

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Pada zaman sekarang ini, penggunaan TI (Teknologi Informasi) sudah tidak dapat dipisahkan dengan proses bisnis suatu perusahaan sehingga TI menjadi penggerak bagi suatu perusahaan untuk memperoleh nilai TI kompetitif bagi perusahaan tersebut. TI merupakan aset, baik berupa perangkat keras dan perangkat lunak yang harus diterapkan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan (T.Betz, 2011). Namun penerapan TI sendiri harus selaras dengan tujuan perusahaan agar dapat memenuhi kebutuhan perusahaan dengan baik. Prinsip dasar dari nilai TI adalah menyampaikan layanan secara langsung, sesuai anggaran dan sesuai dengan manfaat yang didapat. Sehingga proses TI harus dirancang dengan cara yang efektif dan efisien untuk memenuhi prinsip-prinsip tersebut. Prinsip-prinsip nilai TI tersebut ditentukan oleh nilai bisnis dan juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan. Nilai yang disampaikan TI harus selaras dengan nilai-nilai inti bisnis, dan diukur dengan transparan untuk menunjukkan dampak dan kontribusi TI dalam proses pembentukan nilai pada suatu perusahaan (ITGI, 2007). Peran TI dalam memudahkan kinerja suatu perusahaan meningkat dari waktu ke waktu, sehingga meningkatkan kesadaran perusahaan akan penerapan tata kelola TI.

Tata kelola TI merupakan suatu proses untuk menyelaraskan antara tujuan TI dengan tujuan perusahaan/bisnis. Untuk mencapai tujuan TI tersebut, dapat melalui investasi atas aset TI agar menghasilkan layanan TI yang diperlukan dan menyusun kebijakan TI. Serta melakukan evaluasi terhadap pencapaian tujuan TI tersebut dengan melaksanakan kemajuan pencapaian tujuan TI dalam aspek kinerja dan kepatuhan TI terhadap regulasi yang berlaku. Walaupun terdapat beberapa perusahaan yang mengadopsi tata kelola TI, namun belum berarti bahwa perusahaan tersebut telah mengimplementasikan secara efektif struktur tata kelola TI yang selaras dengan kondisi TI nya, dan meningkatkan kinerja bisnisnya (Hosseinbeig, Moghadam, Vahdat, Moghadam, 2011). Oleh karena itu, harus terdapat hubungan antara keselarasan strategi bisnis dan TI dengan tata kelola TI, sehingga menghasilkan strategi yang efektif dan menghasilkan manfaat kompetitif.

Manfaat kompetitif yang didapat salah satunya dapat melalui penerapan ITSM (*Information Technology Service Management*). ITIL (*information Technology Infrastructure Library*) merupakan suatu kerangka kerja perancangan ITSM, yang fokus terhadap penyelarasan antara layanan TI dengan kebutuhan bisnis. Versi terbarunya yaitu versi 2011 yang dikenal dengan ITIL V3 yang berisikan tahapan siklus hidup layanan TI. Perusahaan yang telah menjadikan TI sebagai bisnis intinya, maka perancangan dan pengimplementasian ITSM dengan ITIL secara menyeluruh adalah suatu hal yang harus dilakukan.

Dari 5 domain yang terdapat pada ITIL V3, yakni *service strategy*, *service design*, *service operation*, *service transition*, dan *continual service improvement*, penelitian ini fokus kepada domain *service design* yang dapat digunakan perusahaan sebagai panduan untuk merancang dan membangun kemampuan layanan TI yang bagus dan sesuai ekspektasinya.

(Musda) *Service design* adalah tahap dalam siklus hidup layanan dan merupakan elemen penting dalam proses perubahan bisnis. Perubahan bisnis yang begitu cepat menandakan banyaknya pengguna jasa telekomunikasi, terutama di Indonesia. Menurut (Raja David Hasugian, 2013) dalam tulisannya yang bersumber dari (KEN, 2012):



Gambar I-1 grafik pengguna layanan telekomunikasi di Indonesia

Grafik diatas menyebutkan bahwa grafik pengguna layanan telekomunikasi di Indonesia meningkat dari tahun ke tahun sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas layanannya, seiring perkembangan perubahan bisnis dengan merancang

suatu layanan yang sesuai dengan bisnis, sehingga *service design* merupakan elemen yang penting diterapkan saat ini.

