

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi merupakan suatu bentuk sarana untuk menyediakan barang-barang atau keinginan yang sedang dibutuhkan oleh manusia yang nantinya dapat menyelesaikan permasalahan manusia. Salah satunya teknologi pada bidang informasi atau TI merupakan suatu teknologi yang dapat mempermudah manusia dalam menyampaikan suatu informasi kepada orang lain dengan cepat dan tepat. Dengan adanya teknologi ini sangatlah membantu manusia dalam menyelesaikan masalahnya dengan efektif dan efisien. Teknologi pada bidang informasi ini terdiri atas perangkat lunak dan keras yang bertugas untuk menyampaikan suatu informasi.

IT Service Management atau bisa disingkat dengan ITSM merupakan sebuah usaha dari tim IT yang bertujuan untuk memberikan dan juga mengelola layanan IT end-to-end ke customer dengan memprioritaskan customer tersebut. Tim IT pada penjelasan diatas merupakan gabungan dari orang-orang yang memiliki tanggung jawab terkait mendesain, membuat, deliver, dan support layanan IT. ITSM bisa disebut juga dengan manajemen layanan teknologi informasi, ITSM sendiri biasanya diimplementasikan dalam perusahaan. Konsep utama dari ITSM yaitu memberikan pelayanan atau sebagai alur services. Metode pada ITSM biasanya digunakan untuk pengadaan hardware, software, dan lain-lain. ITSM sendiri muncul dikarenakan sebuah pandangan tentang teknologi informasi merupakan hal yang berkaitan dengan layanan. ITSM memiliki manfaat yang baik bagi perusahaan seperti menyelaraskan tim IT sesuai dengan prioritas bisnis perusahaan tersebut dan terkait hasil kerjanya yang terukur dengan metrics yang jelas, lalu juga dapat meningkatkan koordinasi untuk efisiensi pelayanan.

Pada laporan ini, akan dibahas terkait analisis perbandingan software ITSM dan kondisi layanan pada PUSKOM UPN “Veteran” Jawa Timur. Nantinya akan menjelaskan setiap kelebihan, kekurangan, dan setiap fitur pada software yang telah kami uji coba pada saat melakukan PKL di PUSKOM UPN “Veteran” Jawa

Timur dan juga kami membuat rancangan data model dari sistem Message Service Center dan SINADIN.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang diatas maka yang menjadi masalah Penulis pada laporan PKL ini adalah

1. Bagaimana Perbandingan Software ITSM (Freshservice, Zendesk, dan HaloITSM) ?
2. Bagaimana rancangan Data Model Sistem Message Service center dan SINADIN yang efektif?

1.3 Tujuan PKL

Tujuan dari pembuatan laporan PKL ini adalah untuk menganalisis setiap software IT Service Management dengan melihat konten-konten (layanan beserta fitur yang ditawarkan) yang terdapat pada ketiga software ITSM (Freshservice, Zendesk, dan HaloITSM) dan membantu merancang data model system UPNVJT agar lebih efektif dan efisien.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan diadakannya penelitian dan laporan ini sebagai berikut :

- a. Menambah wawasan, ilmu pengetahuan, dan pengalaman terhadap penelitian analisis software IT Services Management atau ITSM.
- b. Sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas layanan yang bisa disajikan pada Puskom UPN “Veteran” Jawa Timur, sehingga proses layanan tidak lagi terhambat.
- c. Dapat mengetahui rancangan model yang efektif dan efisien untuk sistem Message Service Center dan SINADIN UPN “Veteran” Jawa Timur.

1.5 Batasan Permasalahan

Batasan masalah dalam penelitian analisis perbandingan software ITSM Freshservice, Zendesk, & Halo ITSM dan merancang data model untuk system UPNVJT (Update Terbaru) pada PUSKOM UPN “Veteran” Jawa Timur yang nantinya dapat bermanfaat bagi PUSKOM UPN “Veteran” Jawa Timur.