

ABSTRAK

Divisi *Service Operation* bagian *Service Desk* merupakan salah satu unit bisnis pada PT Infomedia Nusantara. Dalam usaha pencapaian proses bisnis yang optimal dibutuhkan dukungan teknologi informasi. Dalam sebuah penelitian tugas akhir ini dilakukan analisis teknologi informasi pada proses bisnis yang dijalankan. Analisis dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat persentase teknologi informasi yang telah diterapkan untuk mendukung proses bisnis. Hasil penelitian memperoleh hasil bahwa teknologi informasi pada proses bisnis di PT Infomedia Nusantara Divisi *Service Operation* bagian *Service Desk* sudah menggunakan teknologi informasi. Dengan demikian tingkat dukungan teknologi informasi terhadap proses bisnis yang ada pada perusahaan sudah berjalan dengan baik. Hasil analisis dapat digunakan untuk evaluasi teknologi informasi pada proses bisnis.

Kata Kunci: Analisis, Evaluasi, Proses Bisnis, Teknologi Informasi.

ABSTRACT

Service Desk Section of Service Operation Division is one of the business units in Infomedia Nusantara Limited (Ltd) Company. The support of information technology is needed to reach the optimal business process. This research conducted an analysis of information technology on the ongoing business process. The analysis aims to know the percentage level of the information technology applied to process the business process. The research's result shows that information technology applied to process the business process. The research's result shows that information technology on the business process on Service Desk Section of Service Operation division in Infomedia Nusantara Limited (Ltd) Company has been using information technology. Thus, the level of information technology support toward the business process on the company already well used and the business process successfully functions. The result of analysis can be used to evaluate the information technology in a business process.

Keywords: Analysis, Business Process, Evaluation, Information Technology

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	i
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	ii
PRAKATA.....	iii
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR NOTASI/ LAMBANG.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xx
DAFTAR ISTILAH.....	xxi
BAB 1. 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 2. KAJIAN TEORI.....	5
2.1 Pengertian Proses Bisnis.....	5
2.2 Pengertian Business Process Modeling Notation (BPMN).....	10
2.3 Pengertian Teknologi Informasi	15
2.3.1 Peranan Teknologi Informasi (IT) pada Perusahaan	16
2.4 Pengertian Sistem Informasi (SI)	17
2.5 Metode Analisis Deskriptif	18
2.5.1 Jenis Metode Deskriptif	18
2.5.2 Langkah-langkah Umum dalam Metode Deskriptif	20
2.5.3 Metode Analisis Data	21

BAB 3.	ANALISIS	24
3.1	Profil Perusahaan	24
3.1.1	Sejarah Perusahaan.....	24
3.1.2	Visi Dan Misi	25
3.1.3	Tata Nilai Perusahaan.....	26
3.1.4	Produk dan Jasa	26
3.1.5	Struktur Organisasi PT Infomedia Nusantara	28
3.1.6	Struktur Organisasi Divisi Service Operation Telkom Group and Enterprise Bagian Service Desk Infomedia.....	30
3.2	Proses Bisnis pada PT Infomedia Nusantara Divisi Service Operation bagian Service Desk.....	31
3.3	Layanan Aplikasi Teknologi Informasi yang digunakan PT Infomedia Nusantara Divisi Service Operation bagian Service Desk	33
3.4	Tingkat Dukungan Teknologi Informasi pada Proses Bisnis PT Infomedia Nusantara Divisi <i>Service Operation</i> bagian <i>Service Desk</i>	48
3.4.1	Tingkat Dukungan Teknologi Informasi	86
BAB 4.	SIMPULAN DAN SARAN	94
4.1	Simpulan	94
4.2	Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....		96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Bisnis	7
Gambar 2.2 Tahap Proses Bisnis	10
Gambar 2.3 Simbol Event.....	12
Gambar 2.4 Simbol Activity dan Gateway.....	12
Gambar 2.5 Simbol Sequence Flow, Message Flow dan Association.....	13
Gambar 2.6 Simbol Pool dan Lane dalam Swimlane	13
Gambar 2.7 Simbol Data, Group dan Annotiation	14
Gambar 2.8 Contoh Proses Lelang Onlince.....	14
Gambar 2.9 Persentase dalam Garis Kontinum.....	23
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Infomedia Nusantara	28
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Divisi <i>Service Operation</i> bagian <i>Service Desk</i> 30	
Gambar 3.3 Proses Bisnis PT Infomedia Nusantara Divisi <i>Service Operaion</i> bagian <i>Service Desk</i>	32
Gambar 3.4 <i>Login Username dan Password</i>	33
Gambar 3.5 Pilih <i>Applications</i>	34
Gambar 3.6 Pilih <i>Incident Management</i>	34
Gambar 3.7 Pilih <i>New Incident</i>	35
Gambar 3.8 Tampilan <i>New Incident</i>	36
Gambar 3.9 <i>Field-field New Incident</i>	37
Gambar 3.10 Tampilan Pencarian <i>Customer</i>	37
Gambar 3.11 Pencarian <i>Customer</i>	38
Gambar 3.12 Pemilihan <i>Summary</i>	39
Gambar 3.13 Penulisan <i>Notes</i>	39
Gambar 3.14 Pemilihan <i>Urgency</i>	40
Gambar 3.15 Pemilihan <i>Incident Type</i>	41
Gambar 3.16 Pemilihan <i>Reported Source</i>	42
Gambar 3.17 Pemilihan <i>Assignee Group</i>	42
Gambar 3.18 Tampilan seluruh <i>field</i> yang telah terisi	43
Gambar 3.19 Aplikasi PABX	43

