

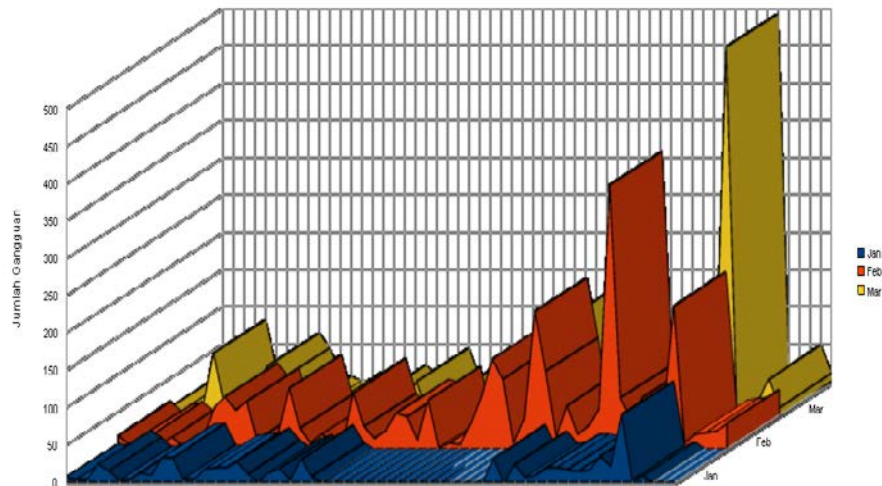
# BAB I

## PENDAHULUAN

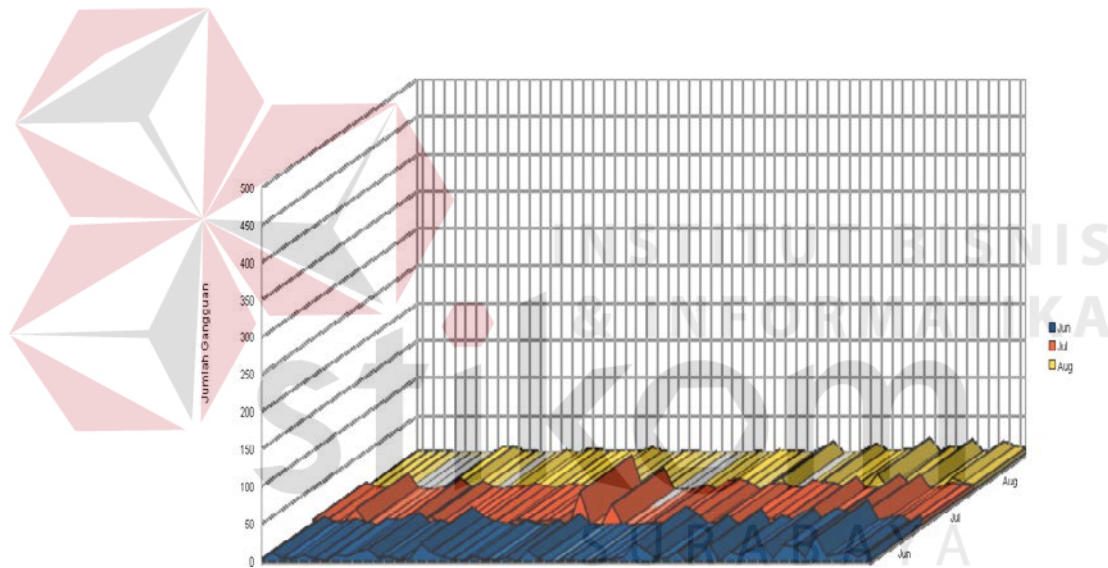
### 1.1 Latar Belakang Masalah

Telkom MSC (*Maintenance Service Center*) merupakan salah satu divisi dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang bertugas melakukan *infrastructure maintenance management* perangkat telekomunikasi yang dimiliki oleh Telkom. Infrastruktur tersebut meliputi *software*, *hardware*, jaringan serta modul-modul yang ada di lapangan. Proses *infrastructure maintenance management* itu sendiri terdiri dari *maintenance* dan *repair*. *Maintenance* adalah proses kegiatan yang dilakukan secara berkesinambungan sesuai prosedur baku dan sesuai terhadap suatu alat (sarana dan prasarana) dalam rangka menjaga agar alat itu dalam keadaan siap pakai dan handal selama dioperasikan. Sedangkan *repair* adalah tindakan yang dilakukan untuk menjaga barang atau untuk memperbaikinya sampai pada suatu kondisi yang bisa diterima. Untuk melakukan *infrastructure maintenance management*, Telkom MSC membagi area pengelolaannya menjadi tujuh, yaitu Area I Sumatra, Area II DKI Jakarta, Area III Jawa Barat, Area IV Jawa Tengah dan DIY, Area V Jawa Timur, Area VI Kalimantan dan Area VII Kawasan Timur Indonesia (KTI).

Selama ini proses *maintenance* dan *repair* yang dilakukan pada PT. Telkom MSC Area V Jawa Timur hanya sebatas mengacu pada *standard* kerja yang telah ditetapkan oleh manajemen, sehingga terdapat beberapa aktivitas yang dapat menimbulkan kendala. Aktivitas-aktivitas itu tidak hanya terjadi pada proses *maintenance* tetapi juga pada saat proses *repair* dilakukan.



Gambar 1.1 Grafik Gangguan periode Januari – Maret 2011



Gambar 1.2 Grafik Gangguan periode Juni - Agustus 2011

Grafik pada gambar 1.1 dan gambar 1.2 adalah contoh yang menunjukkan jumlah gangguan yang menurun dari periode Januari – Maret 2011 hingga periode Juni – Agustus 2011. Hal itu diakibatkan oleh adanya kegiatan *maintenance* dan *repair*, sehingga kedua proses tersebut menjadi penting untuk tetap dilakukan dengan baik. Namun pada saat melakukan proses *maintenance* dan *repair* sering terjadi kendala.

