

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen Layanan Teknologi Informasi atau *Information Technology Service Management* (ITSM) adalah pendekatan sistematis untuk merancang, memberikan, mengelola, dan meningkatkan layanan teknologi informasi (TI) kepada pengguna. ITSM didasarkan pada serangkaian prinsip-prinsip terbaik dan praktik terbaik yang dirancang untuk mengoptimalkan pengelolaan layanan dalam pengembangan teknologi informasi [1]. ITSM dapat membantu organisasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan menerapkan proses-proses yang berpusat pada pengguna. ITSM adalah pendekatan yang penting untuk pengembangan IT, karena ITSM memungkinkan organisasi untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas layanan IT.

Salah satu tahap penting dalam ITSM adalah *Service Transition*. *Service Transition* adalah tahap yang berfokus pada penerapan dan integrasi layanan baru atau yang dimodifikasi ke dalam lingkungan produksi. *Service Transition* mencakup perencanaan dan pengelolaan perubahan, manajemen konfigurasi, pengujian dan validasi, serta evaluasi rilis [2]. *Service Transition* membantu organisasi dalam membuat perencanaan dan mengelola perubahan layanan secara efisien dan efektif. *Service Transition* menyediakan panduan dalam pengembangan dan peningkatan kapabilitas untuk penambahan layanan baru atau perubahan layanan ke lingkungan produksi. Tujuan dari *Service Transition* dalam kerangka kerja ITIL versi 3 adalah untuk memastikan bahwa perubahan pada layanan TI dapat dilakukan dengan efektif dan efisien, serta minimal dampak pada layanan yang sedang berjalan [2].

Pada laporan kali ini kegiatan Magang dilaksanakan di PT. Bejana Investidata Globalindo (BIG IO), yaitu perusahaan yang bergerak di bidang *Information Technology* (IT) khususnya *IT Consultant* dengan fokus utama di bidang pengembangan perangkat lunak. Perusahaan ini telah menangani banyak project pengembangan perangkat lunak. Penerapan *Service Transition* di PT BIG IO diimplementasikan dalam proses dukungan perangkat lunak pasca-produksi. Dukungan perangkat lunak pasca-produksi merupakan penerapan aktivitas yang terdapat pada *service transition* seperti *change management* dan *incident management* dalam konteks layanan dan produk perangkat lunak. Dukungan perangkat lunak pasca-produksi dibutuhkan untuk membantu pengguna mengatasi masalah yang terjadi setelah proses rilis aplikasi.

Dukungan perangkat lunak pasca-produksi merupakan proses yang menyediakan dukungan kepada pengguna perangkat lunak setelah perangkat lunak tersebut diluncurkan ke pasar. Tugas utama dukungan perangkat lunak terdiri dari pembaruan, perubahan, perbaikan, dan perlisian perangkat lunak [3]. Proses dukungan perangkat lunak pasca-produksi yang efektif dapat membantu menjaga nilai perangkat lunak tersebut, sehingga dapat meningkatkan nilai investasi pengguna.

Oleh karena itu, proses dukungan perangkat lunak pasca-produksi merupakan hal yang penting untuk diterapkan karena perangkat lunak yang digunakan oleh pengguna terus berkembang seiring dengan perkembangan teknologi. Proses dukungan perangkat lunak pasca-produksi juga perlu terus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Perusahaan juga perlu meningkatkan proses dukungan perangkat lunak pasca-produksi untuk memenuhi kebutuhan yang terus berkembang dari pengguna

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dikaji adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses dukungan perangkat lunak pasca-produksi(*change management*) dilakukan di PT BIG IO ?
2. Bagaimana proses dukungan perangkat lunak pasca-produksi(*incident management*) dilakukan di PT BIG IO ?

Dari rumusan masalah diatas dapat disimpulkan bahwa solusi yang ditawarkan yaitu :

1. Menganalisis proses dukungan perangkat lunak pasca-produksi(*change management*) dilakukan di PT BIG IO.
2. Menganalisis proses dukungan perangkat lunak pasca-produksi(*incident management*) dilakukan di PT BIG IO.

