

Analisis Pengelolaan TI PT. X Dengan Menggunakan ITIL v3, Service Operation

Diana Trivena Yulianti, Dian Anggraini

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Maranatha, Jl. Prof. drg. Suria Sumantri 65, Bandung 40164
email : tiway_ty@yahoo.com, disiniadadeeyan@hotmail.com

Abstract

Nowadays, The Development of Information System is very advanced, as it is the internet which is flourishing. ITIL is a service to analyst information systems most often user. ITIL Service Operation will provide the information of solving the problem and give the solutions for PT X, where the results will be distributed to the division, head office, branch offices PT X. Source data is used to conduct observations made in the company. Research method which is used here is a method to analyze the existing problems in the company. This analysis made in the system, which is expected to become one of the alternative data processing and the delivering of information will save time, effort, and cost of PT X.

Keywords : ITIL, Information System, Service Operation.

I. Pendahuluan

Informasi merupakan sumber daya strategis yang paling penting yang dimiliki oleh perusahaan dan perlu diatur dengan baik. Kunci dari pengumpulan, analisis, produksi, dan distribusi informasi dalam perusahaan berhubungan dengan kualitas dari layanan-layanan TI (teknologi informasi) yang disediakan untuk kelancaran bisnis perusahaan. Penting untuk disadari bahwa layanan-layanan TI bersifat rumit, strategis, dan merupakan aset-aset perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus menginvestasikan tingkatan-tingkatan yang sesuai dari sumber daya perusahaan menjadi dukungan dan layanan TI yang kritis. Semua perusahaan yang menggunakan TI pasti bergantung terhadap TI untuk sukses. Apabila proses-proses TI dan layanan-layanan TI diimplementasikan, diatur, dan didukung dengan tingkatan yang sesuai, bisnis perusahaan akan berjalan lebih sukses, meminimalisasi kerugian pendapatan, memperbaharui hubungan bisnis, dan mencapai tujuan perusahaan.

Analisis dilakukan untuk :

1. Untuk Mengamati keadaan perusahaan saat ini dan membandingkannya dalam hal *Service Operation* dalam *ITIL v3*.
2. Untuk memberikan rekomendasi penyesuaian-penyesuaian layanan TI perusahaan sesuai dengan *ITIL v3*.

II. Landasan Teori

II.1. ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*)

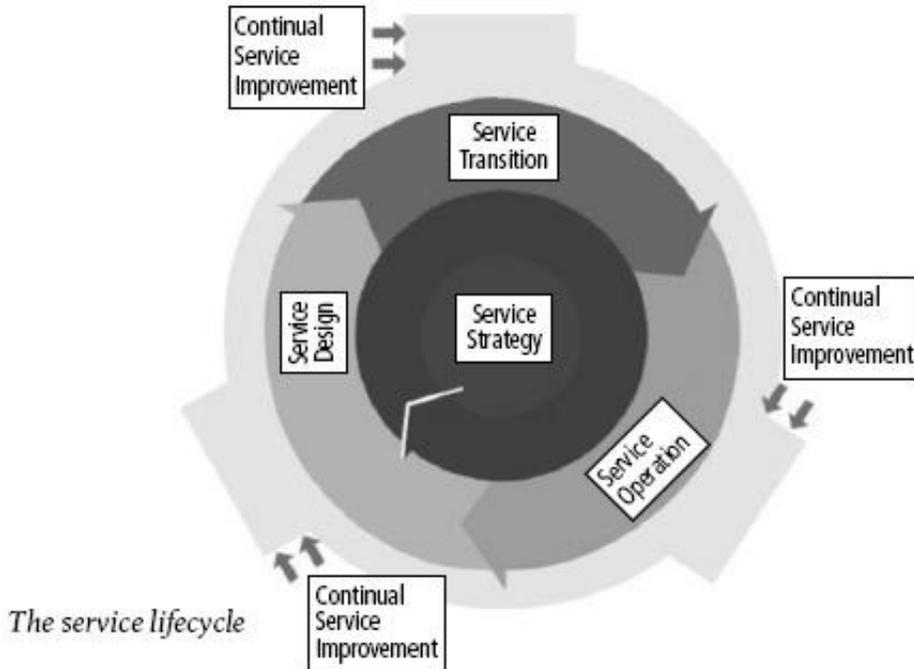
ITIL adalah sebuah konsep kebijakan mengenai pengelolaan teknologi informasi agar teknologi tersebut dapat diintegrasikan dengan proses bisnis yang dimiliki oleh perusahaan. Keuntungan dari ITIL :