Kendala yang dihadapi oleh PT. Telkom MSC Area V Jawa Timur ini adalah belum memiliki *standard* mengenai proses apa yang harus dilakukan ketika atau sebelum terjadi kendala pada proses *maintenance* dan *repair* itu sendiri. Selama ini hanya sebatas melakukan rapat koordinasi terkait kendala yang sedang/telah terjadi agar tidak terjadi lagi. Hal ini berakibat adanya beberapa kendala pada aktivitas *maintenance* dan *repair* yang seharusnya dapat diminimalisir terlebih dahulu. Jika dibiarkan akan mengakibatkan proses *maintenance* dan *repair* akan terhambat atau menjadi lebih lama, sehingga dapat menurunkan kualitas layanan yang berdampak profit dan kepercayaan pelanggan akan menurun.

Untuk dapat mengatasi kendala yang telah disebutkan maka diperlukan *framework* terkait proses mencegah permasalahan yang pernah terjadi untuk menjamin ketersediaan IT guna mendukung kelangsungan bisnis (*Information Technology Service Continuity Management / ITSCM*). *Framework* ITIL-V3 dapat digunakan sebagai acuan untuk menyusun pola kerja yang terstruktur.

Harapan atas penerapan *framework* ITIL-V3 ini adalah dapat memberikan arahan kerja yang jelas ketika atau sebelum terjadi kendala pada proses *maintenance* dan *repair*, sehingga kedua proses tersebut dapat berjalan secara berkelanjutan. Serta dapat mendukung kelangsungan bisnis dengan memastikan fasilitas IT yang dibutuhkan dapat tersedia. Secara keseluruhan penelitian ini menghasilkan dokumen perencanaan ITSCM yang bentuknya rekomendasi berupa *framework* yang di dalamnya juga terdapat *Standard Operating Procedure (SOP)*, *Working Instruction (WI)* dan *Supporting*

*Documents*. Dokumen perencanaan ITSCM itu mengacu pada *framework* yang berkaitan dengan *IT Service Continuity Management*, dalam hal ini ITIL-V3.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan pada PT. Telkom MSC Area V Jawa Timur dalam Tugas Akhir ini, yaitu bagaimana merancang dokumen perencanaan *Information Technology Service Continuity Management* (ITSCM) untuk dapat memberikan arahan kerja yang jelas ketika atau sebelum terjadi permasalahan pada proses *maintenance* dan *repair* agar kedua proses tersebut dapat berjalan secara berkelanjutan.

## 1.3 Batasan Masalah

Dalam pembuatan Tugas Akhir Perencanaan ITSCM pada PT. Telkom MSC Area V Jawa Timur Berdasarkan ITIL V-3, ruang lingkup permasalahan dibatasi pada :

1. Dalam penerapan perencanaan ITSCM berdasarkan ITIL V-3 hanya dilakukan uji ahli tanpa dilakukan uji lapangan.
2. Kebijakan (*policy*) yang digunakan sebagai acuan adalah kebijakan dari pihak perusahaan.

#### 1.4 Tujuan

Dengan mengacu pada perumusan masalah yang telah disebutkan maka tujuan yang hendak dicapai dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah menghasilkan dokumen perencanaan ITSCM pada PT. Telkom MSC Area V Jawa Timur berdasarkan *framework* ITIL V-3. yaitu rekomendasi berupa SOP (*Standard Operational Procedure*), IK (Instruksi Kerja) dan RK (Rekaman Kerja).

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan adanya dokumen perencanaan ITSCM berdasarkan ITIL V-3 dapat memberikan manfaat bagi PT. Telkom MSC Area V Jawa Timur berupa :

1. Dapat memberikan arahan kerja yang jelas ketika atau sebelum terjadi permasalahan pada proses *maintenance* dan *repair*.
2. Dapat terjadi penataan dokumen secara terstruktur sehingga mendukung pola kerja yang baik pada PT. Telkom MSC Area V Jawa Timur.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Agar para pembaca dapat memahami dengan mudah persoalan dan pembahasannya, maka penulisan dari penelitian tugas akhir ini akan dibuat dengan sistematika yang terdiri dari beberapa bab yang di dalamnya terdapat penjabaran masalah, yakni :

Pada bab pertama ini akan membahas tentang perumusan dan penjelasan masalah umum, sehingga diperoleh suatu gambaran umum mengenai seluruh

penelitian yang dilakukan oleh penulis. Bab ini akan menyangkut beberapa masalah yang akan dibahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan dilanjutkan oleh sistematika penulisan.

Pada bab kedua ini akan membahas tentang teori penunjang yang menjelaskan secara singkat mengenai landasan teori yang berkaitan dengan permasalahan dari penelitian tugas akhir mengenai ITIL *service design* dan ITSCM.

Pada bab ketiga membahas mengenai metode penelitian. Metode penelitian dalam tata kelola teknologi informasi terdiri dari *identify needs*, *envision solution*, dan *plan solution*.

Pada bab keempat membahas mengenai hasil dan pembahasan dari bab ketiga mengenai metode penelitian. Hasil dan pembahasan ini mengenai *initiation*, *requirements & strategy*, *implementation*, dan *on-going operation*.

Pada bab kelima ini akan membahas mengenai kesimpulan dari pembuatan perencanaan ITSCM pada PT. Telkom MSC Area V Jawa Timur dengan tujuan dan permasalahan yang ada, serta saran untuk pengembangan perencanaan ITSCM di masa mendatang.