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis dan mendeskripsikan proses dukungan perangkat lunak pasca-produksi (*change management*) aplikasi Biofarma Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) dan aplikasi Sistem Informasi Pengendalian Inflasi Daerah (Silinda) Jawa Barat di PT BIGIO. Hal ini meliputi:
 - a. Memahami tahapan-tahapan dalam proses *change management* pada aplikasi Biofarma Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) dan aplikasi Sistem Informasi Pengendalian Inflasi Daerah (Silinda) Jawa Barat di PT BIGIO.
 - b. Mengembangkan fitur baru atau melakukan perubahan pada fitur yang ada, termasuk proses pengembangan terkait modul program inisiatif, modul penyaluran dana, modul pengajuan BAPB pada aplikasi Biofarma TJSL.
 - c. Mengembangkan fitur baru atau melakukan perubahan pada fitur yang ada, termasuk proses pengembangan terkait modul neraca pangan, modul data referensi, modul dashboard, modul FAQ pada aplikasi SILINDA JABAR.
2. Menganalisis dan mendeskripsikan proses dukungan perangkat lunak pasca-produksi (*incident management*) pada aplikasi *Point Of Sale* (POS) Kimia Farma di PT BIGIO. Hal ini meliputi :
 - a. Memahami tahapan-tahapan dalam proses *incident management* pada aplikasi POS Kimia Farma.

Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan proses dukungan perangkat lunak pasca-produksi (*change management* dan *incident management*) pada aplikasi Biofarma Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) , aplikasi sistem Informasi Pengendalian Inflasi Daerah (Silinda) Jawa Barat, dan aplikasi *Point Of Sale* (POS) Kimia Farma di PT BIGIO. Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana proses *change management* dan *incident management* diterapkan di PT BIGIO.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam laporan ini akan fokus dukungan perangkat lunak pasca-produksi untuk perangkat lunak yang dikembangkan oleh PT BIG IO, yaitu:

1. Aplikasi Biofarma Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL).
2. Aplikasi Sistem Informasi Pengendalian Inflasi Daerah (Silinda) Jawa Barat.
3. Aplikasi *Point Of Sale* (POS) Kimia Farma.

1.5 Metode Pengerjaan

Penelitian ini menggunakan metodologi *Scrumban* dalam pengembangan aplikasi. *Scrumban* merupakan metodologi manajemen proyek *Agile* yang mengkombinasikan prinsip-prinsip *Scrum* dan *Kanban*. *Scrumban* mengadopsi elemen dari kedua metodologi ini, menghasilkan pendekatan yang fleksibel dan adaptif untuk pengembangan perangkat lunak.

Pada metode *Scrum* yang diambil adalah *Daily meeting* dan *Retrospective*. *Daily meeting* adalah kegiatan yang wajib dihadiri oleh seluruh anggota tim dalam proyek yang sama untuk menyampaikan informasi mengenai target pekerjaan harian dan kendala yang dialami. *Retrospective* merupakan pertemuan wajib bagi seluruh anggota tim *engineering*. Pertemuan ini bertujuan untuk melakukan refleksi atas kemajuan proyek selama satu minggu dan merumuskan rencana perbaikan untuk meningkatkan performa aplikasi dan tim.

Pada Metode *Kanban* yang diambil adalah alur pengambilan tugas di papan *kanban*. Papan *kanban* dibagi menjadi beberapa kolom, di mana setiap kolom mewakili tahap yang berbeda dalam alur kerja. Papan *Kanban* terdiri dari kolom "*Backlog*", "*In Progress*", "*Testing*", dan "*Done*". Setiap tugas diwakili oleh kartu yang dipindahkan dari satu kolom ke kolom lain sesuai dengan progres pengerjaannya. Hal ini membantu tim memvisualisasikan alur kerja proyek, mengidentifikasi hambatan, dan memastikan semua tugas diselesaikan secara berurutan.

1.6 Jadwal Pengerjaan

Penjadwalan kerja dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1- 1 Penjadwalan Kerja

No	Deskripsi Kerja	2023																								2024															
		Jul				Agu				Sep				Okt				Nov				Des				Jan			Feb			Mei									
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Aplikasi BioFarma TJSL																																									
1	Diskusi pengembangan CR																																								
2	Eksplorasi teknis dan flow aplikasi																																								

No	Deskripsi Kerja	2023																								2024											
		Jul				Agu				Sep				Okt				Nov				Des				Jan				Feb				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
3	Pembagian tugas dan estimasi pengerjaan CR																																				
4	Pengerjaan pengembangan CR																																				
5	Pengujian fitur CR																																				
Aplikasi SILINDA																																					
1	Diskusi pengembangan CR																																				
2	Eksplorasi teknis dan flow aplikasi																																				
3	Pembagian tugas dan estimasi pengerjaan CR																																				
4	Pengerjaan pengembangan CR																																				
5	Pengujian fitur CR																																				
6	Feedback dan Validasi CR																																				
Aplikasi POS Kimia Farma																																					
1	Diskusi dan eksplorasi teknis pengerjaan tugas																																				
2	Pengerjaan tiket																																				