

Perancangan configuration management database (CMDB) dengan menggunakan ITIL versi 3: Studi kasus pt. xyz = Designing configuration management database (CMDB) using ITIL version 3: A case study of pt. xyz.

Adam Imansyah Pandesenda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20513021&lokasi=lokal>

Abstrak

Perancangan CMDB yang dilakukan di PT. XYZ bertujuan untuk membuat rekomendasi perbaikan CMDB yang diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang terjadi di dalam divisi service operation and management khususnya departemen change management. Pada tahap awal, dilakukan observasi beserta analisis sehingga didapatkan akar masalah yang menyebabkan CMDB tidak terdata dengan baik dan juga tidak up-to-date. Akar masalah yang diambil dalam penelitian ini yaitu sistem tata kelola CMDB pada departemen change management tidak sesuai dengan standar. Tahap-tahap yang dilakukan pada penelitian ini dimulai dengan melakukan analisis terhadap proses configuration management saat ini yang telah dilakukan oleh PT. XYZ. Setelah itu dilakukan analisis pengukuran dengan menggunakan metrik sehingga diperoleh hasil metrik yang termasuk ke dalam kategori berbahaya dan tidak. Kemudian berdasarkan hasil analisis kondisi saat ini dibuat rancangan perbaikan proses dan atributatribut CMDB dengan mengacu kepada model aktivitas configuration management yang terdapat di dalam modul service transition pada ITIL versi 3 sebagai best practice.

.....The CMDB design carried out at PT. XYZ aims to make recommendations for improving the CMDB which is expected to solve problems that occur in the service operation and management division, especially the change management department. In the early stages, observation and analysis were carried out so that the root of the problem that caused the CMDB was not recorded properly and was not up to date. The root of the problem taken in this study is that the CMDB management system in the change management department is not in accordance with the standard. The stages carried out in this study begin with an analysis of the current configuration management process that has been carried out by PT. XYZ. After that, analysis of measurements using metrics is carried out in order to obtain the metric results that are included in the dangerous category and not. Then, based on the results of the current condition analysis, a process improvement design and CMDB attributes are made by referring to the configuration management activity model contained in the service transition module in ITIL version 3 as best practice.