1. Meningkatkan kepuasan *user* dan konsumen akan layanan TI
2. Meningkatkan kemampuan layanan
3. Penghematan keuangan
4. Meningkatkan keuntungan bisnis
5. Organisasi semakin efektif dan semakin fokus dengan tujuan

ITIL membagi informasi keamanan menjadi :

1. *Policies* – Cara untuk mencapai tujuan organisasi
2. *Process* – Langkah yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan
3. *Procedure* – Siapa akan melakukan apa dan kapan untuk mencapai tujuan
4. *Work Instructions* – Petunjuk untuk mengambil tindakan spesifik

Siklus layanan ITIL :



Gambar 1. Siklus layanan ITIL

Siklus layanan ITIL pada gambar 1 :

1. *Service Strategy* – Sebuah panduan untuk menentukan strategi apa yang akan digunakan untuk mengimplementasikan sistem
2. *Service Design* – Memberikan panduan untuk mendesain layanan TI agar bisa diimplementasikan
3. *Service Transition* – Panduan untuk mengetahui kebutuhan apa saja yang akan diperlukan untuk mereliasisasikan dalam langkah selanjutnya

4. *Service Operation* – Kegiatan operasional harian untuk pengelolaan layanan TI

Proses yang ada pada *Service Operation* :

1. *Event Management* :

Adalah suatu kejadian mengenai perubahan keadaan yang memiliki arti penting bagi para manajemen konfigurasi *item* atau layanan TI. Merupakan sebuah respon untuk suatu peristiwa yang diperlukan untuk investasi manual. Tujuan dari *Event Management* adalah untuk mendeteksi *event* dan memutuskan pendekatan apa saja yang perlu dilakukan untuk *event* tersebut.

Ada perbedaan antara *monitoring* dan *Event Management*, *Event Management* berfokus pada hasil dan pendeteksiannya. Sedangkan *monitoring* dibutuhkan untuk mendeteksi.

2. *Problem Management*

Merupakan analisis yang dilakukan untuk mengetahui penyebab utama dan menyelesaikan penyebab dari insiden secara permanen, kegiatan *Problem Management* dilakukan secara proaktif. Tujuan dari *Problem Management* adalah untuk meminimalkan akibat negatif dari sebuah insiden yang disebabkan adanya kerusakan infrastruktur IT, dan juga untuk menghindari terjadinya insiden

3. *Request Fulfilment*

Adalah sebuah langkah dimana seorang *user* dapat melakukan *request* untuk bisa mengembangkan layanan. Tujuannya adalah agar para pengguna dapat melakukan *request* dan menerima layanan sesuai dengan standar serta agar memungkinkan TI untuk memenuhi layanan. *Request Fulfilment* mempunyai kegunaan untuk menyediakan akses yang cepat dan efektif untuk layanan standar.

4. *Access Management*

Adalah proses pemberian otorisasi kepada *user* untuk bisa menggunakan layanan. Berdasarkan pada kemampuan untuk mengidentifikasi *user* yang memiliki hak secara akurat dan kemudian mengatur kemampuan untuk mengakses layanan. Tujuannya adalah menyediakan hak bagi *user* untuk bisa menggunakan layanan. Sehingga dengan demikian, kontrol akses terhadap layanan sudah terjamin, dan tidak sembarang karyawan dapat memiliki hak otoritas.

5. *Incident Management*

Adalah proses menangani semua insiden, termasuk kegagalan, dengan staf teknikal atau secara otomatis dideteksi dan dilaporkan *tool monitoring event*. Tujuannya adalah untuk mengembalikan kegiatan layanan yang normal secepat mungkin dan meminimalisasikan pengaruh pada kegiatan bisnis sekaligus memastikan bahwa tahapan yang paling baik dari kualitas layanan dan ketersediaannya telah diatur.

Perbedaan antara *Incident Management* dan *Problem Management* adalah dari cara penyelesaiannya. *Incident Management* akan menyelesaikan masalah apabila terjadi masalah. Sedangkan *Problem Management* akan menyelesaikan sebelum masalah terjadi, dan hal tersebut dilakukan secara permanen.

