

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya jaman, teknologi mengalami perkembangan yang cukup pesat. Kebutuhan akan teknologi informasi pun semakin meningkat, seperti kebutuhan terhadap kecepatan teknologi yang tinggi dan kebutuhan untuk mempermudah pengelolaan informasi. Kebutuhan akan teknologi informasi telah dirasakan oleh organisasi atau perusahaan di dunia terutama apabila organisasi atau perusahaan tersebut tergantung kepada teknologi informasi dalam setiap aktivitas atau proses bisnisnya. Begitu pula dengan PT. Telekomunikasi Indonesia. Perusahaan yang lebih dikenal dengan PT. XYZ ini terus melakukan pengembangan terhadap teknologi informasinya untuk meningkatkan layanan bagi pelanggan.

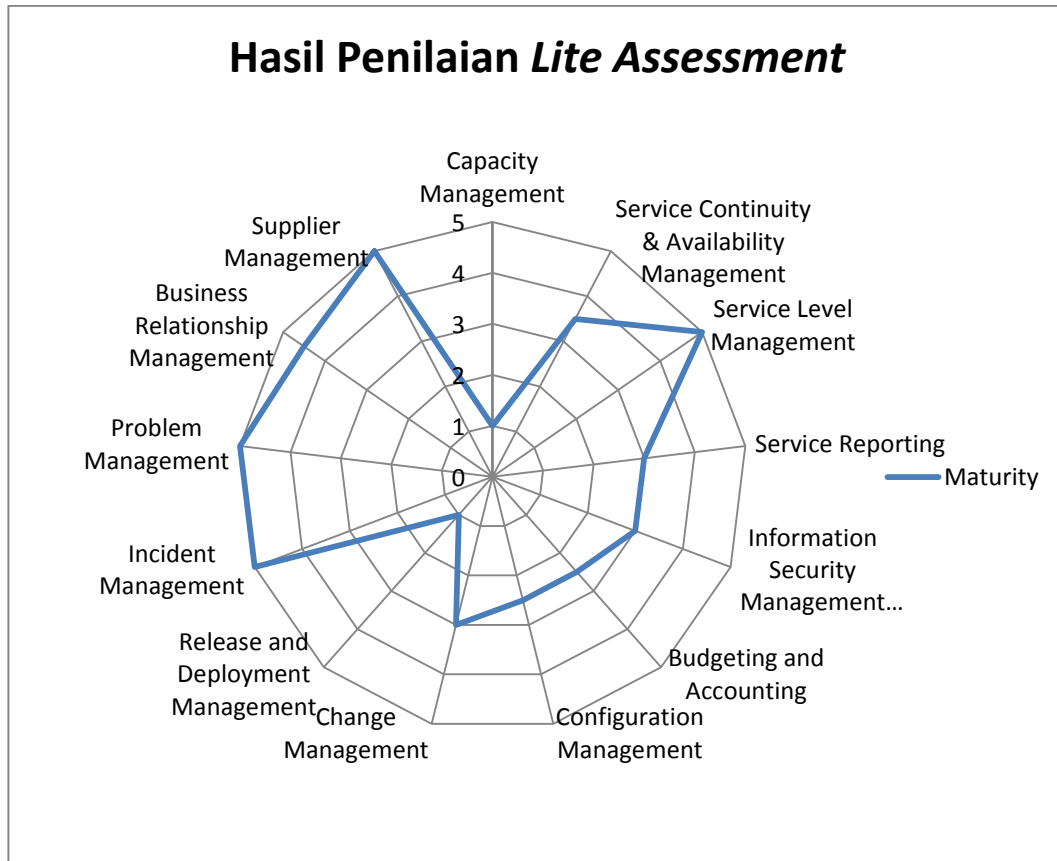
Pada mulanya, teknologi informasi di PT. XYZ hanya merupakan pendukung bisnis. Setelah itu, berkembangnya perusahaan mengakibatkan teknologi informasi menjadi *business enabler* (proses bisnis dalam perusahaan tidak dapat berjalan tanpa adanya teknologi informasi). Hingga pada saat ini PT. XYZ menempatkan teknologi informasinya sebagai sebuah *service* tersendiri yang bahkan menjadi produk untuk diperjualbelikan kepada masyarakat. Dengan kata lain, PT. XYZ menggunakan teknologi informasi dalam aktivitas bisnis mereka dimana menghasilkan produk dan jasa berupa layanan (*service*) untuk pelanggannya.<sup>[1]</sup>

Sesuai dengan KD.40/HK-290/ITS-30/2006 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Teknologi Informasi Perusahaan, khususnya pada pasal 4 mengenai Kerangka Kerja Proses Teknologi Informasi, diperlukan kerangka kerja proses teknologi informasi yang meliputi struktur proses teknologi informasi, *ownership*, *performance measurement* dan *compliance* dengan mengadopsi *best practice* teknologi informasi yang telah teruji. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, pada tahun 2006 PT. XYZ mengimplementasikan *best practice* yaitu *Information*

