

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

Perusahaan berskala besar saat ini sangat membutuhkan peranan IT (*Information Technology*) dalam menunjang setiap proses bisnisnya. Karena itu perusahaan perlu memiliki layanan IT yang efisien dan memadai untuk memenuhi setiap kebutuhan dan harapan penggunanya untuk bekerja secara lebih efisien.

PT. X adalah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan barang retail dalam skala yang besar. Karena itu PT. X sangat membutuhkan kemajuan teknologi informasi untuk mengelola bisnisnya. Untuk mendapatkan layanan IT yang terbaik perusahaan perlu menyelaraskan standar layanan dengan praktik terbaik, maka dari itu dibutuhkan analisis terhadap layanan IT perusahaan. Analisis layanan sistem teknologi informasi dalam perusahaan ini diperlukan untuk memberikan deskripsi detil tentang layanan, pengguna maupun langkah-langkah yang diambil sistem IT perusahaan tersebut. Dengan adanya analisis layanan IT diharapkan PT. X dapat meningkatkan efektifitas perusahaan secara menyeluruh.

Dalam menciptakan layanan yang terbaik bagi penggunanya, perusahaan perlu membuat daftar layanan-layanan yang ada sehingga layanan-layanan tersebut dapat lebih mudah untuk diakses. Selain itu perusahaan perlu menerapkan layanan pengelolaan terhadap insiden-insiden IT yang terjadi di perusahaan dan mencari akar permasalahannya sehingga insiden tersebut dapat dengan mudah diatasi di kemudian hari.

Untuk memberikan layanan-layanan IT yang tepat sasaran, perusahaan harus mempunyai langkah-langkah yang baik dalam memenuhi permintaan layanan IT dari pengguna. Selain itu perusahaan juga perlu menerapkan pengelolaan terhadap akses aplikasi, sehingga layanan yang sudah diberikan dapat diakses oleh orang yang berhak dan menghindari akses terhadap orang yang tidak berhak atas layanan tersebut. Dengan

melakukan analisis layanan tersebut perusahaan dapat memberikan layanan IT yang lebih efektif dan efisien ke depannya.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan pada bagian 1.1, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana langkah-langkah yang dilakukan oleh perusahaan dalam mendeteksi insiden, melakukan analisis insiden dan penanganannya?
2. Bagaimana langkah-langkah yang dilakukan perusahaan dalam mencari akar permasalahan suatu insiden dan pencegahannya di masa depan?
3. Bagaimana langkah-langkah yang dilakukan perusahaan dalam melayani permintaan akan layanan-layanan IT?
4. Bagaimana pengelolaan hak akses di perusahaan?
5. Apakah pengelolaan IT di perusahaan secara keseluruhan sudah sesuai dengan standar dari praktik terbaik industri IT?

### **1.3. Tujuan Pembahasan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencapai sebuah penelitian dari pengembangan layanan IT yang lebih baik di PT. X. Sesuai dengan pokok-pokok masalah yang telah dirumuskan, tujuan dari pembahasan penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui langkah-langkah yang dilakukan oleh perusahaan dalam mendeteksi insiden, melakukan analisis insiden dan penanganannya.
2. Mengetahui langkah-langkah yang dilakukan oleh perusahaan dalam mencari akar permasalahan suatu insiden dan pencegahannya di masa depan.
3. Mengetahui langkah-langkah yang dilakukan oleh perusahaan dalam melayani permintaan akan layanan-layanan IT.
4. Mengetahui pengelolaan hak akses di perusahaan.

5. Mengetahui kesesuaian pengelolaan layanan IT di perusahaan dengan standar dari praktik terbaik industri IT.

#### **1.4. Ruang Lingkup Kajian**

Agar penelitian akan layanan IT pada PT. X dapat berjalan sesuai yang diharapkan dan memiliki kinerja yang baik serta mengenal sistem yang digunakan oleh perusahaan dengan lebih baik, maka dilakukan batasan ruang lingkup kajian sebagai berikut:

1. Metode atau *framework* yang dipakai adalah ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).
2. Melakukan analisis kesesuaian pengelolaan layanan IT di perusahaan menggunakan *framework* ITIL dengan proses-proses yang terdapat pada *Service Operation*, yaitu *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfilment* dan *Access Management*.

#### **1.5. Sumber Data**

Sumber-sumber data didapatkan antara lain melalui wawancara dan observasi lapangan yang dilakukan langsung di PT. X dan juga buku-buku referensi dan jurnal-jurnal Internet.

#### **1.6. Sistematika Penyajian**

Sistematika dalam penulisan laporan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dijalankan. Sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN membahas tentang gambaran keseluruhan dari laporan penelitian, yaitu latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan pembahasan dari penelitian, ruang lingkungnya serta sistematika penyajian dari laporan.

BAB II KAJIAN TEORI membahas tentang teori-teori yang akan digunakan dalam proses penyusunan laporan penelitian, yaitu teori yang berkenaan dengan *framework* ITIL dan *flowchart*.

BAB III ANALISIS membahas tentang hasil observasi, analisis dan evaluasi dari penelitian yang dilakukan di perusahaan dengan *framework* ITIL sebagai panduannya.

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN membahas tentang kesimpulan dan saran dari penelitian tugas akhir ini.