II.2. Tata Kelola Manajemen TI Organisasi

Tata Kelola TI secara umum adalah bagian organisasi pemerintahan yang berfokus pada suatu kepercayaan bahwa manajer, direktur dan karyawan lainnya di perusahaan harus memahami tentang aturan TI yang ada pada perusahaan. Suatu *IT Governance* yang efektif berarti penggunaan TI pada organisasi tersebut mampu meningkatkan dan mengintegrasikan antara penggunaan TI dengan visi, misi, tujuan dan nilai organisasi yang bersangkutan. *IT Governance* pada intinya adalah serangkaian kegiatan pengambilan keputusan dan penentuan *framework* akuntabilitas yang tepat dalam penggunaan TI pada organisasi.

Ada 5 kunci keputusan tata kelola, sehingga teknologi informasi adalah sebuah aset yang strategis sebagai berikut :

1. *IT principles*. Keputusan TI ini adalah kumpulan dari pernyataan-pernyataan level eksekutif tinggi tentang bagaimana TI dapat digunakan organisasi. Sekali pernyataan diartikulasikan, prinsip TI menjadi bagian dari manajemen organisasi, yang terus didiskusikan dan dilaksanakan demi perbaikan organisasi, baik di sektor pemasaran, keuangan, pabrik dan lain-lain.
2. *IT architecture decisions*. Dengan mengklarifikasikan teknologi sebagai pendukung bisnis organisasi yang telah dikembangkan melalui *IT principles* baik secara eksplisit maupun implisit, selanjutnya memerlukan proses standarisasi dan integrasi di dalam suatu organisasi.
3. *IT infrastructure*. Prasarana dan sarana TI yang menyangkut jaringan, komputer, perangkat keras dan lunak lainnya adalah suatu kumpulan komponen yang diharapkan bisa mempercepat proses perhitungan, pengiriman dalam berbagai media informasi (data, informasi, gambar, video, teks) dalam waktu yang singkat dan proses penyimpanan yang efektif.
4. *Business applications needs*. Dalam pengembangan TI keperluan bisnis yang spesifik sehingga kehadiran TI memberikan suatu nilai baru bagi organisasi. Dua hal penting dalam identifikasi keperluan bisnis yang terkait dengan teknologi informasi yaitu kreatifitas dan disiplin. Kreatifitas diperlukan untuk mengidentifikasi suatu cara atau proses baru dari perusahaan / organisasi sehingga ada nilai yang bermakna. Sedangkan disiplin menyangkut hal yang berkaitan dengan integritas arsitektur sehingga meyakinkan bahwa aplikasi yang dibangun memang sesuai dengan arsitektur perusahaan yang terintegrasi dan terinovasi.
5. *IT investment and prioritization*. Investasi TI sering menjadi bahan yang sulit dimengerti oleh manajemen atas dari suatu organisasi, hal ini dikarenakan nilai baru yang ditimbulkan tidak langsung terasa oleh organisasi.

