

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Perkembangan Teknologi Informasi yang ada pada saat ini telah memasuki tahapan perkembangan yang sangat pesat setiap waktunya dengan tujuan memberikan kemudahan bagi penggunanya. Pemanfaatan Teknologi Informasi yang sudah berkembang dapat memberikan kemudahan bagi manusia dalam banyak hal dengan menawarkan berbagai macam jenis ketersediaan yang dimiliki oleh Teknologi Informasi tersebut. Salah satu keuntungan dalam pemanfaatan Teknologi Informasi adalah membantu suatu perusahaan dalam menyediakan layanan berbasis teknologi.

Manajemen Layanan Teknologi Informasi adalah suatu kumpulan kemampuan khusus suatu perusahaan untuk memberikan sesuatu yang bernilai kepada pelanggan dalam bentuk layanan (Blokdiik, 2008). Dalam implementasi suatu layanan setidaknya harus memperhatikan aspek-aspek seperti ketersediaan layanan, kapasitas layanan dan kinerja layanan. Ketiga aspek ini masing-masing memiliki fungsinya tersendiri di mana aspek ketersediaan berarti memastikan bahwa layanan Teknologi Informasi berjalan dengan seharusnya dan dapat digunakan ketika diperlukan, lalu aspek kapasitas untuk memastikan bahwa layanan dan infrastruktur yang ada dapat memenuhi pencapaian yang diinginkan, dan aspek kinerja untuk memastikan kualitas yang diberikan oleh layanan tersebut memiliki tingkat stabilitas yang baik dan dapat diandalkan untuk memberikan layanan yang seharusnya. Hal ini sesuai dengan peraturan menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) nomor PER-03/MBU/02/2018 yang mewajibkan perusahaan BUMN untuk melakukan penyusunan dan pengelolaan teknologi informasi yang baik di dalam lingkungan pekerjaan perusahaan tersebut.

PT. Dirgantara Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang dikelola oleh negara Indonesia atau dapat disebut BUMN yang harus mematuhi peraturan menteri sebelumnya yang mengharuskan perusahaan ini untuk melakukan dan menjalankan pengelolaan teknologi informasi sebagai salah satu syarat menyediakan layanan

internal yang baik sesuai dengan peraturan menteri yang mengatur tentang pengelolaan teknologi informasi perusahaan BUMN. Ruang lingkup PT. Dirgantara Indonesia meliputi beberapa layanan internal perusahaan yang dapat menunjang pekerjaan para karyawannya sehari-hari untuk memenuhi tujuan perusahaan. Dalam prosesnya, PT. Dirgantara Indonesia tentunya harus memiliki tingkat ketersediaan, kapasitas, dan juga kapasitas yang baik dalam menjalankan proses pelayanan yang ada guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada pekerjanya yang membutuhkan layanan TI di perusahaan.

Peraturan menteri yang harus dipastikan PT. Dirgantara Indonesia sudah berjalan dan memberikan fungsi yang seharusnya adalah peraturan menteri nomor PER-03/MBU/02/2018 yang mewajibkan institusi BUMN untuk menyediakan pelayanan TI yang layak sesuai asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Artinya PT. Dirgantara Indonesia harus memiliki pelayanan yang komprehensif untuk kepentingan internal perusahaan dan negara. Dalam memenuhi peraturan menteri ini, dapat menggunakan pendekatan *framework Information Technology Service Management* (ITSM) bernama *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3. Dengan memanfaatkan ITIL v3, diharapkan dapat dijadikan referensi dalam menjabarkan proses, prosedur, dan tugas sebuah perusahaan. Selain itu, dengan memanfaatkan ITIL v3 diharapkan layanan yang ada pada PT. Dirgantara Indonesia dapat dilakukan pengukuran dan perencanaan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan internal yang ada, lalu melakukan implementasi hasil pengukuran dan perencanaan dengan menggunakan *COBIT 5 Implementation*. Apabila pada instansi tersebut tidak dapat menjalankan proses pelayanan yang baik, maka dikhawatirkan tingkat efektivitas pekerjaan yang ada dalam perusahaan tersebut mengalami penurunan dan lambat mencapai target yang diinginkan.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Setelah menjabarkan latar belakang yang sudah dibuat sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dari penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi penerapan manajemen ketersediaan, kapasitas dan kinerja layanan yang ada saat ini pada PT. Dirgantara Indonesia terhadap *best practice* ITIL v3?
2. Bagaimana analisis, desain dan cara merancang manajemen layanan pada PT. Dirgantara Indonesia dengan bantuan *framework* ITIL v3 yang menyangkut sisi *people*, *process* dan *technology* agar terpenuhinya ketersediaan, kapasitas dan kinerja layanan yang baik untuk internal perusahaan PT. Dirgantara Indonesia?
3. Bagaimana cara mengimplementasikan rancangan manajemen layanan TI sebelumnya yang telah disesuaikan dengan *framework* ITIL v3 kemudian dapat digunakan di dalam perusahaan PT. Dirgantara Indonesia dengan memanfaatkan *framework* ITSM bernama *COBIT 5 Implementation*?

