

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi selaras dengan kehidupan manusia, khususnya dinamika hubungan karakteristik antara hubungan manusia, bisnis, dan data. Keinginan akan data yang cepat membuat manusia membutuhkan praktik tata kelola yang terbaik untuk mengelola layanan teknologi data di berbagai bidang.

Pengelolaan Proses TI dan layanan yang didukung dengan teknologi yang bagus seperti penyampaian informasi yang cepat, tentu akan menjadi nilai tambah bisnis bagi suatu organisasi. Contoh dampak dari hasil penerapan TI yang bagus adalah meminimalisir gangguan informasi yang kurang jelas, efisien dalam penggunaan waktu, efisien dalam pengeluaran, meningkatkan pendapatan, dan dapat mencapai target dari tujuan bisnis.

Setiap organisasi harus memiliki aset untuk mendukung kegiatan bisnis. Namun pada kenyataannya manajemen pada suatu perusahaan seringkali masih ditemukan beberapa masalah berupa tata kelola yang belum efektif secara fungsionalitas. Tata kelola yang baik adalah tata kelola yang dapat mengatur, mengelola dan mengontrol mengenai aset-aset dari perusahaan. Dengan demikian diharapkan ada suatu sistem yang dapat mendukung pengelolaan aset TI.

PT. Pindad adalah sebuah perusahaan industri dan manufaktur yang bergerak dalam pembuatan produk militer dan komersial di Indonesia dan mempekerjakan sekitar 3000 karyawan. Oleh karena itu PT. Pindad harus dapat

mengelola aset dan teknologi informasi yang dapat menunjang proses bisnis. Sehingga PT. Pindad membutuhkan suatu aplikasi untuk memanajemeni aset-aset pada perusahaannya.

Aplikasi IT *Operational Portal* (ITOP) adalah satu di antara enam aplikasi ITSM (*IT service management*) versi paling efektif menurut situs web www.itsmdaily.com. Aplikasi iTop memiliki fitur berupa pengaturan mengenai konfigurasi database, konfigurasi alur kerja tiket *service*, tampilan informasi tiket *service* dan aset-aset, memberikan informasi mengenai perubahan-perubahan yang terjadi mengenai *service*, serta terdapat pembagian tiket *service* berupa *incident* atau *problem*.

Dari alasan diatas, penulis tertarik untuk menganalisa serta membuatkan *guidebook* aplikasi iTop guna membantu PT. Pindad. Oleh karena itu penulis memberikan judul laporan ini dengan “**ANALISIS, IMPLEMENTASI DAN PEMBUATAN *GUIDEBOOK* APLIKASI ITOP DI DIVISI SIM (SISTEM INFORMASI MANAJEMEN) PT. PINDAD**”

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah antara lain:

1. Efisiensi waktu yang kurang, dikarenakan penanganan mengenai kerusakan alat-alat yang ada di PT. Pindad harus melaporkannya langsung ke tempat perbaikan.
2. *Record* mengenai tugas perbaikan yang dicatat tidak dapat diolah langsung untuk laporan hasil kerja.

1.2.2. Rumusan Masalah

Perumusan masalah untuk penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana sistem yang berjalan pada PT. Pindad ?
2. Bagaimana sistem aplikasi iTop yang diusulkan ?
3. Bagaimana pengujian aplikasi iTop ?
4. Bagaimana pembuatan *guidebook* iTop dibuat ?

1.3. Maksud dan Tujuan

1.3.1. Maksud

Maksud dari penelitian Kerja Praktek ini adalah memperbaiki sistem manajemen perusahaan menjadi lebih baik.

1.3.2. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem yang berjalan pada PT. Pindad.
2. Untuk mengetahui apa saja yang dapat dilakukan aplikasi iTop.
3. Untuk menguji aplikasi iTop sesuai dengan kebutuhan yang dikerjakan.
4. Untuk dapat membuat *guidebook* yang mudah dan dipahami saat penggunaan aplikasi iTop.

1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan yang terkait dengan masalah diatas adalah sebagai berikut :

1. Analisis Kerja untuk aplikasi iTop di Bagian Divisi Sistem Informasi Manajemen.
2. User aplikasi yang menggunakan adalah teknisi, *Service Desk*, *Customer*, dan *admin*.
3. *Guide Book* dibuat untuk karyawan.
4. Modul yang dibahas pembuatan tiket, pembuatan akun, *assign* tiket, *close* tiket, menampilkan tiket.

1.5. Lokasi dan Jadwal Kerja Praktek

Kerja Praktek yang kami laksanakan berlokasi di PT.Pindad Jl. Gatot Subroto, No 517 Bandung, Indonesia, 40285.

Table 1.1 Jadwal Kerja Praktek

Kegiatan	Waktu			
	Minggu-1	Minggu-2	Minggu-3	Minggu-4
Analisis Sistem Usulan				
Pengujian Sistem Usulan				
Pembuatan <i>Guide Book</i>				