

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini teknologi dan sistem informasi berkembang semakin pesat, keduanya merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam sebuah organisasi besar, organisasi menengah maupun organisasi kecil. Pembangunan sebuah sistem yang mengacu pada penerapan suatu Teknologi Informasi (TI) merupakan dasar bagi sebuah organisasi untuk dapat berkembang ke arah yang lebih baik.

Untuk mencapai tujuan bisnisnya, seringkali perusahaan-perusahaan menggunakan teknologi informasi sebagai bagian dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas maupun dalam optimalisasi proses bisnisnya. Resiko yang timbul akibat penerapan layanan TI yang tidak sesuai dengan kebutuhan bisnis akan menyebabkan proses bisnis yang tidak berjalan secara optimal, terjadi kerugian *financial*. Untuk mengendalikan dan memastikan bahwa layanan TI sudah sesuai dengan kebutuhan bisnis, maka harus ada suatu acuan standar yang digunakan untuk merencanakan dan membangun layanan TI.

Service design memberikan panduan kepada organisasi TI untuk dapat secara sistematis dan *best practice* mendesain dan membangun layanan TI maupun implementasi ITSM (*IT Service Management*) itu sendiri. *Service design* berisi prinsip-prinsip dan metode-metode desain untuk mengkonversi tujuan-tujuan strategis organisasi TI dan bisnis ke dalam portofolio layanan TI serta aset-aset layanan, seperti *server*, *storage* dan sebagainya. Cakupan *service design* tidak hanya terbatas pada layanan baru, tetapi mencakup perubahan dan perbaikan yang diperlukan dalam meningkatkan atau mempertahankan nilai terhadap pelanggan melalui siklus hidup layanan, keberlangsungan layanan, pencapaian *service level* dan penyesuaian ke dalam standard dan peraturan yang berlaku.

Pada kesempatan ini mengangkat permasalahan mengenai perancangan/desain portofolio layanan TI yang diperlukan, dengan studi

kasus sebuah perusahaan yang bergerak dalam produksi, penyediaan dan penjualan produk minuman tradisional dengan nama CV. Cihanjuang Inti Teknik (divisi minuman) yang memiliki produk bandrek, bajigur, kopi bandrek, coklat bandrek, enteh bandrek, beas cikur, sakoteng dan bandrek spesial.

Dengan adanya penerapan TI dalam proses bisnis organisasi ini, diperlukan sebuah perancangan/desain layanan TI untuk mengendalikan dan memastikan bahwa layanan TI sudah sesuai dengan kebutuhan bisnis sehingga dapat memberikan manfaat kepada pihak bisnis dan mencapai sasaran bisnis. Melihat permasalahan diatas yang dikaitkan dengan pentingnya suatu perancangan/desain portofolio layanan TI, maka dibuat suatu Perancangan Portofolio Layanan *Information Technology* (IT) pada CV.Cihanjuang Inti Teknik (Divisi Minuman).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah model Sullivan dapat digunakan untuk membangun suatu portofolio layanan IT.
2. Bagaimanakah implementasi portofolio layanan IT pada CV.Cihanjuang Inti Teknik (Divisi Minuman).

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dilakukannya penelitian dalam tugas akhir ini adalah:

1. Menggunakan model Sullivan untuk membangun rancangan portofolio layanan TI.
2. Mengimplementasikan portofolio layanan TI pada CV.Cihanjuang Inti Teknik (Divisi Minuman).

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya pembahasan dalam pembuatan tugas akhir ini, maka dibuatlah batasan-batasan sebagai berikut:

1. Perancangan hanya dilakukan sampai pembuatan portofolio layanan TI.
2. Metode desain yang digunakan untuk pembuatan portofolio layanan TI menggunakan model Sullivan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini dimaksudkan untuk mempermudah pembahasan dan memberikan gambaran yang jelas, sistematika penulisan laporan tersebut dijelaskan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi penjelasan umum mengenai latar belakang tugas akhir, perumusan masalah, tujuan tugas akhir, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori-teori pendukung yang digunakan dalam melakukan analisis yaitu teori mengenai ITIL atau *Information Technology Infrastructure Library* serta teori mengenai *Service design*, model Sullivan dan teori terkait topik.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi analisis hasil dari Perancangan Portofolio Layanan *Information Technology* (IT) yang dilakukan terhadap pada Organisasi CV.Cihanjuang Inti Teknik (Divisi Minuman).

BAB IV PENUTUP (KESIMPULAN DAN SARAN)

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pelaksanaan tugas akhir yang telah dikerjakan, hasil analisis serta saran yang diajukan.