

# 1. Pendahuluan

## 1.1. Latar Belakang

Didorong semakin pesatnya perkembangan teknologi, kebutuhan akan penerapan teknologi informasi diberbagai bidang semakin meningkat. Pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) merupakan suatu bagian yang tidak bisa terpisah dalam suatu perusahaan, terutama jika perusahaan tersebut tergantung terhadap penerapan teknologi informasi dalam melakukan seluruh aktivitas dan proses bisnisnya. PT Fajar Mas Murni sebagai pemasok utama berbagai jenis peralatan penting dan bahan yang digunakan untuk mendukung pembangunan di hampir semua sektor perekonomian Indonesia mewakili produsen nasional dan Internasional menggunakan aplikasi AS400 dalam menunjang seluruh proses bisnisnya, namun pemanfaatan AS400 ini masih belum dilakukan evaluasi. Oleh karena itu, maka makin disadari tentang perlunya evaluasi terhadap aplikasi AS400 agar bisa mencapai tujuan perusahaan.

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah seperangkat konsep yang memberikan deskripsi rinci sejumlah praktik penting TI dan menyediakan daftar komprehensif tugas dan prosedur yang didalamnya setiap organisasi dapat menyesuaikan dengan kebutuhannya sendiri [8]. Pada tugas akhir ini digunakan *best practice* IT Infrastructure Library (ITIL) versi 3 dengan mengambil salah satu domain, yaitu *Service Design*. *Service design* adalah “Desain layanan TI yang tepat dan inovatif, termasuk desain arsitektur, proses, kebijakan dan dokumentasi, untuk mempertemukan kebutuhan bisnis saat ini dan masa depan yang telah disepakati” [9]. Apakah AS400 telah dirancang sesuai dengan definisi tersebut.

Untuk memberikan rekomendasi lebih lanjut ke perusahaan, maka dilakukan terlebih dahulu penilaian tingkat kesiapan. Penilaian tingkat kesiapan dilakukan untuk mengetahui kondisi saat ini pada PT. FMM dalam mengelola aplikasi AS400 pada proses *Service Design*. Pada akhirnya bisa diketahui evaluasi apa saja yang harus perusahaan lakukan kedepannya untuk mengelola aplikasi

AS400 agar bisa sampai dilevel yang diharapkan perusahaan sesuai dengan *best practice* ITIL versi 3 pada *Service Design*.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan pada penulisan ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kesiapan *Service Design* pada aplikasi AS400 di PT Fajar Mas Murni saat ini dengan menggunakan ITIL versi 3 berdasarkan penelitian yang dilakukan?
2. Bagaimana memberikan rekomendasi untuk melakukan evaluasi terhadap *Service Design* pada aplikasi AS400 di PT Fajar Mas Murni agar mencapai level kematangan yang diharapkan perusahaan berdasarkan ITIL versi 3?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menilai tingkat kesiapan *Service Design* pada aplikasi AS400 di PT Fajar Mas Murni saat ini menggunakan ITIL versi 3 berdasarkan penelitian yang dilakukan
2. Memberikan rekomendasi untuk melakukan evaluasi terhadap *Service Design* pada aplikasi AS400 di PT Fajar Mas Murni agar mencapai level kematangan yang diharapkan perusahaan berdasarkan ITIL versi 3.

## **1.4. Batasan Masalah**

Pada penulisan tugas akhir ini, penulis membatasi serta memfokuskan permasalahan tentang:

1. Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan framework *IT Infrastructure Library* (ITIL) versi 3 dibatasi pada domain *Service Design*.
2. Penelitian ini menggunakan *Process Maturity Framework* (PMF) untuk mengetahui tingkat kesiapan/*maturity* pada perusahaan.
3. Pemberian rekomendasi hanya untuk proses-proses yang belum mencapai level kematangan yang diharapkan perusahaan.

## 1.5. Metodologi Penyelesaian Masalah

Metodologi yang digunakan pada tugas akhir ini adalah:

1. Studi Literatur

Studi literatur yang dilakukan bertujuan untuk melakukan pembelajaran agar memperoleh informasi dan teori-teori dasar sebagai bahan acuan dari referensi-referensi pada internet, jurnal dan buku yang berhubungan dengan topik tugas akhir, seperti Audit Sistem Informasi, *IT Infrastructure Library (ITIL®)* versi 3, *Service Design, Process Maturity Framework*, Aplikasi AS400.

2. Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data sebagai pelengkap dan pendukung dari dilakukannya study literatur. Pengumpulan data yang dilakukan, yaitu dengan cara observasi, dan kuisisioner. Setelah data dikumpulkan, maka akan dilakukan validasi data terlebih dahulu.

3. Penilaian Tingkat Kesiapan *Service Design*

Melakukan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan untuk mendapatkan tingkat kesiapan dari setiap proses pada *Service Design* sehingga dapat diketahui bagaimana kondisi aplikasi AS400 pada perusahaan saat ini dalam menerapkan *Service Design*.

4. Analisis hasil penilaian dan Rekomendasi

Setelah didapatkan tingkat kesiapan dari setiap proses pada *Service Design*, kemudian dilakukan analisis untuk menentukan nilai rata-rata dari setiap proses sehingga diketahui total keseluruhan tingkat kesiapannya, selain itu juga dilakukan analisis gap yang kemudian diberikan rekomendasi untuk evaluasi tingkat kesiapan *Service Design* pada aplikasi AS400 untuk kedepannya agar mencapai level kematangan yang diharapkan perusahaan

5. Proses Penyusunan Laporan

Pada tahap ini merupakan tahapan terakhir dilakukan penyusunan laporan tugas akhir untuk dijadikan dokumentasi terhadap penulisan tugas akhir yang akan memberikan manfaat bagi pihak yang membacanya.