

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Infomedia Nusantara Divisi *Service Operation* bagian *Service Desk* merupakan salah satu unit bisnis pada PT Infomedia Nusantara. *Service Desk* adalah layanan untuk membantu dalam hal penanganan kendala - kendala *IT* yang dialami oleh pelanggan dengan memberikan *feedback* berupa penanganan yang cepat dalam hal menginformasikan kendala yang dialami oleh *corporate* atau pelanggan yang menggunakan jasa PT Infomedia dan memberikan solusi yang tepat. Divisi *Service Operation* bagian *Service Desk* berfungsi sebagai *Single Point of Contact (SPOC)* antara pelanggan dan penyedia layanan TI untuk mengembalikan layanan kembali normal dan meminimalisasi dampak *incident* terhadap kegiatan bisnis secepat mungkin. Untuk mendukung proses bisnis pada Divisi *Service Operation* bagian *Service Desk* dibutuhkan ketepatan waktu dan kualitas, sehingga dibutuhkan kinerja sumber daya yang terlatih dan disiplin dalam menerapkannya. Sebagai salah satu unsur yang mendukung bisnis, keterlibatan berbagai sumber daya seperti : data, fasilitas, manusia, sistem aplikasi dan teknologi, mengindikasikan adanya pola interaksi yang kompleks, yang membutuhkan pengelolaan khusus. Ini bertujuan agar semua kebutuhan dan proses bisnis berjalan sesuai dengan visi perusahaan dan terlaksanakan dengan baik. Demi terselenggaranya proses operasional secara optimal, diperlukan adanya penganalisisan tingkat dukungan teknologi informasi agar bisa menjadi pegangan dasar perusahaan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerjanya.

Teknologi informasi diperlukan dalam dunia bisnis sebagai alat bantu yang bisa mengontrol dan memfasilitasi proses-proses penting yang ada dalam perusahaan. Penerapan Teknologi Informasi Perusahaan dilakukan secara bertahap sesuai dengan kekuatan sumber daya yang dimiliki. Penerapannya dilakukan melalui penetapan kebijakan, prosedur maupun standar yang harus diimplementasikan untuk memastikan bahwa Teknologi

Informasi yang diterapkan dapat selaras dengan rencana perusahaan dalam mendukung pencapaian strategi dan tujuan perusahaan sehingga dapat memberikan nilai bagi perusahaan.

Untuk memastikan apakah teknologi informasi yang diterapkan sudah berjalan dengan baik maka diperlukan penanganan yang baik dan terorganisir, salah satu bentuknya yaitu melakukan analisis tingkat dukungan teknologi informasi pada proses bisnis perusahaan.

Dalam kesempatan kali ini maka akan dilakukan penganalisisan untuk memastikan bahwa dukungan Teknologi Informasi di PT Infomedia Nusantara Divisi *Service Operation* bagian *Service Desk* sudah baik dan mendukung proses bisnis yang ada di perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana proses bisnis teknologi informasi yang terjadi di Divisi *Service Operation* bagian *Service Desk*?
2. Bagaimana gambaran teknologi informasi yang diterapkan di Divisi *Service Operation* bagian *Service Desk*?
3. Seberapa tingkat dukungan teknologi informasi pada proses bisnis di Divisi *Service Operation* bagian *Service Desk*?

1.3 Tujuan Pembahasan

1. Mengetahui proses bisnis di Divisi *Service Operation* bagian *Service Desk*.
2. Mendeskripsikan teknologi informasi yang diterapkan di Divisi *Service Operation* bagian *Service Desk*
3. Mengukur persentase dukungan teknologi informasi pada proses bisnis di Divisi *Service Operation* bagian *Service Desk*.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Agar penganalisisan sistem informasi di Divisi *Service Operation* bagian *Service Desk* PT Infomedia Nusantara, bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan bisa mengenal sistem yang ada dalam perusahaan lebih baik lagi, dalam penelitian ini penulis melakukan penganalisisan yang dilakukan hanya di PT Infomedia Nusantara, Divisi *Service Operation* bagian *Service Desk*.

1.5 Sumber Data

a. Sumber data primer

Data primer diambil secara langsung dari PT Infomedia Nusantara Divisi *Service Operation* bagian *Service Desk* berupa hasil observasi langsung dengan pihak bersangkutan.

b. Sumber data sekunder

Data diambil dari buku mengenai data – data yang berhubungan.

c. Studi Internet

Yaitu dengan cara melakukan *browsing* dan pengamatan pada situs-situs yang terkait dengan topik yang dibahas.

d. Diskusi dan Konsultasi

Yaitu dengan cara berdiskusi dengan pembimbing eksternal/internal maupun pihak-pihak luar yang dapat memberikan saran tentang Tugas Akhir yang akan dibuat

1.6 Sistematika Penyajian

Penulis telah menyusun sistematika penyajian dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini yang berguna untuk mempermudah memahami laporan. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini akan menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, sistematika penyajian, dan waktu dan tempat.

BAB 2 KAJIAN TEORI

Bab ini akan membahas tentang teori-teori yang akan mendukung penelitian. Yaitu definisi dan penjelasan pustaka-pustaka yang akan digunakan untuk menjadi referensi dalam penyusunan penelitian ini.

BAB 3 ANALISIS dan EVALUASI

Bab ini menganalisa dan mengevaluasi proses yang ada dalam perusahaan yang berhubungan dengan proses – proses yang diambil.

BAB 4 SIMPULAN

Bab ini memuat tentang kesimpulan dan saran maupun rekomendasi atas penelitian yang telah penulis lakukan di PT Infomedia Nusantara Divisi *Service Operation* bagian *Service Desk*