Dalam domain *service design*, terdapat delapan proses, yaitu *design coordination*, *service catalogue management*, *service level management*, *availability management*, *capacity management*, *IT service continuity management*, *information security management*, dan *supplier management*. Namun dalam penelitian ini, akan dilakukan perancangan terhadap proses *service catalogue management*, *service level management*, serta *capacity management*. Salah satu praktik terbaik terkait layanan TI yang dapat diterapkan oleh perusahaan yaitu ISO 20000 *series* dan merupakan suatu standar yang digunakan untuk manajemen layanan TI dan juga berisi persyaratan yang harus dipenuhi dalam menerapkan ITSM.

Jadi pada penelitian ini, digunakan teori dan kaidah ITIL versi 2011 sebagai kerangka kerja, dan ISO 20000 *series* sebagai persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengimplementasikan ITSM. Teori-teori kerangka kerja dan praktik terbaik tersebut di gabungkan dan dapat saling melengkapi satu sama lain, sehingga didapat suatu perancangan ITSM *service design* yang lengkap, dan efektif dengan dukungan teori-teori tersebut dan menghasilkan rancangan yang termasuk ke kategori layanan yang sempurna.

PT. Telkom Indonesia merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa telekomunikasi di Indonesia dan dalam proses bisnis nya dapat dipastikan tidak terlepas dari pelayanan TI kedalam maupun keluar perusahaan yang baik serta efektif dengan harapan dapat mencapai kategori *service excellent*. Visi PT Telkom Indonesia berdasarkan keputusan Komisaris PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk yaitu menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *telecommunication, information, media, edutainment*, dan *services (TIMES)* di kawasan regional.

Untuk mendukung visi tersebut, pada PT Telkom Indonesia menggunakan TI sebagai bisnis inti dalam melaksanakan setiap kegiatan operational perusahaan untuk mencapai sasaran strategis perusahaan, dan terdapat juga suatu divisi, yaitu

IT service solution (ITSS), yang memiliki tugas sebagai manajemen layanan TI baik kedalam maupun ke luar perusahaan.

Menurut manager divisi ITSS, Divisi ITSS merupakan divisi yang baru dibentuk PT Telkom tanggal 18 februari 2014 untuk mengkondisikan efektivitas pengelolaan *ICT solution* dan layanan TI agar mampu mewartakan dinamika transformasi pengelolaan *ICT* yang diselenggarakan dengan strategi dalam mencapai *sustainable competitive growth*. Selain itu divisi ini juga mempunyai peran dan tanggung jawab untuk menyediakan solusi layanan sistem informasi untuk seluruh unit bisnis dan unit pendukung di PT Telkom.

Produk utamanya adalah berupa layanan sistem informasi yang terintegrasi dan dibagi kedalam 4 *platform* layanan utama, yaitu OSS (*operational support system*) adalah solusi layanan sistem informasi yang fokus ke dukungan pengelolaan operasional, BSS (*billing support system*) solusi layanan sistem informasi yang fokus ke pengelolaan *billing*, CSS (*customer support system*) solusi layanan sistem informasi yang fokus ke dukungan pengelolaan pelanggan, dan ESS (*enterprise support system*) solusi layanan sistem informasi yang fokus ke dukungan tata kelola korporasi. Mekanisme penyampaian produk ITSS melalui secara langsung kepada pelanggan melalui *service level agreement*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *manager IT compliance* divisi *IT service solution center*, kondisi eksisting pada divisi tersebut telah menggunakan perangkat untuk ITSM, yaitu Remedy, yang dapat digunakan untuk manajemen proses-proses yang ada di ITIL namun tidak mencakup seluruh proses yang ada di ITIL dan ISO 20000, dan juga karena dari segi proses bisnisnya masih belum efektif, sehingga masih belum mencapai layanan yang dikenal dengan *service excellent*. Menurut *manager IT Compliance* Divisi ITSS sebelumnya belum pernah melakukan *assessment* terkait *capability level*, sehingga pihak perusahaan ingin mengetahui tingkat *capability level* nya karena perusahaan telah sertifikasi ISO 20000. Oleh karena itu, dilakukan peningkatan pada organisasi dengan cara meningkatkan *capability level* nya, melalui perbaikan proses bisnis ITSM yang lebih efektif dengan perancangan ITSM domain *service design* melalui analisis aplikasi remedy dan merancang proses ITSM yang sesuai dengan ITIL versi 2011

dan ISO 20000 *series* namun sebelumnya dilakukan *assessment capability level* terhadap kondisi eksisting pada divisi ITSS dengan menggunakan ISO 15.504 *series*, karena pada ISO 20000 *series*, tidak menggambarkan bagaimana *capability level*, *process attribute*, *rating scale*/ skala rating, serta indikator penilaian/*assessment*, sehingga digunakan ISO 15.504 *series* untuk mengetahui bagaimana *process assessment model* (PAM) nya yang dapat menjawab beberapa point yang tidak dapat dijelaskan apabila hanya dengan menggunakan ISO 20000 *series* saja.