III. Analisa Sistem

III.1.1. Event Management

1. Konfigurasi Sistem : Perusahaan menggunakan sistem IRP (*Integrated Resources Planning*). Server akan di *shutdown* dengan kondisi tertentu, tergantung tingkat *error* yang terjadi. Direkomendasikan untuk Menerapkan kebijakan untuk menangani *event* secara proaktif, tujuannya adalah untuk mengurangi akibat negatif yang akan terjadi jika *event* terjadi, mengadakan evaluasi kepuasan *user*, yang tujuannya adalah mengetahui kekurangan sistem bila dilihat dari sisi *user*, serta mengadakan *training* karyawan sebelum karyawan bekerja, atau mengadakan *training* setiap bulan Juli dan Desember untuk *training* modul.
2. Konfigurasi sistem operasi yang dipakai yaitu *Windows* : Konfigurasi akan dilakukan apabila ada kesalahan saja. Kesalahan pada sistem operasi sangat jarang terjadi. Direkomendasikan untuk : lebih merespon konfigurasi dengan proaktif, tujuannya adalah agar tidak terjadi *error* tiap waktu, caranya adalah dengan kontrol sistem operasi tersebut dengan tidak menggunakan *software* bajakan. Periksa HCL untuk menentukan apakah ada *driver* yang kompatibel dengan *Windows* dan tersedia untuk adaptor nirkabel
3. Konfigurasi *database* : PT X menggunakan *database ORACLE*. Konfigurasi dilakukan secara berkala sesuai kebutuhan. Direkomendasikan untuk Menambahkan jumlah *server database* pada perusahaan, selain itu tentu harus menangani respon masalah mengenai *database* dengan lebih proaktif, caranya adalah dengan selalu mengontrol konfigurasi secara rutin, sehingga masalah dapat di deteksi lebih awal. Selakukan kontrol terhadap data apa saja yang keluar masuk sistem. Sehingga tidak terjadi penyalahgunaan. Selain itu rutin melakukan *back up* harian untuk *database*.
4. Konfigurasi *server* : Untuk pengaturan *server ORACLE* dilakukan secara rutin tiap tahunnya. Server akan di-*shutdown* dan di cek sesuai kebijakan perusahaan, jika *server* memang berjalan normal, tidak perlu di konfigurasi ulang. Direkomendasikan untuk lebih merespon *event* lebih proaktif, pastikan juga strategi keamanan sudah terjamin untuk melakukan pemantauan berkala, tidak hanya melakukan *back up* harian, tapi juga kontrol pemakaian, bagi masalah menurut kriterianya
5. Konfigurasi jaringan (*network*) : PT X mempunyai prosedur *Change Application* (dimana semua proses terekam disitu), sehingga konfigurasi jaringan bisa dilakukan dengan mudah. Direkomendasikan untuk mengubah cara *responsiveness* menjadi proaktif. Hal tersebut dapat dicapai dengan melakukan penataan ulang sistem jaringan dalam kurun waktu tertentu (merapikan kabel-kabel yang ada). Selain lebih terkontrol, lebih hemat, untuk kedepannya perusahaan akan mempunyai kebiasaan *responsiveness* yang jauh lebih dewasa, lakukan untuk pendeteksian *event*, seperti misalnya ada dikembangkannya *Bandwidth Management* yang ber-*continue*, dan selalu terkontrol, lalu administrator jaringan wajib mendiagnosis permasalahan perangkat yang tersambung dengan jaringan secara teratur.

6. *Software License Monitoring* : yaitu pengawasan terhadap program-program yang belisensi. Untuk *software license monitoring* PT X dilakukan secara rutin. Pengawasannya sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang berlaku
7. Kegiatan normal perusahaan : yaitu kegiatan operasional setiap hari (*day to day operation*) khususnya yang terjadi dalam departemen TI. Kegiatan normal PT X meliputi berbagai macam aplikasi yang digunakan, yaitu *ORACLE, Under-web, Website PT X, Email*, sedangkan *admin web daya* yang digunakan menggunakan *client*.

Dalam mendeteksi *event-event* yang terjadi, PT X sudah mempunyai dokumentasinya. Akan tetapi, *event* yang terjadi hanya dideteksi secara umum saja. Penanganan terhadap *event-event* yang terjadi pada PT X biasanya dilakukan secara sederhana. Apabila *event* terdeteksi dan menimbulkan masalah, penanganan segera dilakukan oleh bagian TI (penanganan terjadi apabila ada masalah saja). PT X belum memiliki aplikasi untuk melakukan pencegahan lebih dini sebelum terjadinya masalah.

PT X memiliki berbagai aplikasi untuk menunjang jalannya operasi perusahaan sehari-hari. Spesifikasi *database* dan aplikasi yang digunakan oleh PT X adalah sebagai berikut :

1. *ORACLE Enterprise Edition Release 8.1.7* yang menangani semua bagian divisi yang ada pada PT X. Pada PT X, *ORACLE* mempunyai peran yang cukup besar. Karena mengingat hampir semua penyimpanan ditampung pada *database*.
2. *Website PT X* : dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman *PHP*, yang mulai ada sejak PT X dibangun.
3. *Admin Daya* : berfungsi untuk meng-*update website X*, *website* akan di *update* sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan yang ada.
4. *Human Resources* : Sistem yang digunakan oleh PT X sudah terdapat modul *Human Resources* yang digunakan untuk mengkontrol *HR* yang ada.
5. PT X mempunyai aplikasi *budgeting* yang sudah termasuk dalam *IRP*.
6. PT X juga memiliki alamat *email* yang seragam untuk karyawannya.
7. *Networking* : Pada area perusahaan PT X, jaringan network yang ada sangat terkontrol.

