

ABSTRAK

Pengelolaan operasional layanan IT pada perusahaan yang berskala besar sangat dibutuhkan untuk menunjang setiap proses bisnisnya. Karena itu perusahaan perlu memiliki layanan IT yang memadai untuk mencapai harapan penggunanya. Maka dari itu, pengelolaan layanan IT di perusahaan berskala besar ini dibutuhkan analisis menggunakan standar kerangka kerja industri IT yang baik untuk menyelaraskan pengelolaan IT perusahaan dengan praktik terbaik industri IT. Salah satu kerangka kerja yang digunakan sering digunakan dalam melakukan analisis pengelolaan layanan IT adalah ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) dengan proses *Service Operation*. Analisis ini mencakup pengelolaan sistem dalam menghadapi insiden, mengelola masalah yang telah terjadi, melayani permintaan dan mengelola akses *user*. Tujuan dari analisis pengelolaan layanan IT ini adalah untuk mendapatkan layanan IT yang lebih efektif bagi perusahaan. Sumber data yang digunakan untuk mendapatkan informasi yaitu wawancara dengan pihak-pihak yang menggunakan sistem dan observasi langsung di perusahaan.

Kata kunci: ITIL, operasional IT, pengelolaan layanan.

ABSTRACT

Operational management of IT services on a large-scale enterprise is greatly needed to enhance the business processes. Therefore, companies need to have adequate IT services to achieve user expectations. Consequently, management of IT services on this large-scale enterprise need to be analysed with a good IT framework to adapt with IT best practices. One of the frameworks that are frequently used in the analysis of IT service management is ITIL (Information Technology Infrastructure Library) with its process Service Operation. This analysis covers management of an IT system dealing with incidents and its problem, fulfilling a request and granting access. The purpose of this analysis is to get an IT services that is more effective for the company. The information used in this analysis is obtained from interview with those who used the system and direct observation in the company.

Keywords: ITIL, IT operational, service management.

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR SIMBOL.....	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Pembahasan.....	2
1.4. Ruang Lingkup Kajian.....	3
1.5. Sumber Data	3
1.6. Sistematika Penyajian	3
BAB II KAJIAN TEORI	5
2.1. <i>Flowchart</i>	5
2.2. <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	5
2.2.1. <i>ITIL Processes</i>	6
2.2.2. <i>Service Operation</i>	8
2.2.3. <i>Pengelolaan Event (Event Management)</i>	10
2.2.4. <i>Pengelolaan Insiden (Incident Management)</i>	14
2.2.5. <i>Pengelolaan Masalah (Problem Management)</i>	17
2.2.6. <i>Pemenuhan Layanan (Request Fulfilment)</i>	20
2.2.7. <i>Pengelolaan Akses (Access Management)</i>	20
BAB III ANALISIS	22
3.1. Tahapan Analisis	22
3.2. Profil Perusahaan	22
3.3. Layanan Operasional IT PT. X.....	23
3.4. Observasi	25

3.4.1.	Observasi Pengelolaan Insiden di PT. X (<i>Incident Management</i>).....	25
3.4.2.	Observasi Pengelolaan Masalah di PT. X (<i>Problem Management</i>)...	29
3.4.3.	Observasi Pemenuhan Permintaan di PT. X (<i>Request Fulfilment</i>)....	32
3.4.4.	Observasi Pengelolaan Akses di PT. X (<i>Access Management</i>)	35
3.5.	Analisis dan Evaluasi.....	36
3.5.1.	Analisis Pengelolaan Insiden PT. X (<i>Incident Management</i>).....	37
3.5.2.	Analisis Pengelolaan Masalah PT. X (<i>Problem Management</i>)	38
3.5.3.	Analisis Pemenuhan Permintaan PT. X (<i>Request Fulfilment</i>)	39
3.5.4.	Analisis Pengelolaan Akses di PT. X (<i>Access Management</i>)	40
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN		41
4.1.	SIMPULAN	41
4.2.	SARAN	42
LAMPIRAN		A1
DAFTAR PUSTAKA.....		43
RIWAYAT HIDUP		44