Gambar 3.20 Aplikasi Wallboard.....	44
Gambar 3.21 Aplikasi Verint	44
Gambar 3.22 Aplikasi HRMS	45
Gambar 3.23 Aplikasi CWC	45
Gambar 3.24 Aplikasi GSD	46
Gambar 3.25 Aplikasi Mediasell.....	46
Gambar 3.26 Aplikasi Nicerecording.....	47
Gambar 3.27 Aplikasi Intelix	47
Gambar 3.28 Interpretasi Skor Aplikasi Remedy pada bagian Service Desk dalam Garis Kontinum	49
Gambar 3.29 Interpretasi Skor Aplikasi PABX pada bagian Service Desk dalam Garis Kontinum	51
Gambar 3.30 Interpretasi Skor Aplikasi Wallboard pada bagian Service Desk dalam Garis Kontinum	53
Gambar 3.31 Interpretasi Skor Aplikasi Verint pada bagian Service Desk dalam Garis Kontinum	54
Gambar 3.32 Interpretasi Skor Aplikasi HRMS pada bagian Service Desk dalam Garis Kontinum	56
Gambar 3.33 Interpretasi Skor Aplikasi CWC pada bagian Service Desk dalam Garis Kontinum	57
Gambar 3.34 Interpretasi Skor Aplikasi GSD pada bagian Service Desk dalam Garis Kontinum	59
Gambar 3.35 Interpretasi Skor Aplikasi Mediasell pada bagian Service Desk dalam Garis Kontinum	60
Gambar 3.36 Interpretasi Skor Aplikasi Nicerecording pada bagian Service Desk dalam Garis Kontinum	62
Gambar 3.37 Interpretasi Skor Aplikasi Intelix pada bagian Service Desk dalam Garis Kontinum	64
Gambar 3.38 Interpretasi Skor Aplikasi Remedy pada bagian Support Group dalam Garis Kontinum	65
Gambar 3.39 Interpretasi Skor Aplikasi Wallboard pada bagian Support Group dalam Garis Kontinum	67

Gambar 3.40 Interpretasi Skor Aplikasi HRMS pada bagian Support Group dalam Garis Kontinum	68
Gambar 3.41 Interpretasi Skor Aplikasi CWC pada bagian Support Group dalam Garis Kontinum	70
Gambar 3.42 Interpretasi Skor Aplikasi GSD pada bagian Support Group dalam Garis Kontinum	71
Gambar 3.43 Interpretasi Skor Aplikasi Mediasell pada bagian Support Group dalam Garis Kontinum	73
Gambar 3.44 Interpretasi Skor Aplikasi Nicerecording pada bagian Support Group dalam Garis Kontinum	74
Gambar 3.45 Interpretasi Skor Aplikasi Intelix pada bagian Support Group dalam Garis Kontinum	76
Gambar 3.46 Interpretasi Skor Aplikasi Remedy pada bagian L2 dalam Garis Kontinum	77
Gambar 3.47 Interpretasi Skor Aplikasi HRMS pada bagian L2 dalam Garis Kontinum	79
Gambar 3.48 Interpretasi Skor Aplikasi CWC pada bagian L2 dalam Garis Kontinum	80
Gambar 3.49 Interpretasi Skor Aplikasi GSD pada bagian L2 dalam Garis Kontinum	81
Gambar 3.50 Interpretasi Skor Aplikasi Mediasell pada bagian L2 dalam Garis Kontinum.....	83
Gambar 3.51 Interpretasi Skor Aplikasi Nicerecording pada bagian L2 dalam Garis Kontinum.....	84
Gambar 3.52 Interpretasi Skor Aplikasi Intelix pada bagian L2 dalam Garis Kontinum	85