III.1.2. Problem Management

Dalam penerapannya, *Problem Management* yang ada pada PT X masih bersifat sederhana, dan belum optimal untuk digunakan. Direkomendasikan untuk Selalu meng-*update database virus* terbaru setiap harinya. Secara proaktif, perusahaan wajib mengembangkan aplikasi untuk menangani semua masalah. Manajemen terhadap masalah-masalah perlu dikembangkan. Gunakan *QEE, dan QCP* untuk menyelesaikan masalah-masalah yang ada. Setiap departemen wajib memiliki divisi *Improvement* mengenai agenda tahunan yang berisikan hal-hal yang harus dicapai. Selalu meng-*update database virus* terbaru setiap harinya. Secara proaktif,

perusahaan wajib mengembangkan aplikasi untuk menangani semua masalah. Manajemen terhadap masalah-masalah perlu dikembangkan. Gunakan *QEE*, dan *QCP* untuk menyelesaikan masalah-masalah yang ada. Setiap departemen wajib memiliki divisi *Improvement* mengenai agenda tahunan yang berisikan hal-hal yang harus dicapai.

Dalam menangani masalah virus, PT X menggunakan *Avira 2009* dan *Kaspersky 2009*. PT X sempat memiliki *VVI Test Result*, akan tetapi proyek tersebut tidak *continue*. Hanya terdapat *report* daftar dan akhir-akhir ini tidak dilakukan. Untuk pendokumentasian dalam perusahaan, di rekomendasikan untuk secara rutin melakukannya, hal tersebut dilakukan untuk menjaga stabilitas dalam perusahaan, caranya dengan tidak hanya mempunyai 1 dokumentasi, bila perlu, dokumentasi tersebut ada beberapa, jadi, jika seandainya dokumen tersebut hilang, perusahaan masih memilikinya. *Back up* dokumentasi bisa per-hari, per-minggu, per-bulan, dan juga per-tahun. Sehingga dengan demikian, tidak menjadi masalah besar bagi PT X. Oleh karena itu, pendokumentasian secara lengkap, dalam pembahasan ini memegang peranan yang penting karena memastikan *history* pencatatan tersebut disimpan.

III.1.3. Request Fulfilment

PT X memiliki *request service* untuk user, yang gunanya melakukan *request* modul untuk aplikasi. Bagian IT pada PT X akan membuat modul sesuai dengan apa yang diminta oleh user. Sebelum melakukan *request*, *user* diwajibkan untuk mengisi formulir *Change Request Form*, yang kemudian akan diteliti oleh pengembang dan setelah di *acc* oleh manajer, barulah modul akan dibuat sesuai dengan permintaan user.

Direkomendasikan untuk *Back up* dokumentasi bisa per-hari, per-minggu, per-bulan, dan juga per-tahun. Sehingga dengan demikian, tidak menjadi masalah besar bagi PT X. Oleh karena itu, pendokumentasian secara lengkap, dalam pembahasan ini memegang peranan yang penting karena memastikan *history* pencatatan tersebut disimpan. Buat *survey* untuk kepuasan bagi *user*, sehingga sistem dapat lebih dikembangkan, dan kekurangan dari sistem dapat diketahui.

III.1.4. Access Management

Untuk bisa mengakses sistem yang ada pada PT X, *user* diwajibkan untuk mengisi *form login* yang dimana *user* harus memasukkan *user-id* (Merupakan Nomor Induk Karyawan) dan *password*. Dalam proses ini, direkomendasikan untuk Tidak memberitahukan *password* kepada orang lain, caranya adalah *User* harus berkomitmen menjaga kerahasiaan *password* masing-masing. *User* yang bersangkutan tidak memberikan kebebasan untuk *user* lain dalam mengoperasikan sistem yang sudah menjadi otoritasnya. Kemudian, *user* harus mematuhi kebijakan mengenai *access* untuk sistem.

