

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

# BAB I

## PENDAHULUAN

Dalam Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan Praktek Kerja Lapangan.

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi (TI) saat ini sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi hampir semua organisasi perusahaan, karena dipercaya dapat membantu meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses bisnis perusahaan. Manfaat dari perkembangan teknologi informasi sendiri sudah dimanfaatkan oleh banyak perusahaan dalam menunjang kinerja perusahaan.

PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia (PT. SISI) merupakan anak perusahaan dari PT. Semen Indonesia (Persero). PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia bergerak di bidang *Information and Communications Technology* (ICT). Menurut Dwi Soetjipto selaku Direktur Utama PT. Semen Indonesia (Persero) mengatakan bahwa pembentukan PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia merupakan upaya perusahaan untuk memaksimalkan daya saing yang dimiliki seiring dengan pertumbuhan bisnis perusahaan yang saat ini sudah menjadi perusahaan dengan kapasitas terbesar di ASEAN. Pertumbuhan tersebut membutuhkan dukungan IT yang handal, agar mampu mendukung proses bisnis di berbagai aspek mulai produksi, *supply chain*, pemasaran, keuangan, dan aspek lainnya (Santoso, 2014).

PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia sebagai perusahaan yang berkembang ini masih memiliki beberapa masalah terutama pada *Divisi Support* dalam bidang Teknologi Informasi, khususnya pada bagian ITSM (*Information Technology Service Management*) yang belum diketahui standarisasinya. Untuk mengatasi masalah tersebut maka diperlukan identifikasi sejauh mana perusahaan telah memenuhi standar pengelolaan proses teknologi informasi yang baik agar dapat mempermudah suatu perusahaan dalam menangani dan mengolah data laporan *incident* dari pelanggan PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia.

Tim *support* di PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia bertugas menyelesaikan, menjawab persoalan tingkat lanjut yang diajukan oleh pelanggan dan memberikan solusi kepada pelanggan. Tingkat pengetahuan dan pengalaman tim *support* yang lebih tinggi dibutuhkan untuk memberikan solusi untuk mengatasi permasalahan pelanggan.

IT *Services Management* merupakan salah satu komponen yang penting dalam menjalankan suatu bisnis telekomunikasi. Dengan menggunakan tolak ukur ITIL V3 yang merupakan salah satu *framework* populer dalam IT *Service Management*. IT *Service Management* dapat dijelaskan sebagai sebuah metode untuk mengatur semua aspek sistem informasi dan teknologi dari sebuah organisasi, baik dari sisi infrastruktur maupun aktivitas yang terlibat, sebagai sebuah proses yang saling berhubungan yang bertujuan untuk menyediakan layanan kepada organisasi (Bon, 2002). ITIL menyediakan kerangka identifikasi yang direpresentasikan dalam sebuah model kedewasaan (*maturity level*) untuk mengidentifikasi sejauh mana perusahaan/organisasi telah memenuhi standar pengelolaan proses teknologi informasi yang baik.

Implementasi domain yang digunakan dalam pelaksanaan Paktek Kerja Lapangan yaitu *service operation*. Digunakannya domain tersebut karena *service operation* menyediakan panduan kepada perusahaan atau organisasi untuk mengembangkan dan mengubah hasil desain suatu layanan IT sesuai dengan tujuan perusahaan ke dalam lingkungan operasional perusahaan serta dapat mencakup semua kegiatan operasional perusahaan sehingga proses operasional perusahaan dapat tertata dengan baik dan mengoptimalkan kinerja dan kualitas layanan yang ada di perusahaan serta memastikan dengan domain ini apa yang menjadi tujuan pelanggan dalam pelayanan yang ada di perusahaan atau lembaga organisasi sesuai dan layak menjadi perusahaan yang berkualitas dalam segi layanan dan operasional perusahaan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang terdapat pada latar belakang, maka rumusan masalah yang diangkat dalam Praktek Kerja Lapangan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *maturity level* dalam *IT Service Management* saat ini jika diukur dalam ITIL V3 dalam *Divisi Support* ?
2. Berdasarkan *framework* ITIL V3, apa saja proses yang perlu ditingkatkan dalam *Divisi Support* ?

### 1.3 Batasan Masalah

Dalam pelaksanaannya, Praktek Kerja Lapangan ini memiliki berbagai batasan masalah yaitu:

1. Kegiatan analisis difokuskan pada pelayanan di *Divisi Support* pada PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia.
2. Mengukur tingkat kematangan (*maturity level*) dengan menggunakan *framework* ITIL V3 dengan domain *Service Operation*. Pada *Service Operation* menggunakan tahapan *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fullfillment*, *Problem Managment* dan *Access Management*.

### 1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini sebagai berikut:

1. Menganalisis layanan TI dengan menggunakan kerangka kerja ITIL versi 3 domain *Service Operation*.
2. Mengetahui tingkat kematangan dengan menggunakan *maturity level*.

### 1.5 Manfaat

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini memiliki beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Dapat memberikan rekomendasi yang relevan dan membangun bagi organisasi sesuai dengan hasil analisis yang dilakukan untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang dibahas sehingga pada akhirnya perusahaan dapat meningkatkan kinerjanya.
2. Dapat mengetahui bagaimana posisi *Divisi Support* terhadap penanganan pelayanan IT dalam *service*, *incident* dan *problem* dalam organisasi.

3. Membantu pihak manajemen dalam membuat laporan terkait kinerja layanan teknologi informasi pada PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia.
4. Memberikan analisis serta pengukuran terkait *IT Service Management* pada PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini disusun ke dalam lima bab dan terdapat daftar pustaka dan lampiran. Adapun penjabaran dari kelima bab tersebut adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan Praktek Kerja Lapangan..

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas mengenai teori dasar yang digunakan pada penyusunan yang meliputi profil perusahaan, *IT Service Management* (ITSM), ITIL V3, fokus domain, dan level kematangan.

### **BAB III METODE PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

Bab ini berisi metode yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan, metode pelaksanaan serta jadwal pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang pembahasan mengenai obyek Praktek Kerja Lapangan pada saat ini dari sudut pandang proses bisnis, sistem, teknologi dan penerapan yang sudah berjalan serta pembahasan dengan mengacu pada *framework* ITIL V3.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan isi dari laporan dan Praktek Kerja Lapangan serta saran yang disampaikan pada perusahaan yang terkait.

**DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini akan dipaparkan tentang sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan laporan.

**LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisi tentang lampiran mengenai proses Praktek Kerja Lapangan dengan pihak perusahaan.