*Technology Infrastructure Library* versi 2 (ITIL v2).<sup>[2]</sup> ITIL adalah seperangkat konsep dan praktik untuk mengelola layanan teknologi informasi, pengembangan dan operasi teknologi informasi. ITIL memberikan deskripsi rincian sejumlah praktik penting teknologi informasi dan menyediakan daftar komprehensif tugas dan prosedur yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan organisasi.<sup>[3]</sup>

Standar proses layanan teknologi informasi berbasis ITIL menjadi referensi dalam pendefinisian dan implementasi proses-proses layanan teknologi informasi yang diterapkan oleh Unit Pengelola Teknologi Informasi di PT. XYZ karena pada *best practice* ini menguraikan titik pusat dari arsitektur proses layanan teknologi informasi perusahaan, yaitu *Service Delivery* dan *Service Support*. Implementasi *best practice* ini akan menentukan *positioning* Unit Pengelola Teknologi Informasi dalam penilaian kematangan organisasi teknologi informasi.<sup>[2]</sup> Oleh Karena itu, dibutuhkan proses penilaian untuk mengetahui *positioning* Unit Pengelola Teknologi Informasi dan meningkatkan tingkat kematangan organisasi.

Pada tahun 2012, PT. XYZ mulai mengimplementasikan ITIL dengan versi terbaru yaitu versi 3<sup>[1]</sup> dimana di dalamnya terdapat lima domain untuk melengkapi domain pada versi sebelumnya. Namun, perusahaan masih berada pada proses transisi dari ITIL versi 2 ke ITIL versi 3. Berdasarkan hasil *lite assessment* yang dilakukan PT. XYZ terhadap penerapan ITIL versi 2, diperoleh bahwa seluruh proses yang dinilai berada pada tingkat kematangan yang cukup baik kecuali *Capacity Management* dan *Release and Deployment Management*. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat *problem* pada kedua proses tersebut dan perlu dilakukan analisis untuk perbaikannya. Dikaitkan dengan ITIL versi 2, penelitian ini memfokuskan pada satu domain ITIL versi 3 yang mencakup proses *Capacity Management* yaitu *Service Design*. *Service Design* memiliki kemiripan dengan *Service Delivery* pada ITIL versi 2 dimana keduanya mencakup *Capacity Management* di dalamnya. Karena *Service delivery* sangat diperlukan di perusahaan, maka penelitian ini mengangkat *Service Design* yang mengandung proses-proses yang sebelumnya terdapat pada *Service Delivery*.



Gambar I.1 Hasil Penilaian *Lite Assessment* di PT. XYZ ISC<sup>[1]</sup>

Pada tahun 2013, PT. XYZ berencana untuk mencapai target ISO 20000 yaitu standar yang digunakan dalam ITSM atau *Information Technology Service Management*.<sup>[1]</sup> Sebagai permulaan, perusahaan akan menjaminkan beberapa layanan (*service*) untuk sertifikasi ISO 20000. Dengan isu ini, perusahaan membutuhkan ITIL untuk memahami dan meningkatkan kapabilitas *service management* sehingga dapat menjamin keberlangsungan layanan tersebut. Karena ITIL versi 3 belum dilakukan penilaian, maka dibutuhkan untuk menilai efektivitas dan efisiensi buat membenahi dan meningkatkan proses-prosesnya. Dengan demikian, PT. XYZ dapat segera mencapai target ISO 20000 seperti yang diharapkan.

## I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat dirumuskan masalah-masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kesiapan dan implementasi *service* di perusahaan PT. XYZ sesuai dengan ITIL versi 3 dari penelitian yang dilakukan?

2. Bagaimana melakukan analisis hasil penilaian terhadap kesiapan dan implementasi teknologi informasi dengan menggunakan *best practice* ITIL versi 3 pada *Service Design* perusahaan PT. XYZ?
3. Bagaimana memberikan rekomendasi terhadap *Service Design* perusahaan PT. XYZ?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengukur tingkat kesiapan dan implementasi *Service Design* di perusahaan PT. XYZ dengan penelitian yang dilakukan.
2. Melakukan analisis hasil penilaian terhadap kesiapan dan implementasi teknologi informasi di perusahaan PT. XYZ dengan menggunakan *best practice* ITIL versi 3.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan terhadap *Service Design* di perusahaan PT. XYZ.

### **I.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Membantu memperbaiki serta meningkatkan proses pelayanan perusahaan.
2. Memiliki standar kinerja pelayanan untuk menjadi lebih baik dan pemerataan proses kerja.

### **I.5 Batasan Masalah**

Berikut merupakan batasan masalah dalam penelitian ini.

1. Lokasi penelitian dibatasi pada divisi *Information System Center* (ISC) PT. XYZ di Bandung.
2. Penelitian tidak sampai pada tahapan penerapan rekomendasi di divisi *Information System Center* (ISC) PT. XYZ.