Pengguna sistem PT X sendiri diidentifikasi secara umum, seperti nama, alamat dan kontakannya. Jika suatu ketika seorang *user* yang memiliki otoritas dipindahkan ke departemen lain, *user* tersebut akan tetap bisa *login* kedalam sistem dengan *user-id* dan *password* yang sesama, tetapi, *user* tersebut akan mempunyai batasan lain dalam sistem, otoritas yang dimiliki *user* tersebut akan berbeda. Hal itu bisa terjadi jika seandainya departemen sebelumnya sudah memberikan *report* pada bagian *HRD*, sehingga *HRD* akan memberikan otoritas baru untuk *user* tersebut. Direkomendasikan Membuat kebijakan otoritas untuk *user* yang menggunakan sistem, tidak memberikan otoritas untuk sembarang *user*, hanya *user* yang mempunyai kemampuan sesuai yang diijinkan menggunakan sistem. Jika ada *user* yang melakukan *request* untuk memasuki modul yang sebenarnya bukan merupakan otoritasnya, wajib melapor terlebih dahulu ke bagian *Help Desk*, dan kemudian mengisi *form*-nya.

Sama halnya jika seandainya *user* sudah tidak bekerja lagi pada perusahaan, departemen harus memberikan *report* juga untuk bagian *HRD*, sehingga *user-id* dari *user* tadi tidak bisa digunakan kembali. Hal ini dilakukan untuk mengatasi masalah keamanan perusahaan. Direkomendasikan untuk pemberian laporan mengenai *user* di usahakan bertahap dan dalam kurun waktu 1 bulan sekali dalam setahun, hal tersebut dimaksudkan jika seandainya ada divisi yang lupa memberikan laporan kepada *HRD* mengenai *user* yang ada di divisinya. Dan hal ini harus diwajibkan agar menjadi kebiasaan yang baik untuk masing-masing divisi.

III.1.5. Incident Management

1. *Web Interface* : *User* tidak bisa mengakses *website* dikarenakan *server down*. Beberapa hal yang bisa memicu adalah *server* yang tersambar petir. Akan tetapi hal ini tidak terlalu bermasalah bagi perusahaan, karena perusahaan sudah memperhitungkan efeknya. Perusahaan sudah mem-*back up* data-data perusahaan. Direkomendasikan untuk Meningkatkan keamanan data perusahaan dengan menggunakan SDM yang berguna dan mempunyai pengetahuan yang luas. Adakan evaluasi SDM yang menggunakan sistem. Sehingga akan ketahuan *user* mengerti kegunaan sistem atau tidak. Pencegahan mencegah *hacking website* bisa menjadi suatu tantangan, terutama bagi perusahaan yang tidak memiliki sumber daya yang dapat diinvestasikan dalam peralatan keamanan khusus atau staf. Tingkatkan kontrol keamanan *website* setiap harinya.
2. Insiden utama : *ORACLE down*, hal ini disebabkan karena data yang dimiliki perusahaan terlalu banyak, sehingga *server* menjadi lambat. Masalah ini terjadi dulu sebelum *server* perusahaan ditambah jumlahnya. PT X sebenarnya sudah memiliki *SLA (Service Level Agreement)* akan tetapi, hal ini masih juga belum di standard-kan pada perusahaan. Direkomendasikan untuk *responsiveness* hal ini, sebaiknya perusahaan melanjutkan kembali langkah *SLA* untuk kedepannya. Dengan adanya *SLA* sendiri, kinerja jauh lebih efisien. Mengotomatisasikan proses *problem management* untuk menetapkan prosedur-prosedur yang berulang, yang melakukan identifikasi, mencatat dan

mendiagnosa masalah, Perusahaan harus memiliki analisis proaktif dan pemrosesan, kinerja, ketersediaan, dan tren tingkat layanan untuk menangani masalah-masalah potensial

3. *Email* : Konsumen tidak bisa melakukan *ping*. *Email* melebihi kuota atau tidak bisa mengirim dan tidak bisa memasuki jaringan perusahaan. Hal ini dikarenakan terbatasnya kuota yang dimiliki masing-masing karyawan. Jika karyawan hendak mengirim data melebihi kuota yang sudah ditentukan, karyawan diwajibkan untuk lapor kepada pihak *Sys Admin* sehingga data yang berjumlah besar tersebut bisa diberikan *space* untuk dikirim. Direkomendasikan untuk mengalihkan pengiriman *email* (jika masih dalam satu jaringan) adalah dengan memanfaatkan FTP / *Sharing data*, sehingga tidak perlu mengirimkan lewat *email*. Tentunya dengan menggunakan FTP akan sangat berguna bagi pengiriman *email*. Jika seandainya bisa, perusahaan bisa menetapkan jika akan mengirimkan *email* untuk sebuah alamat yang berada dalam satu lingkungan, sebaiknya menggunakan FTP. Sehingga pengiriman *email* untuk luar perusahaan bisa mempunyai kuota yang lebih banyak.
4. *Finance* : pada saat melakukan tutup buku pada akhir tahun, ternyata terjadi selisih pada perhitungan keuangan perusahaan, perhitungan tidak sesuai dengan *real* perusahaan.

