

Nama : Ratih Gustifa
NIM : 09011281320007
Analisa IT Infrastruktur Library (ITIL)

ITIL merupakan suatu kerangka kerja yang menggambarkan Layanan Manajemen TI yang termasuk dalam kategori *Best Practice*. Yang mana ITIL ini menyediakan sebuah kerangka kerja yang menata-kelola TI serta bungkus layanan. ITIL diharapkan dapat memfokuskan pada pengukuran dan perbaikan kualitas layanan TI baik dari segi prespektif bisnis dan pelanggan. Pada kasus dalam sebuah Novel *The Peonix Project* yang mana Pelaku Utama dalam buku tersebut yaitu Bill Palmer. Dalam Novel ini Bill Palmer dihadapkan dalam sejumlah permasalahan yang sangat berkaitan dengan ITIL. Bill Palmer yang tiba-tiba diangkat menjadi VP of IT Operation dari Sebuah perusahaan yang bisa dianggap Sangat berantakan dalam Manajemen Sumber daya dan Audit . Perusahaan ini sangat tidak profesional dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia . seperti misalkan tersebutlah dalam Buku ini yaitu Brent, yang mana Brent ini adalah karyawan IT yang bisa mengerjakan segala hal. Sehingga Karyawan lain pun memanfaatkan Brent untuk mengerjakan hal-hal yang tidak seharusnya ia kerjakan. Hal yang harus dikerjakan Brent sendiri ialah sebuah proyek yang telah terbengkalai selama 3 tahun yaitu Phoenix; yaitu sebuah platform lengkap untuk bisnis *Parts Unlimited*. Disini dapat terlihat bagaimana Brent yang diharuskan menjaga Proyek sepenting itu malah di hadapkan dalam hal-hal lain yang tidak seharusnya ia kerjakan.

Oleh karena itu Bill dan ada beberapa karyawan lain yang akan memulai sebuah perubahan yang mana dimulai dari salah satu permasalahan yang cukup penting yaitu pengelolaan *constraint* dan *bottleneck* . yang salah satu perintahnya adalah Brent tidak lagi harus 'dipekerjakan' secara paksa yang tidak seharusnya ia kerjakan. Yang mana dalam proses pemberdayaan karyawan memiliki tingkatan-tingkatan . yang mana dalam contoh kasus *troubleshoot* pada permasalahan Koneksi internet , ketika pertama kali menerima keluhan dari customer maka pertama kali yang akan merespon adalah staff operator . ketika *trouble* ini tidak bisa di atasi oleh staff operator maka penanganan akan di naikkan ke level ke bagian IT supervisor , ketika hal ini tidak bisa di tangani oleh IT supervisor , maka akan naik lagi ke Level IT manager. Ketika IT manager pun tidak dapat mengatasi hal ini maka trouble akan naik ke level *General Manager* dan seterusnya. Seperti halnya kasus

Nama : Ratih Gustifa
NIM : 09011281320007
Analisa IT Infrastruktur Library (ITIL)

diatas dengan kasus Brent. Maka Brent akan diberdayakan sesuai prosedur naik-level ini.

Selanjutnya dalam cerita *The Peonix Project* ini Bill dan Tim akhirnya menyadari bahwa IT bukanlah sebuah departemen, melainkan kecakapan yang harus dimiliki sebuah perusahaan.” Maka tim IT (Development dan Operation) bergerak seperti detektif, menyelidik bidang-bidang lain, hingga ke CEO dan CFO sendiri. Semua *requirement* dan KPI diterjemahkan menjadi IT *requirement*. Komunikasi dan feedback dilakukan setiap saat. IT *Security* menguji sistem terus menerus. Saat Unicorn berhasil meluncur, program promosi bisa diluncurkan, transaksi dapat dilakukan. Server jatuh karena beban yang tinggi. Namun prosedur kerja yang telah diperbaiki memungkinkan hal semacam itu jadi mudah diatasi. Ini jadi titik balik. Setelah itu keberhasilan demi keberhasilan datang pada departemen dan pada perusahaan.

Dalam Cerita *The Peonix Project* ini dapat disimpulkan bahwa Prosedur kerja yang baik akan membuat problematika lebih mudah teratasi , sama halnya seperti gambar kabel di bawah ini



Bandingkan dengan Kabel yang dibawah ini :

Nama : Ratih Gustifa
NIM : 09011281320007
Analisa IT Infrastruktur Library (ITIL)



Dapat kita lihat bahwa sebuah prosedur kerja yang baik , rapi serta teratur akan memudahkan ketika terjadi *troubleshoot*, layaknya seperti gambar kabel diatas.para *engineer* akan merespon secara cepat baik itu dalam pendeteksian *Trouble* ataupun penyelesaian *Trouble* . yang mana hal ini direspon dalam sebuah grafik, ketika penyelesaian *trouble* cepat terselesaikan, maka pendeteksian trouble juga akan lebih cepat .

Pada hakikatnya sebuah sistem memang tidak selalu benar, terkadang *Human Error* akan menyebabkan kesalahan pada sebuah sistem yang terkomputerisasi, sehingga diperlukan manajemen network yang baik dan benar dalam penyelesaiannya. Yang dalam hal ini ITIL menjadi salah satu solusi dalam penyelesaian permasalahan yang terjadi baik sekarang maupun nanti.