Hasil akhir dari penelitian ini yaitu *redesign*/ perancangan standar proses ITSM dan kebijakan domain *service design* yang mengacu pada ITIL versi 2011, ISO 20000 *series* yang diharapkan dapat termasuk kategori *service excellent*, dan menjadi petunjuk atau pedoman terstruktur bagi divisi *IT service solution center* dalam implementasi ITSM, perbaikan proses bisnis yang lebih efektif, serta meningkatkan *capability level*.

I.2. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kondisi saat ini dari manajemen layanan TI di PT Telkom Indonesia?
2. Bagaimana rancangan standar proses dan kebijakan ITSM domain *service design* di PT Telkom Indonesia yang meliputi *service catalogue management*, *service level management* dan *capacity management* berdasarkan ITIL versi 2011 *service design*, ISO 20000 *series*?

I.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan – tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui dan memahami kondisi saat ini dari manajemen layanan TI di PT Telkom Indonesia sebagai landasan dalam perancangan ITSM *service design* yang termasuk kategori layanan yang sempurna.
2. Memberikan hasil perancangan *redesign* standar proses dan kebijakan ITSM domain *service design* di PT Telkom Indonesia yang meliputi *service*

catalogue management, service level management, dan capacity management berdasarkan ITIL versi 2011 *service design, ISO 20000 series*.

I.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi PT Telkom Indonesia:
 - a. Redesign proses bisnis yang belum efektif terkait domain *service design* dan meningkatkan tingkat kematangan TI nya.
 - b. Memberikan rekomendasi mengenai rancangan *redesign* standar proses dan kebijakan ITSM domain *service design* yang termasuk kategori *service excellent* yang dapat digunakan oleh divisi *IT service solution* sebagai penyedia layanan TI.
2. Bagi akademisi:
 - a. Memberikan informasi dan pengetahuan tentang bagaimana merancang suatu *service design* di suatu organisasi.
 - b. Memberikan kontribusi bermanfaat didunia ITSM, serta dapat menjadi pedoman penelitian selanjutnya yang lebih baik di masa akan datang.

I.5. Batasan Masalah

Batasan masalah yang membatasi ruang lingkup penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan di divisi *IT service solution*, pada proses *service catalogue management, service level management, dan proses capacity management*.
2. Rekomendasi yang dihasilkan yakni berupa dokumen *Standard Operating Procedure (SOP)* dan kebijakan dari proses *service level management, service catalogue management, dan proses capacity management* berdasarkan hasil *assessment* dengan standar *ISO 15.504 series* agar dapat menjaga kepatuhan terhadap *ISO 20000 series*, karena PT. Telkom Indonesia telah sertifikasi *ISO 20000*.
3. Penelitian ini tidak sampai pada proses *design coordination, availability management, supplier management, information security management, IT service continuity management*.

I.6. Sistematika Penelitian

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini mengemukakan mengenai teori teori yang mendukung penelitian yang relevan dengan permasalahan, yaitu definisi dan penjelasan pustaka pustaka yang digunakan serta dijadikan referemsi dalam penyusunan penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menguraikan tentang model konseptual serta sistematika penelitian yang akan digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini.

Bab IV Assesment Kondisi Eksisting

Bab ini menjelaskan mengenai kondisi eksisting proses, dan cara mendapatkan data-data yang diperlukan dari perusahaan, dan juga cara pengumpulan data tersebut. Pada bab IV ini pada intinya pelaksanaan proses *assesment* dan hasil nya berupa gap analysis dan risk analysis.

Bab V Perancangan

pada bab ini menjelaskan mengenai perancangan ITSM dari segi *process, people, dan technology* nya.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan keseluruhan dari penelitian ini, dan saran bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.