Insiden yang terjadi pada PT X akan selalu *ter-record* secara rutin setiap waktunya. PT X sudah memiliki bagian-bagian yang akan menangani masalah *report* tersebut. Bagian tersebut dinamakan *Help Desk* yang bertugas menerima *report*. *Report* tersebut kemudian akan diteruskan ke *Sys Admin & Maintenance Hardware* yang kemudian akan menganalisis *report* tersebut dan diselesaikan. Berikut penjelasan bagian-bagiannya :

1. *Help Desk* : Mempunyai tugas menerima keluhan-keluhan *user* yang menggunakan sistem. *Help Desk* bertugas memberikan laporan ini ke bagian *Sys Admin*.
2. *Sys Admin* : Bertugas menganalisis masalah yang dialami *user*. Seandainya *user* bermasalah pada sistem, *Sys Admin* akan menyelesaikan sendiri masalah tersebut.
3. *Hardware Maintenance* : Bertugas untuk menangani masalah *hardware* perusahaan. Jika masalah yang dialami *user* berhubungan *hardware*, bagian ini yang akan menyelesaikan masalah.

Insiden yang terjadi pada PT X sudah memiliki kategori prioritas. Sehingga rutinitas perusahaan tidak terganggu karena masalah perusahaan selalu bisa terselesaikan dengan baik. Insiden-insiden yang terjadi selalu ditangani langsung oleh bagian TI. Insiden yang terjadi dianalisis dan dicari solusinya.

Tantangan yang dihadapi PT X :

1. Secara *Eksternal*, bagaimana bagian *AC Services* menangani *maintenance* secara *periodic*. Bagaimana bagian tersebut menggunakan *EOXion*

2. Secara *Internal*, bagaimana menyajikan data penjualan secara cepat, dan juga bagaimana melayani konsumen yang berdatangan dari berbagai negara dengan baik dan memuaskan.
3. Bagaimana menyelesaikan masalah atau insiden yang terjadi secara cepat dan efisien dengan semakin banyaknya insiden yang muncul serta ditambah lagi dengan keterbatasan SDM yang ada.
4. Bagaimana memuaskan *user* dengan banyaknya *request* serta dengan waktu dan biaya yang terbatas.
5. Bagaimana mengejar ke kualitatif bukannya kuantitatif
6. Bagaimana mengawasi *user* yang melakukan akses setiap harinya pada setiap aplikasi yang berbeda pada perusahaan.
7. Bagaimana cara menjaga kerahasiaan dan keamanan perusahaan.
8. Tantangan yang cukup besar bagi perusahaan adalah pembuatan ketika membuat dan menyajikan sistem yang baik untuk perusahaan lain

III.2. Tata Kelola TI PT X

Tata kelola teknologi informasi yang dimiliki oleh PT X mengikuti standard *framework COBIT* pada umumnya. Strategi TI yang dimiliki oleh PT X :

1. Strategi TI dibuat dan dikeluarkan oleh organisasi TI dengan mempertimbangkan masukan dan berhubungan dengan fungsi yang terkait dan harus disahkan direksi.
2. Pembagian kelompok TI meliputi :
 - a. Untuk TI yang bersifat menyeluruh atau umum yang terintegrasi antar unit, dikelola dan dikoordinir oleh fungsi TI selanjutnya disebut IT.
 - b. Untuk yang bersifat khusus, penggunaannya untuk satu fungsi (*intern*) dan merupakan alat bantu kerja yang berfungsi sebagai alat bantu untuk pekerjaan tertentu (seperti *CATIA*, *program CNC* dan lainnya yang sejenis) dapat dikelola oleh fungsi terkait dengan berkoordinasi dengan fungsi IT, selanjutnya disebut IT Khusus.