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

Setelah rumusan masalah sudah ditetapkan dan dijelaskan, maka berikut ini adalah tujuan dari penelitian kali ini:

1. Mengetahui kondisi terkini dari kapabilitas layanan TI yang ada dan bagaimana tingkat ketersediaan, kapasitas dan kinerja layanan internal pada PT. Dirgantara Indonesia dengan metode-metode tertentu seperti wawancara, pengisian kuesioner dan pengumpulan data.
2. Menghasilkan *output* pertama berupa rancangan implementasi yang direkomendasikan oleh peneliti pada tiap aspek *people*, *process* dan *technology* dalam manajemen ketersediaan, kapasitas dan kinerja layanan TI menggunakan *framework* ITIL v3 agar dapat membantu perusahaan dalam memenuhi standar kapabilitas yaitu pada *level* 3.
3. Menghasilkan *output* kedua di mana rancangan yang dibuat pada *output* pertama diharapkan dapat diterapkan dalam perusahaan dengan mengikuti fase yang dimiliki oleh *framework* bernama *COBIT 5 Implementation*, dan memberikan rancangan prioritas berdasarkan risiko lalu dilanjutkan dengan *roadmap* implementasi berdasarkan hasil manajemen risiko yang dilakukan oleh peneliti.

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

Setelah tujuan penelitian sudah ditetapkan dan dijelaskan, maka diharapkan penelitian kali ini memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas PT. Dirgantara Indonesia dalam mengelola layanan internal yang dimiliki oleh instansi tersebut dan memberikan efektivitas serta efisiensi dalam kegiatan atau aktivitas layanan internal yang diberikan oleh instansi tersebut.
2. Memberikan cara atau metode bagi PT. Dirgantara Indonesia dalam mengimplementasikan manajemen layanan TI yang sudah dirancang.
3. Membantu membuat analisis perancangan atau implementasi perancangan manajemen layanan TI pada PT. Dirgantara Indonesia.

#### **I.5 Ruang Lingkup**

Setelah penjabaran yang sudah dilakukan sebelumnya, maka dapat ditentukan batasan-batasan lingkup penelitian kali ini mengenai perancangan manajemen layanan TI pada PT. Dirgantara Indonesia. Ruang lingkup yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Objek perancangan dan pengembangan manajemen TI pada PT. Dirgantara Indonesia memiliki fokus menggunakan *best practice* ITIL v3 dan berfokus pada *Lifecycle Service Design* bagian manajemen ketersediaan, kapasitas dan kinerja layanan TI.
2. Tahapan perancangan yang akan digunakan adalah dengan memanfaatkan fase-fase yang terdapat pada *framework* COBIT 5 *Implementation* secara berurutan.
3. Penelitian kali ini hanya akan membahas tentang pengelolaan kualitas layanan internal saja untuk ketersediaan layanan, kapasitas layanan dan kinerja layanan. Setelah itu diharapkan hasil pengelolaan dan rekomendasi yang dibentuk dapat diimplementasikan oleh PT. Dirgantara Indonesia secara mandiri.
4. Penelitian kali ini akan berfokus pada pengujian kapabilitas layanan internal perusahaan yaitu layanan internal yang menunjang pekerjaan karyawan sehari-hari yang dimiliki oleh PT. Dirgantara Indonesia. Sesuai dengan PER/02/MBU/2013

yang membahas tentang Panduan Penyusunan Pengelolaan Teknologi Informasi Badan Usaha Milik Negara, target tingkat *maturity* dan *capability* yang harus dimiliki harus sesuai dengan standar dunia yaitu pada *level 3*.

5. Untuk pelaksanaan implementasi proses akan dilakukan oleh organisasi yang bersangkutan. Tetapi peneliti tetap akan menyiapkan hal-hal yang diperlukan untuk pelaksanaan proses tersebut.