditentukan.

Kata Kunci : *Continual Service Improvement*, ITIL CSI, 7 langkah proses perbaikan

ABSTRACT

Healthy operational activities and a first-rate service quality within IT services is an enterprise business activity critical key success. To keep the continuity and first-rate service quality, a methodology for monitoring and measure the operational activity is needed to compare it with the objective control from the organization, determine the operational service gap and taking remedial action for the operational services. The intended methodology is Continual Service Improvement applied with seven step improvement process. Analyzing the operational service is needed for particular process. Explain and clarify result of service monitoring, afterwards implement the improvement which compare within the organization control objective.

Keywords : Continual Service Improvement, ITIL CSI, 7 step improvement process

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA	
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA	
PRAKATA	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Pembahasan	3
1.4 Ruang Lingkup Kajian	3
1.5 Sumber Data	4
1.6 Sistematika Penyajian	4
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Service Management	5
2.1.1 Keuntungan IT Service Management.....	5
2.1.2 Implementasi Strategi.....	6
2.1.3 Faktor Penting Dalam Kesuksesan	6
2.1.4 Masalah Yang Mungkin Terjadi Selama Pengimplementasian	7
2.2 IT Infrastructure Library	7
2.2.1 Pengenalan ITIL	7
2.2.2 Keuntungan ITIL.....	9
2.2.3 ITIL Service Strategi.....	9
2.2.4 ITIL Service Design	11
2.2.5 ITIL Service Transition	12
2.2.6 ITIL Service Operation	13
2.2.7 ITIL Continual Service Improvement	13
2.2.7.1 Service Level Management.....	15
2.2.7.2 Tujuh Langkah Proses Perbaikan dalam CSI.....	18
2.2.7.3 Kegiatan yang Terlibat dalam CSI.....	25
2.2.7.4 Manfaat dalam Penggunaan ITIL CSI	26
2.2.7.5 Keuntungan ITIL CSI bagi Customer dan Bisnis	26
2.2.7.6 Keuntungan Penggunaan ITIL CSI Terhadap Layanan Organisasi IT	27
2.3 Balance Scorecard	28
2.4 Cobit Framework	31
BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM	
3.1 Tinjauan Organisasi	33
3.1.1 Struktur Organisasi.....	34
3.1.2 Bisnis Organisasi.....	34
3.1.3 Penggunaan Teknologi Informasi Perusahaan	35
3.2 Tujuh Langkah Proses Perbaikan	36
3.2.1 Pendefinisian yang Harus Diukur dari Organisasi.....	37
3.2.2 Pendefinisian yang Dapat Diukur dari Organisasi.....	40

3.2.3 Pengumpulan Data.....	45
3.2.4 Pemrosesan Data.....	47
3.2.5 Analisis Data	50
3.2.6 Menyajikan dan Menggunakan Data	54
3.2.7 Implementasi Perbaikan.....	57
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan.....	60
4.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	viii
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Lampiran A Riwayat Hidup Penulis	

DAFTAR TABEL

Tabel I Mapping ITIL CSI V3 to Cobit 4.2.....	36
Tabel II Pendefinisian yang Dapat Diukur dari Organisasi.....	41
Tabel III Balance Scorecard dari Service Management Organisasi.....	43
Tabel IV Identifikasi Pemrosesan Aktivitas	48
Tabel V Dampak Resiko Potensial Pelaksanaan Proses Bisnis	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 ITIL Core	8
Gambar 2 Continual Service Improvement Model.....	14
Gambar 3 Service Level Management	15
Gambar 4 Tujuh Langkah Proses Perbaikan CSI	19
Gambar 5 Struktur Organisasi Perusahaan	34

DAFTAR LAMPIRAN

A.1 Riwayat Hidup Penulis	A- 1
---------------------------------	------