DAFTAR GAMBAR

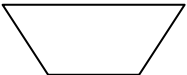
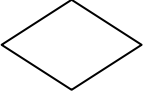
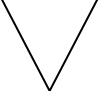
Gambar 1 <i>ITIL Processes and Functions</i>	8
Gambar 2 Alur Proses Pengelolaan <i>Event</i> ITIL.....	13
Gambar 3 Alur Proses Pengelolaan Insiden ITIL	16
Gambar 4 Alur Proses Pengelolaan Masalah ITIL	19
Gambar 5 Alur Proses Penanganan Insiden PT. X	28
Gambar 6 Alur Proses Penanganan Masalah PT. X	30
Gambar 7 Kategori Masalah 1	31
Gambar 8 Kategori Masalah 2	32
Gambar 9 Alur Proses <i>Request Fulfilment</i> PT. X	34
Gambar 10 Alur Proses Permintaan Akses Aplikasi HESK	36
Gambar 11 <i>Form</i> PPBJ.....	A1
Gambar 12 <i>Form</i> Permohonan <i>User Account</i> dan <i>Access Program</i>	B1
Gambar 13 Wawancara 1	C1
Gambar 14 Wawancara 2	C2
Gambar 15 Wawancara	D1
Gambar 16 Pembuatan Insiden (<i>ticket</i>) baru.....	E1
Gambar 17 Perubahan Status Ticket menjadi "Waiting Reply"	E2
Gambar 18 Contoh Insiden (<i>ticket</i>)	E3
Gambar 19 <i>Login</i> Akses	F1
Gambar 20 Membuat <i>User</i> baru	F2
Gambar 21 Melihat Daftar <i>User</i>	F2
Gambar 22 Menghapus Akses <i>User</i>	F3

DAFTAR LAMPIRAN

A. Lampiran <i>Form</i> PPBJ (Permintaan Pembelian Barang dan Jasa)	A1
B. Lampiran <i>Form</i> Permohonan <i>User Account</i> dan <i>Access Program</i>	B1
C. Lampiran Wawancara.....	C1
D. Lampiran Wawancara.....	D1
E. Lampiran Observasi Pengelolaan Insiden PT. X	E1
F. Lampiran Observasi Pengelolaan Akses di PT. X	F1

DAFTAR SIMBOL

1. Simbol *Flowchart* Proses

	Simbol <i>process</i> menyatakan suatu tindakan/proses yang dilakukan oleh komputer
	Simbol <i>manual</i> menyatakan suatu tindakan/proses yang dilakukan secara <i>manual</i> tanpa komputer
	Simbol <i>decision</i> menyatakan suatu kondisi yang menghasilkan dua kemungkinan jawaban, ya dan tidak
	Simbol <i>terminal</i> menyatakan suatu permulaan atau akhir dari program
	Simbol <i>offline storage</i> menunjukkan bahwa data akan disimpan ke suatu media secara <i>offline</i>
	Simbol <i>punched card</i> menyatakan <i>input</i> berasal dari kartu atau <i>output</i> yang dikeluarkan ditulis ke kartu
	Simbol <i>disk storage</i> menyatakan <i>input</i> berasal dari <i>disk</i> atau <i>output</i> yang dikeluarkan ditulis ke <i>disk</i>
	Simbol <i>document</i> menyatakan keluaran (<i>output</i>) dalam bentuk dokumen/kertas
	Simbol <i>display</i> menyatakan keluaran (<i>output</i>) dalam layar <i>monitor</i> komputer

DAFTAR SINGKATAN

ITIL	<i>Information Technology Infrastructure Library</i>
IT	<i>Information Technology</i>
CI	<i>Configuration Items</i>
RFC	<i>Requests for Change</i>
KEDB	<i>Known Error Database</i>
SLA	<i>Service Level Agreement</i>
PPBJ	Permintaan Pembelian Barang dan Jasa