IV. Simpulan dan Saran

“Analisis Tata Kelola TI PT X menggunakan ITIL v3, Service Operation” berguna untuk:

1. Memberikan pedoman dalam pengimplementasian sistem secara baik dan teratur
2. Memberikan berbagai saran yang diapat berguna bagi pengembangan langkah yang akan diambil untuk mencapai tujuan bisnis
3. Dapat melakukan penghematan keuangan karena tidak ada pengerjaan ulang
4. Memudahkan organisasi untuk melakukan kegiatan operasional harian

Adapun saran yang diberikan berdasarkan analisis kelemahan-kelemahan (gap) yang ditemukan tersebut yaitu :

1. Perlunya pengembangan aplikasi atau cara untuk penanganan masalah yang akan terjadi (bersifat proaktif) misalnya penambahan *Service Desk*, *Known Error Database*, *Change Management* dan *Service Request*.
2. Melakukan analisis secara keseluruhan menurut tahapan siklus hidup menggunakan *ITIL v3* meliputi lima tahapan, yaitu *Service Design*, *Service Improvement*, *Service Transition*, dan *Service Strategy* untuk memajukan perusahaan sekaligus memberikan rekomendasi yang lebih baik lagi, karena tahapan *ITIL v3* itu saling berhubungan erat.
3. Melakukan analisis menggunakan *framework ITIL v3 / v4* selama lebih kurang 1 tahun untuk mendapatkan hasil lebih maksimal dalam hal pengumpulan data, analisis TI secara detail lagi, wawancara dan kuisisioner, penelitian mengenai kebutuhan konsumen dan sebagainya.

V. Daftar Pustaka

- [1] APMG.(2008). *ITIL Service Management Practices : v3 Qualification Scheme*. Retrieved Feb 24, 2009, from, <http://www.itil-officialsite.com/nmsruntime/savesdialog.asp?IID=572&SID=86>.
- [2] Cannon,D.(2008). *OGC.ITIL v3 Service Operation. High Wycombe, Buckinghamshire : APMG Service Desk*. Retrieved June 4, 2009, from <http://www.dostc.com/docs/5239509/OGC--ITIL-v3-ServiceOperation>.
- [3] Carlidge, Alison.(2007). *An Introductory Overview of ITIL v3 Version 1.0*. Retrieved July 3, 2008, from, <http://www.itsmfi.org/Content/>
- [4] ITIL V3 Service Operations.(2009). *ITIL Service Operations*. Retrieved Jan 16, 2010, from, http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/ITIL_V3_SERVICE_OPERATIONS
- [5] Office of Government Commerce.(2008). *Best Management Practice : ITIL v3*. Retrieved Dec 22, 2009, from, http://www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_and_ISO_20000_March2008.pdf
- [6] Steven Weil.(2004). *How ITIL Can Improve Information Security*. Retrieved Dec 22, 2009, from, <http://www.itil-itsm-world.com/servo.htm>
- [7] PC Media Panduan Teknologi Penuh Inspirasi.(2007). *User vs Customer Know-How*. Retrieved June 22, 2007, from <http://pcmedia.com/browsing/detail.asp.htm>
- [8] Acknowledgements.(2007). *ITIL IT Service Management : Glossary of Terms Definitions and Acronyms*. United Kingdom ; ItSMF.
- [9] Alison Carlidge.(2007). *An Introductory Overview of ITIL v3*. United Kingdom : ItSMF.

- [10] Bruton, Noel.(2004). *How to Manage the IT Helpdesk – A Guide for User Support and Call Center Managers*. New York : Prantice Hall.
- [11] David Clifford, Jan Van Bon.(2008). *Implementing ISO/IEC 2000 Certification : The Roadmap. ITSM Library*. Van Haren Publishing ; ISBN 908753082x.
- [12] Jenny Dugmare, Sharon Taylor.(2008). *ITIL v3 and ISO/IEC 20000*. United Kingdom ; Workbook.
- [13] Office of Government Commerce.(2005). *ITIL Small Scale Implementation*. The Stationery Office ; ISBN 0-11-330980-5.
- [14] IT Governance Institute.(2008). *COBIT MAPPING : Mapping og ITIL v3 with Cobith 4.1*. USA : ITGI.