BAB I
PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam suatu perusahaan sekarang ini, baik perusahaan skala kecil, menengah maupun yang berskala besar, sudah menggunakan IT dalam proses kerja hariannya. IT yang digunakan dalam proses kerja suatu perusahaan biasanya terbatas pada masalah teknis yang melibatkan aplikasi *database*, *support*, aplikasi pendukung proses kerja, ataupun pengelolaan jaringan dalam suatu perusahaan.

Selain IT, tentunya perusahaan pun memliki pihak Manajemen yang berfungsi untuk melakukan pengelolaan dalam suatu perusahaan, diantaranya tentu pengelolaan sumber daya di perusahaan tersebut.

Sayangnya, biasanya antara pihak Manajeman dan IT kurang dapat berkomunikasi dengan efisien. Sering terjadi fokus bisnis dan fokus IT berjalan sendiri-sendiri sehingga perusahaan tidak bisa memanfaatkan infrastruktur IT yang ada dengan optimal. Untuk menanggulangi hal itu, dibuatlah suatu *platform* yang disebut dengan *IT Infrastructure Library* atau disingkat ITIL.

Secara gampang, ITIL sendiri merupakan suatu *framework* yang konsisten dan komprehensif dari hasil penerapan yang teruji pada manajemen pelayanan teknologi informasi sehingga suatu perusahaan dapat mencapai kualitas dukungan layanan yang diinginkan. Saat ini ITIL telah didukung oleh susunan materi dan kursus pelatihan (termasuk ujian dan sertifikasi). Saat ini, ITIL telah mencapai versi terbaru yaitu ITIL V3 - *Service Life Cycle*. ITIL sendiri dimulai oleh OGC (*Office of Governance Commerce*) di Pemerintah Inggris untuk memberikan panduan bagi organisasi atau perusahaan disana. ITIL mencakup delapan kumpulan, yaitu *service support*, *service delivery,* rencana pengembangan *service management*, *ICT infrastruktur management*, *application management*, *business perspective*, *security management*, dan *software asset management*. Dua di antaranya, yaitu *service support* dan *service delivery* merupakan area utama yang disebut juga *IT Service Management* (ITSM). Sebenarnya tujuan utama dari

penerapan ITIL ini adalah sebagai jembatan antara pihak Manajemen dan divisi IT agar keduanya bisa berkomunikasi lebih efektif dan efisien.

Dengan banyaknya komponen ITIL yang ada, kami sebagai penyusun lebih fokus kepada ITIL *service support* tepatnya *configuration management*, yaitu adalah penerapan suatu database (disebut sebagai *configuration management database* - CMDB) yang berisi detil dari elemen- elemen dalam suatu perusahaan yang digunakan dalam mengatur IT *Service*.

CMDB lebih dari sekedar "pendataan asset", karena CMDB berisi informasi yang terkait dengan perawatan, perpindahan, dan masalah yang terjadi dengan item-item yang ada di dalam CMDB. Selain itu CMDB juga berisi informasi yang lebih luas tentang item-item yang sangat dibutuhkan oleh organisasi pelayanan IT seperti *hardware*, *software*, dokumentasi, maupun *personal*.

Service support sendiri adalah suatu penerapan disiplin yang memungkinkan tersedianya pelayanan IT. Tanpa disiplin ini, teknologi informasi hampir tidak mungkin menyediakan pelayanan IT yang baik dan tidak terkelola dengan baik.

Di PT. Telekomunikasi indonesia sedang diterapkan ITIL dalam proses kerja harian mereka. Walaupun PT. Telekomunikasi Indonesia mempunyai aplikasi CMDB , namun pada sistem cmdb tersebut masih ada proses yang berjalan tidak baik dalam menjembatani pihak manajemen dan divisi IT. Maka dari itu kami ditugaskan untuk membuat rancangan yang baru untuk memperbaiki proses tersebut sesuai dengan penerapan ITIL tepatnya (ITIL *service support*).

I.1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, kami sebagai penulis menentukan masalah yang dibahas dalam laporan Kerja Praktek ini adalah "Bagaimana memperbaiki sistem dan proses yang masih menimbulkan masalah dalam CMDB di PT. Telekomunikasi Indonesia".

I.1.2. Maksud dan Tujuan

I.1.2.1. Maksud

Adapun maksud dari pembuatan laporan ini yaitu, sebagai berikut :

a) Memenuhi salah satu persyaratan dalam program strata 1 Tehnik Informatika Universitas Komputer Indonesia.
b) Menganalisis dan merancang pengelolaan konfigurasi CMDB di perusahaan.

I.1.2.2. Tujuan

Tujuan perancangan ini adalah memberikan pedomaan pengelolaan konfigurasi CMDB untuk memastikan bahwa :

a) Semua Perubahan terhadap elemen konfigurasi dilakukan secara terkontrol dan sah *(authorized).*
b) Setiap perubahan diimplementasikan secara akurat dan dapat ditelusuri*(tracked).*
c) Setiap perubahan konfigurasi tercatat secara otomatis dalam CMDB.
d) Data Konfigurasi disirkulasikan secara terkendali dan digunakan sebagai pedoman operasional unit kerja yang memerlukan.

I.1.3 Batasan Masalah

a) Analisis di lakukan di PT Telekomunikasi indonesia jalan Japati.
b) Rancangan yang dibuat hanya digunakan untuk PT. Telekomunikasi Indonesia.
c) Rancangan sistem yang dibuat harus sesuai dengan ITIL V3.

I.1.4. Metode Penelitian

I.1.4.1. Pengamatan Lapangan (Observasi)

Dalam penulisan laporan Kerja Praktek ini, kami sebagai penulis melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan yang berhubungan dengan proses CMDB PT. Telekomunikasi Indonesia . Dan melakukan pencatatan hasil observasi tersebut.

I.1.4.2. Wawancara

Selain Observasi, kami sebagai penulis mancari dan mendapatkan informasi yang lengkap dengan metode tanya jawab pada pembibing kami, tentang sistem yang digunakan dan semua proses yang dilakukan pada CMDB PT. Telekomunikasi Indonesia.

I.1.4.3. Studi Literatur

Penulis juga melakukan studi kepustakaan dengan mencari referensi – referensi dari Internet dan dokumen – dokumen yang diberikan oleh pembingbing kami.

I.1.4.4. Hasil Analisis

Penulis mulai merancang sistem yang baru dari hasil – hasil analysis yang telah dilakukan.

I.1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan serta mengarahkan dalam penulisan, maka dibuat sistematika penulisan laporan kerja praktek ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan kerja praktek, batasan masalah, metode penelitian, dan sistematika pelaporan kerja praktek.

BAB II RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

Bab ini berisi tentang sejarah perusahaan, logo perusahaan, badan intansi, badan hukum, instansi struktur organisasi, ruang lingkup usaha, serta tujuan visi dan misi perusahaan.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang analysis yang dilakukan dan rancangan yang dibuat di PT. Telekomunikasi Indonesia. Serta bagaimana sistem dan proses berjalan pada PT. Telekomunikasi Indonesia. Beserta masalah – masalah yang timbul dan cara penangannannya.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran setelah menganalisis dan membuat perancangan konfigurasi CMDB.