

MANAJEMEN JARINGAN

“ STUDI KASUS ITIL”



OLEH :

NICA HARTUTI

09011181320044

SK7PIL

SISTEM KOMPUTER
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2016

“STUDI KASUS ITIL “

ITIL atau Information Technology Infrastructure Library

merupakan sebuah framework yang dibuat dan dikembangkan oleh Office of Government Commerce (OGC) di Inggris. ITIL merupakan kumpulan dari best practice tata kelola layanan teknologi informasi diberbagai bidang dan industri, dari mulai manufaktur sampai finansial, industri besar dan kecil, swasta dan pemerintah.

Penerapan ITIL Framework dalam Dunia Nyata

PT. Tridas Widiantera adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang IT. Namun, sebagai perusahaan yang berkembang perusahaan ini masih memiliki beberapa masalah terutama dalam proses bisnisnya. manajemen service desk yang dapat membantu perusahaan Tridas Widiantera untuk meningkatkan kualitas pelayanan IT terhadap client

Pengguna sistem dibagi menjadi empat

yaitu client, operator, tim support(engineer), dan administrator. Client adalah pihak perusahaan yang menjadi client PT. Tridas Widiantera. Pada sistem ini, client dapat membuat, meng-update, atau menutup call ticket. Tim support bertugas menyelesaikan dan menjawab persoalan tingkat lanjut yang diajukan oleh client dan tidak dapat ditangani langsung oleh operator. Administrator bertugas mengelola segala hal teknis yang berkaitan dengan sistem, seperti data pengguna, data produk, dan data perusahaan client. Selain operator, keberadaan tim support tetap dibutuhkan untuk memberikan solusi kepada client. Tingkat pengetahuan dan pengalaman tim support yang lebih tinggi dibutuhkan untuk memberikan solusi untuk mengatasi permasalahan client yang tidak dapat diselesaikan oleh operator.

Spesifikasi Kebutuhan Sistem

Berdasar pada studi lapangan dan pustaka mengenai pelayanan terhadap laporan client (komplain, pertanyaan, dan lain-lain) yang berstandar ITIL, pelayanan yang diperlukan mencakup penanganan masalah secara terstruktur dan pemberian solusi secara cepat.

Dalam internal perusahaan sendiri juga kadang masih terjadi kekacauan, di antaranya kesulitan dalam pengendalian proses penanganan incident yang sedang dihadapi oleh client. Di dalam perusahaan tidak ada kejelasan pembagian tugas dan tanggung jawab dalam pelayanan terhadap client. Oleh karena itu, salah satu alternatif untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan mengembangkan sistem manajemen service desk yang berbasis web online sehingga client bisa berhadapan langsung dengan tenaga ahli. PT. Tridas Widiantra dalam menangani kesulitan-kesulitan yang ada.

Perancangan Sistem

Pada tahap ini dilakukan perancangan sistem manajemen service desk. Perancangan sistem dilakukan berdasarkan hasil analisis dan spesifikasi kebutuhan sistem sebelumnya.

Perancangan Masukan

Masukan pada sistem disesuaikan dengan kebutuhan penunjang pelayanan terhadap client, antara lain dapat menerima masukan call ticket dari client. Sistem ini juga dilengkapi dengan pendaftaran secara online agar mempermudah client dalam mendaftarkan diri dan dapat segera berkomunikasi dengan tenaga ahli perusahaan untuk menangani incident. Setiap pengguna mempunyai hak-hak yang berbeda dalam memberikan masukan pada sistem.

Dalam manajemen pelayanan IT perusahaan, masalah-masalah yang paling sering muncul adalah :

- ❖ Sulitnya pencatatan keluhan-keluhan atau pertanyaan-pertanyaan dari client yang masuk.
- ❖ Penyampaian penyelesaian masalah yang diberikan kepada client selama ini kurang efektif dan efisien.
- ❖ Komunikasi dalam pelayanan terhadap client kurang lancar .
- ❖ Client menghendaki pelayanan yang optimal .

Analisis Pemanfaatan Sistem Manajemen Service Desk

Setelah dilakukan penerapan sistem manajemen service desk pada PT Tridas Widianara, control management perusahaan mengalami perubahan ke arah yang lebih baik. Semua dokumentasi dalam proses bisnis dapat tercatat dengan baik dan terstruktur sehingga dapat dimanfaatkan untuk kebutuhan proses bisnis selanjutnya. Penerapan sistem manajemen service desk juga dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan perusahaan. Keuntungan yang didapat dari hasil penerapan ITIL framework tidak hanya pada peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga peningkatan di bidang internal (misalnya keuntungan produksi), inovasi perusahaan, dan keuangan.