DAFTAR TABEL




Tabel 2.1 Bentuk Opsi Daftar Pernyataan.....	22
Tabel 2.2 Kategori Interpretasi Skor	23
Tabel 3.1 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi Remedy pada Proses Bisnis bagian Service Desk	48
Tabel 3.2 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi PABX pada Proses Bisnis bagian Service Desk	50
Tabel 3.3 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi Wallboard pada Proses Bisnis bagian Service Desk	52
Tabel 3.4 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi Verint pada Proses Bisnis bagian Service Desk	53
Tabel 3.5 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi HRMS pada Proses Bisnis bagian Service Desk	55
Tabel 3.6 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi CWC pada Proses Bisnis bagian Service Desk	56
Tabel 3.7 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat dukungan Aplikasi GSD pada Proses Bisnis bagian Service Desk	58
Tabel 3.8 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi Mediasell pada Proses Bisnis bagian Service Desk	59
Tabel 3.9 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat DUKungan Aplikasi Nicerecording pada Proses Bisnis bagian Service Desk.....	61
Tabel 3.10 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi Intelix pada Proses Bisnis bagian Service Desk	63
Tabel 3.11 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi Remedy pada Proses Bisnis bagian Support Group	64
Tabel 3.12 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi Wallboard pada Proses Bisnis bagian Support Group	66
Tabel 3.13 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi HRMS pada Proses Bisnis bagian Support Group	67
Tabel 3.14 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi CWC pada Proses Bisnis bagian Support Group	69




Tabel 3.15 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi GSD pada Proses Bisnis bagian Support Group	70
Tabel 3.16 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi Mediasell pada Proses Bisnis bagian Support Group	72
Tabel 3.17 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi Nicerecording	74
Tabel 3.18 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi Intelix pada Proses Bisnis bagian Support Group	75
Tabel 3.19 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi Remedy pada Proses Bisnis bagian L2	77
Tabel 3.20 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi HRMS pada Proses Bisnis bagian L2	78
Tabel 3.21 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi CWC pada Proses Bisnis bagian L2	79
Tabel 3.22 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi GSD pada Proses Bisnis bagian L2	81
Tabel 3.23 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi Mediasell ...	82
Tabel 3.24 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi Nicerecording pada Proses Bisnis bagian L2	83
Tabel 3.25 Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Dukungan Aplikasi Intelix pada Proses Bisnis bagian L2	85


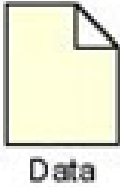
DAFTAR LAMPIRAN



LAMPIRAN A.	SOP Service DESK	97
LAMPIRAN B.	Flowchart	100
LAMPIRAN C.	aktivitas service desk.....	102
LAMPIRAN D.	KUESIONER.....	105

DAFTAR NOTASI/ LAMBANG

Jenis	Notasi/Lambang	Nama	Arti
BPMN	 <p style="text-align: center;">Start Intermediate End</p>	Events	Sebuah event direpresentasikan dengan lingkaran. Berupa Start, Intermediate, atau End
	 <p style="text-align: center;">Task Process</p>	Activities	sebuah aktivitas direpresentasikan dengan persegi dengan sudut melingkar dan memperlihatkan pekerjaan yang harus dilakukan.
	 <p style="text-align: center;">Gateway Fork/Join Inclusive Decision/Merge</p>	Gateways	sebuah <i>gateway</i> direpresentasikan dengan belah ketupat dan memperlihatkan pilihan yang berbeda. <i>Gateway</i> juga menjelaskan mengenai

			percabangan dan penggabungan dari <i>path</i> yang ada.
		Sequence Flow	<i>sequence flow</i> direpresentasikan dengan garis lurus dengan panah tertutup dan menjelaskan mengenai urutan aktivitas yang akan dijalankan.
		Message Flow	<i>message flow</i> direpresentasikan dengan garis putus – putus dan panah terbuka. <i>Message flow</i> menjelaskan pertukaran pesan yang sedang terjadi.
		Association	Association digunakan untuk

			mengasosiasikan sebuah artifak, data, maupun <i>flow object</i> .
		Swimlanes	Pool, direpresentasikan dengan persegi besar yang didalamnya dapat berisi flow objects, connecting object, maupun artifak. Lane, merupakan bagian lebih mendetail dari pool
		Data Objects	Digunakan untuk menjelaskan mengenai data yang dibutuhkan atau dihasilkan dari sebuah aktivitas.

		Group	Group untuk melakukan grouping aktivitas
		Annotation	Mekanisme untuk pemodel memberikan informasi teks tambahan untuk pembaca dari diagram BPMN

Referensi:

Notasi/Lambang BPMN dari Robert A. Leitch [5].

DAFTAR SINGKATAN

BPMN	Business Process Model and Notation
------	-------------------------------------

DAFTAR ISTILAH

<i>Incident Management</i>	Pelaporan gangguan/ <i>request</i> .
Tiket	Sebagai bukti pelaporan oleh <i>user</i> , maka dibuatkan tiket.
Aplikasi Layanan/Pendukung	Aplikasi penunjang kinerja layanan dan digunakan oleh <i>client</i> infomedia
<i>Restoration</i>	Kerusakan pada tools yang dialami oleh <i>user</i> , maka dilakukan perbaikan/ <i>restoration</i> .
<i>Instrumen</i>	Merupakan istilah lain dari pernyataan pada kuesioner