

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini sangatlah cepat dan telah mengubah sudut pandang maupun rencana strategis pada perusahaan. Ilmu mengenai Teknologi Informasi (TI) saat ini sudah mulai merambah sampai ke tingkat strategis, tetapi masih banyak perusahaan yang masih belum bisa memetakan perkembangan teknologi informasi dari tingkat strateginya. Semakin tingginya peranan TI dalam organisasi, kelancaran penyediaan layanan TI semakin kritical bagi pencapaian tujuan organisasi. Akan tetapi, tingkat kompleksitas dan risiko teknologi menimbulkan tantangan tersendiri bagi pencapaian layanan TI yang efektif dan efisien. Menurut penelitian Azwar Aziz (2012) peran teknologi informasi sangat dominan dalam menjalankan bisnis dan menjaga kelangsungan bisnis pos. dengan adanya teknologi informasi pelayanan pos, termasuk kantor pos cabang yang tersebar di daerah, bisa terhubung secara *online*.

Jika dilihat dari hasil penelitian tersebut teknologi informasi (TI) memiliki peranan yang sangat penting dalam membantu suatu organisasi dalam menyediakan layanan yang lebih baik, menciptakan produk dan layanan baru, dan meningkatkan pengambilan keputusan. Teknologi informasi (TI) juga dapat membantu dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses-proses bisnis dalam mencapai tujuannya. Jika proses dan layanan TI diimplementasikan, dikelola dan di dukung dengan cara yang tepat, maka proses yang dilaksanakan di perusahaan dapat berjalan dengan sukses karena dengan layanan TI beberapa sektor proses yang ada di organisasi mampu diautomasi, hal ini didukung dengan penarikan kesimpulan menurut penelitian Titis Pratiwi (2017) penerapan TI di perpustakaan melalui sistem otomasi yang dapat membuat cepat dan tepat mulai dari pengolahan, keanggotaan, dan sirkulasi serta laporan administrasi perpustakaan.

Pesatnya pembangunan dunia pendidikan seiring dengan laju perkembangan teknologi informasi yang sangat beraneka ragam merupakan salah satu perkembangan di bidang ilmu pengetahuan teknologi informasi, membawa dampak yang cukup signifikan

terhadap segala aspek kehidupan manusia. Hal ini dikarenakan teknologi informasi seperti komputer sudah menjadi kebutuhan untuk masyarakat di era hi-tech seperti saat ini. Akademik merupakan suatu sistem yang dirancang untuk keperluan pengolahan data - data akademik serta pengolahan data yang baik, rapi, dan terorganisir dalam sebuah lembaga pendidikan dengan penerapan teknologi komputer (Mulyanto,2009).

PT XYZ merupakan sebuah lembaga konsultan pendidikan yang berdiri pada tahun 2007 di Bandung. Saat ini hadir untuk dapat menjawab pertanyaan bagaimana caranya memaknai “belajar” sebagai hal yang adiktif, menyenangkan dan menarik, sehingga pendidikan dinilai sebagai sebuah proses yang diharapkan mampu mengubah wawasan, sikap dan mental para siswa. PT XYZ dalam pengembangan bisnisnya saat ini sudah menggunakan layanan TI namun hanya beberapa layanan saja yang sudah menerapkan layanan TI seperti pada layanan operasional, namun PT XYZ ingin merubah seluruh sistem layanannya mampu diautomasi dan menghasilkan layanan yang optimal, yang tentunya membutuhkan dukungan solusi TI agar dapat berjalan dengan baik, untuk mendukung tujuan tersebut maka PT XYZ membutuhkan metode pengelolaan layanan TI yang baik yaitu ITSM. Menurut Partrick,Aftyno (2016) ITSM merupakan singkatan dari *Information Technology Service Management*, yaitu suatu metode mengenai layanan-layanan TI (*IT service*) kepada Pelanggan (*customer*) yang berfokus terhadap berbagai perspektif dari pelanggan dengan menggunakan pendekatan atau metodologi yang berorientasi kepada proses-proses yang dijalankan.

Upaya dalam menyelaraskan layanan teknologi informasi dengan kebutuhan bisnis dibutuhkan pengelolaan teknologi informasi yang baik dan sesuai dengan standarnya. Pengelolaan teknologi informasi memiliki beberapa standar dunia yang sudah umum digunakan, masing – masing memiliki fokus pengembangan dan kelebihan masing – masing, seperti ITIL, ISO 20000, ISO 27000, COBIT, ISO 17799. Salah satunya yaitu ISO 20000, ISO/IEC 20000 adalah standar internasional pertama untuk manajemen layanan teknologi informasi (ITSM, *IT Service Management*). Standar ini didasari dan ditujukan untuk menggantikan British Standards BS 15000.

Standar ISO/IEC 20000:2018 merupakan persyaratan untuk pemenuhan standar sistem manajemen layanan atau *service management system* (SMS). Persyaratan yang ditentukan dalam standar ini termasuk perencanaan, desain, transisi, pengiriman dan peningkatan layanan untuk memenuhi persyaratan layanan dan memberikan nilai. ISO / IEC 20000: 2018 Bagian 1 dirilis pada 15 September 2018 dan menggantikan edisi kedua (ISO / IEC 20000-1: 2011). Tujuannya adalah untuk memungkinkan semua organisasi yang berpondasi pada teknologi informasi agar mampu menerapkan praktik terbaik.

Berdasarkan hal-hal di atas penelitian ingin menganalisis dan merancang sistem manajemen layanan teknologi informasi pada PT XYZ menggunakan ISO 20000-1:2018 *Area Operation of The Service Management System* dan peneliti juga ingin mengetahui implementasi kesesuaian TI di PT XYZ dengan ISO 20000-1:2018 area.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas pada PT XYZ maka dapat dirumuskan masalah-masalah yang muncul adalah:

- a. Bagaimana kondisi eksisting PT XYZ sebelum penerapan ISO 20000-1:2018 *Operation of The Service Management System*?
- b. Bagaimana analisis dan rekomendasi rancangan penerapan *Operation of The Service Management System* pada setiap layanan di PT XYZ terhadap ISO 20000-1:2018?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui kondisi penerapan *Operation of The Service Management System* pada layanan di PT XYZ terhadap ISO 20000-1:2018.
- b. Memberikan rekomendasi rancangan penerapan *Operation of The Service Management System*, rancangan aspek *people*, rancangan aspek proses dan rancangan aspek teknologi pada PT XYZ terhadap ISO 20000-1:2018.

I.4 Manfaat Penelitian

- a. Memberikan hasil kondisi penerapan *Operation of The Service Management System* pada layanan di PT XYZ dengan standar ISO 20000-1:2018.
- b. Memberikan hasil rekomendasi dari rancangan layanan TI untuk penerapan *Operation of The Service Management System* dengan standar ISO 20000-1:2018 dalam meningkatkan layanan pada PT XYZ.

I.5 Ruang Lingkup

- a. Ruang lingkup yang dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Penelitian ini berjudul “Analisis dan Perancangan Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada PT XYZ Menggunakan ISO 20000-1:2018 *Area Operation of The Service Management System*”.
- b. Dalam penelitian ini penulis hanya berfokus pada *Area Operation of The Service Management System* dengan klausul *Operational planning and control, Service Portfolio, Relationship and Agreement, Supply and demand* pada ISO 20000-1:2018 dan tidak membandingkan dengan kerangka kerja lainnya.
- c. Penelitian ini dilakukan hanya sampai tahap analisis dan perancangan, tidak sampai tahap implementasi dan tidak mencakup pembuatan atau pengembangan aplikasi yang terkait kebutuhan perusahaan.