

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen layanan merupakan perangkat organisasi yang memberikan hasil kepada pelanggan dan bergerak di bidang layanan, kemampuan ini meliputi proses, kegiatan, fungsi dan peran yang menggunakan penyedia layanan untuk memberikan layanan kepada pelanggan mereka dan kemampuan untuk membangun struktur organisasi yang cocok untuk pengetahuan dan memahami bagaimana cara memfasilitasi hasil yang akan menciptakan nilai yang bermanfaat bagi organisasi tersebut. Manajemen layanan memiliki hak untuk membuat dirinya sebagai sebuah profesi yang penting dalam suatu komunitas atau organisasi. *Information Technology Service Management (ITSM)* sebuah usaha dari IT untuk memberikan layanan IT dengan memprioritaskan pelanggan seperti memberikan layanan IT diperusahaan dan layanan pelanggan.

PT Dunia Boga Indonesia memiliki platform yang bernama BakingWorld. Platform yang menyediakan kursus baking secara online. BakingWorld adalah lembaga resmi mewakili *City & Guilds United Kingdom* menawarkan kualifikasi dan sertifikasi di bidang tata boga – *Diploma in Food Preparation and Culinary Arts* sebagai bagian dari *The Global Hospitality Certification, by City & Guilds*. Misi BakingWorld adalah membuat masyarakat Indonesia dapat belajar membuat kue apapun dengan mudah dan harga terjangkau, kapanpun dan dimanapun. Dengan misi tersebut, tentunya PT. Dunia Boga Indonesia membutuhkan layanan dengan kualitas yang baik dan terhindar dari gangguan yang dapat menghambat dan menghancurkan misi tersebut. Manajemen layanan TI sebagai solusi untuk menjaga dan memelihara layanan TI. Manajemen layanan TI sangat dibutuhkan untuk perusahaan, karena sebagai pendekatan yang digunakan untuk merancang, membangun, mengintegrasikan, mengatur, dan menyusun layanan TI secara optimal. Manajemen layanan teknologi informasi memiliki *framework* untuk mengembangkan dan mengevaluasi layanan teknologi informasi. Salah satunya yaitu *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*. ITSM muncul karena adanya pandangan bahwa teknologi informasi

merupakan hal yang sangat dibutuhkan dan saling berkaitan dengan layanan. *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) adalah suatu rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan serta operasi teknologi informasi (TI) ITIL merupakan suatu rangkaian buku yang membahas suatu topik pengelolaan pada TI. ITIL memberikan deskripsi detail tentang beberapa prak TI penting dengan daftar cek, tugas, serta prosedur yang menyeluruh yang dapat disesuaikan dengan segala bentuk organisasi TI. ITIL ini terbagi beberapa versi ITIL, ITIL V2 dan ITIL V3 dan memiliki hubungan dengan ITSM.

1.2 Rumusan Masalah

Bagian ini ditujukan untuk perumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan dan di bentuk beberapa pertanyaan seperti:

1. Bagaimana menganalisis layanan teknologi informasi pada PT Dunia Boga Indonesia dengan menggunakan ITIL V3 Domain *Service Design* dengan focus proses *Catalogue* dan *Level Management*.
2. Bagaimana Kondisi eksisting perusahaan saat melakukan penelitian.
3. Bagaimana cara agar PT Dunia Boga Indonesia menerapkan manajemen layanan TI yang dapat terjaga dan dilaksanakan dengan benar sesuai dengan *best practice* ITIL.
4. Bagaimana proses Layanan TI agar sesuai dengan landasan utama pada ITSM.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan untuk menjawab rumusan pertanyaan di atas, yaitu:

1. Menerapkan manajemen layanan TI yang mengacu pada ITIL v3 domain *Service Design*
2. Untuk memahami efektivitas manajemen layanan TI di perusahaan.
3. Menganalisis status layanan teknologi informasi yang ada menggunakan ITIL v3 Domain *Services Design Framework*.
4. Memberi usulan untuk pengelolaan layanan teknologi informasi yang ada berupa rekomendasi rancangan yang dapat digunakan untuk perusahaan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat menghasilkan sebuah perancangan dan analisis terkait manajemen layanan teknologi informasi untuk perusahaan, dengan adanya *framework* ITIL di bagian *Service Design*.

Dengan penelitian ini mendapatkan manfaat dari teknologi nformasi dan manajemen layanan yang dapat dipelajari semua kalangan dan bermanfaat untuk sekarang dan kedepannya

1.5 Batasan penelitian

1. Penelitian ini menganalisis layanan TI yang tersedia di PT Dunia Boga Indonesia.
2. Penelitian ini menggunakan *framework* ITIL v3 Domain *Service Design*.
3. Penelitian ini menggunakan proses *Level Management* dan *Catalog management*
4. Penelitian ini akan menghasikan usulan rancangan rekomendasi berupa rancangan SOP untuk proses *Catalogue Management* dan *Level Management*.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian 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

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Bagian kedua membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi : tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan penggunaan kajian teoritis, merancang pengumpulan dan pengolahan data, merancang analisis pengolahan data, dan penyimpulan data.

Bab IV Pengumpulan, Pengolahan dan Analisis Data

Pada bab ini menjelaskan tentang pengumpulan data dan analisis data yang akan dijadikan untuk penelitian ini.

Bab V Hasil Analisis

Bab ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian dan analisisnya yang telah dilakukan sebelumnya.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran yang akan diberikan oleh peneliti.