

Nama : Maya Sari

Nim : 09011181320042

Mata Kuliah : Manajemen Jaringan

### Analisis ITIL Pada Suatu Perusahaan

ITIL / Information Technology Infrastructure Library merupakan suatu framework yang dibuat dan dikembangkan kantor pemerintahan di Inggris. ITIL ini bisa disebut sebagai pengelola layanan teknologi informasi terbaik pada berbagai bidang dan perindustrian, seperti dimulai dari cabang industri yang mengaplikasikan mesin, peralatan dan tenaga kerja dan suatu medium proses untuk mengubah bahan mentah menjadi barang jadi untuk dijual sampai financial atau keuangan, baik industri kecil maupun besar, dan swasta maupun pemerintah. Dengan ITIL mampu mendukung pernyataan bahwa suatu layanan Teknologi Informasi haruslah beriringan dengan kebutuhan bisnis dan mendukung tujuan utama dari proses bisnis yang sedang dijalankan. Pada dasarnya ITIL memberikan panduan kepada suatu organisasi atau perusahaan tentang bagaimana menggunakan IT sebagai alat untuk mendukung atau memfasilitasi perubahan bisnis, transformasi dan pertumbuhan. Dengan demikian ITIL yang menyediakan pendekatan yang sistematis dan profesional untuk pengelolaan layanan IT, memungkinkan perusahaan untuk memberikan layanan yang tepat dan secara terus-menerus memastikan bahwa perusahaan memenuhi tujuan bisnis dan memberikan manfaat ke pelanggannya. Ada 5 point penting pada ITIL :

- Pelayanan pelanggan
- Siklus hidup layanan
- Konsep proses
- Kualitas pelayanan
- Komunikasi

Dari studi kasus yang telah di pelajari mengenai ITIL framework pada perusahaan contohnya pada PT. Tridas Widiantera adalah :

PT. Tridas Widiantera yang merupakan suatu perusahaan pada bidang IT. Selain itu juga sebagai perusahaan yang berkembang dan masih memiliki permasalahan terutama pada proses bisnis. Hal demikian memerlukan service desk yang dapat membantu perusahaan tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan IT terhadap clientnya, yang dapat diperhatikan yaitu :

1. Sistem yang digunakan
2. Perkembangan Sistem
3. Analisis Sistem

Dengan analisis sistem akan dikembangkan berdasar pada hasil rumusan masalah yang terjadi di perusahaan. 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 lancer

4. Client berhak atas pelayanan yang optimal

Dengan demikian untuk mengatasi masalah tersebut maka diperlukan sistem manajemen service desk yang dapat mempermudah perusahaan dalam menangani dan mengolah data laporan incident dari client. Selain itu sistem juga harus dapat mengelompokkan masalah, melakukan penunjukan personal untuk menangani masalah, memberikan informasi status dari suatu masalah, dan melakukan dokumentasi masalah yang sudah terselesaikan. Pengguna sistem dibagi menjadi empat sebagai berikut,

1. client
2. operator
3. tim support (engineer)
4. administrator

Jadi, client disini adalah adalah pihak perusahaan yang menjadi client PT. Tridas Widianara, yang menjadi operator PT. Tridas Widianara adalah 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. Hal ini lah yang merupakan service desk artinya memberikan layanan secara teratur sebagai solusi/ untuk mengatasi masalah pada suatu perusahaan dengan Teknologi Informasi yang semakin berkembang pesat.