

# Bab I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan hal penting yang harus diberikan suatu perusahaan kepada pelanggan agar perusahaan dapat mencapai tujuan bisnis yang menguntungkan sekaligus dapat memuaskan pelanggan. Sekarang ini, layanan telah menjadi hal penting yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan. Pelanggan telah berfokus pada layanan perusahaan dengan orientasi kuat yang berhubungan dengan biaya layanan. Dahulu manajemen layanan dilakukan secara tradisional seperti menyapa pelanggan ketika masuk toko, mengirimkan barang ke pelanggan tepat waktu dan tanpa cacat, sampai kepada pemberian jaminan atas produk yang dibeli pelanggan. Tidak dapat dipungkiri bahwa layanan-layanan seperti inilah yang bisa membedakan perusahaan satu dengan perusahaan lain. Pelanggan cenderung lebih loyal kepada perusahaan yang berusaha memberi *value* lebih dalam layanannya dibandingkan dengan perusahaan yang hanya berusaha menjual produknya kepada pelanggan.

Di era globalisasi, bisnis semakin bergantung pada teknologi informasi (TI). Berkembangnya bisnis harus diimbangi dengan berkembangnya teknologi dalam organisasi. Dengan adanya teknologi yang memungkinkan segala sesuatu menjadi lebih cepat dan terjangkau, pelanggan dimungkinkan untuk memiliki tingkat permintaan yang lebih beragam. Keadaan ini menyebabkan terjadinya kompetisi global antar perusahaan untuk saling memuaskan pelanggan. Kondisi tersebut saat ini sedang bertumbuh dengan pesat sehingga perusahaan memerlukan pendekatan yang lebih fleksibel untuk integrasi antara layanan TI dan layanan konvensional perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan serupa.

Adanya perubahan-perubahan sisi bisnis yang digambarkan diatas, tentunya akan membutuhkan fokus yang lebih besar dalam mengendalikan biaya TI. Tidak jarang pada akhirnya perusahaan yang berfokus pada pelanggan, berusaha memuaskan pelanggan melalui penerapan TI pada lini bisnisnya namun kemudian mengalami kebangkrutan akibat lemahnya kontrol biaya dan level layanan mereka. Untuk itu, diperlukan adanya kontrol atas

manajemen layanan terutama manajemen layanan TI atau *Information Technology Service Management (ITSM)*.

Pentingnya kontrol ITSM dalam organisasi atau perusahaan ditujukan agar TI dapat sejalan dengan bisnis. Bisnis sedikit banyak ditopang oleh TI dalam prakteknya dan membutuhkan pengelolaan khusus atas aset, prosedur dan jenis layanan TI agar biaya dan servis layanan terkontrol dengan baik dan dapat memberikan *value* yang maksimal baik bagi pelanggan maupun bagi perusahaan. Untuk itu diperlukan adanya standar internasional sebagai acuan bagi perusahaan menjalankan ITSM. Standar internasional yang akan dikaji untuk layanan TI adalah International Organization for Standardization (ISO) International Electrotechnical Commission (IEC) 20000. ISO/IEC 20000 adalah standar internasional pertama untuk ITSM. Awalnya ISO/IEC 20000 dikembangkan untuk menggambarkan pedoman best practice yang terdapat dalam kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* walaupun standar ini juga mendukung kerangka kerja dan pendekatan ITSM lainnya.

CV Kabita Informatika merupakan salah satu *e-commerce* Business to Business (B2B) yang menempatkan pentingnya dukungan sistem informasi dan TI dalam menunjang keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. CV Kabita Informatika memiliki layanan yang bernama Bandros. Bandros merupakan layanan yang bergerak dibidang *dropshipper*. Perbedaan Bandros dengan *dropshipper* lainnya yaitu Bandros akan memberikan layanan *white label* sebagai komitmen untuk menaikkan level *dropshipper* menjadi lebih profesional. Berdiri pada Desember 2014, CV Kabita Informatika terus melakukan inovasi untuk menjadikan Bandros sebagai layanan reseller dan dropshipper terbaik dengan puluhan ribu transaksi serta puluhan mitra usaha UMKM di Indonesia.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu CV Kabita Informatika dalam memberikan usulan layanan TI yang tepat dan sesuai sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan proses bisnis dan menciptakan *value* bagi CV Kabita Informatika.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah untuk Tugas Akhir ini adalah:

1. Bagaimana kondisi eksisting CV Kabita Informatika sebelum penerapan ISO 20000-1:2011 area *Service Management System General Requirements* dan *Design and Transistion Of New or Changed Services*?
2. Bagaimana usulan untuk penerapan *Service Management System General Requirements* dan *Design and Transition of New or Changed Services* pada layanan Bandros di CV Kabita Informatika dan analisa kesenjanganyya terhadap standar ISO 20000-1:2011?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kondisi penerapan *Service Management System General Requirements* dan *Design and Transition Of New or Changed Services* pada layanan Bandros dengan standar ISO 20000-1:2011 di CV Kabita Informatika.
2. Penelitian ini akan menghasilkan suatu rekomendasi *Service Management System General Requirements* dan *Design and Transition Of New or Changed Services* pada layanan Bandros dengan standar ISO 20000-1:2011 di CV Kabita Informatika.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan gambaran kondisi sebelum penerapan ISO 20000-1:2011 Area *Service Management System General Requirements* dan *Design and Transition Of New or Changed Services* di CV Kabita Infomatika.
- b. Memberikan rekomendasi dan penerapan *Service Management System General Requirements* dan *Design and Transition Of New or Changed Services* di CV Kabita Informatika.
- c. Membantu CV Kabita Informatika untuk melakukan sertifikasi ISO 20000.

## **I.5 Batasan Penelitian**

Adapun batasan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini penulis hanya membahas ITSM menggunakan ISO 20000-1:2011 dan tidak membandingkan dengan kerangka kerja lainnya.
2. Dalam penelitian ini, penulis hanya memfokuskan klausul 4 yaitu *Service Management System General Requirements* dan klausul 5 yaitu *Design and Transition Of New or Changed Services* pada ISO 20000-1:2011.
3. Penelitian ini tidak mencakup pembuatan atau pengembangan aplikasi yang terkait kebutuhan perusahaan.

## **I.6 Sistematika Penelitian**

Untuk memudahkan pemahaman terhadap keseluruhan dari skripsi ini, maka penulis membuat sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

### **Bab I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan yang merupakan gambaran umum penulisan skripsi.

### **Bab II LANDASAN TEORI**

Bab ini akan menjelaskan teori-teori yang relevan yang digunakan penulis dalam menganalisa dan merancang sistem yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku referensi maupun internet yang menjadi landasan penulisan skripsi ini.

### **Bab III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan memaparkan tentang metode teknik pengumpulan data dan metode pengembangan sistem yang akan dilakukan pada penelitian.

### **Bab IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menjelaskan tentang sejarah, visi, misi, tujuan didirikannya, struktur organisasi, jobs description, perencanaan sistem yang digunakan, hasil

perancangan dan analisa model sistem yang diterapkan, serta tahap-tahap implementasi dari hasil dan perancangan.

## **Bab V PENUTUP**

Berisi tentang beberapa kesimpulan dan saran yang diambil dari hasil analisa dan penerapan layanan TI.