

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Teknologi informasi memainkan peran penting dalam dunia industri musik, mendukung peningkatan kualitas dan kuantitas sekolah melalui akses informasi yang cepat, akurat, dan lengkap berkat sistem yang terintegrasi. Dengan sistem terintegrasi ini, proses pertukaran informasi antara siswa, guru, dan institusi pendidikan menjadi lebih efisien dan efektif. Manajemen layanan teknologi informasi (*IT Service Management*) merupakan pendekatan sistematis yang bertujuan untuk memastikan bahwa layanan TI yang diberikan sesuai dengan kebutuhan bisnis dan pelanggan. Dalam konteks pendidikan, pengelolaan layanan TI yang handal dan responsif sangat penting untuk menunjang berbagai aktivitas operasional, termasuk manajemen data, komunikasi, dan interaksi antara pemangku kepentingan. Menurut G. B. Putri & Sutabri (2023), pada penelitiannya mengungkapkan bahwa, penerapan manajemen layanan TI yang baik tidak hanya mendukung operasional tetapi juga memberikan nilai tambah bagi institusi dan bisnis, sehingga berkontribusi pada kemajuan pendidikan secara keseluruhan.

Salah satu kerangka kerja yang paling banyak digunakan untuk manajemen layanan TI adalah *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL). ITIL dikembangkan oleh *Central Computer and Telecommunications Agency* (CCTA) di Inggris pada tahun 1980-an dan telah menjadi standar global yang terus diperbarui untuk mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan bisnis yang terus berubah. Versi terbaru, ITIL V4 memberikan panduan yang dibutuhkan organisasi untuk mengatasi tantangan manajemen layanan baru dan memanfaatkan potensi teknologi modern, yang dirancang untuk memastikan sistem yang fleksibel, terkoordinasi, dan terintegrasi untuk tata kelola dan manajemen yang efektif dari layanan yang mendukung teknologi informasi (Setyaningsih dkk., 2023). ITIL V4 memiliki 3 management practices yang dibagi berdasarkan kebutuhan TI yaitu *General Management Practices*, *Service Management Practices*, dan *Technical Management Practices* dimana terdapat total 34 practice dari ketiga *management practices* (Ilyasa1 & Bisma2,

2022). ITIL v4 juga mengadopsi prinsip-prinsip manajemen modern seperti Lean, Agile, dan DevOps, yang memungkinkan organisasi untuk lebih responsif terhadap perubahan lingkungan bisnis dan teknologi. Selain itu, ITIL 4 memperkenalkan empat dimensi manajemen layanan, yaitu organisasi dan manusia, informasi dan teknologi, mitra dan pemasok, serta aliran nilai dan proses. Pendekatan holistik ini membantu organisasi dalam memastikan setiap aspek manajemen layanan dikelola dengan seimbang, menghasilkan layanan yang lebih efektif dan efisien (Zaki & Sutabri, 2023).

Berdasarkan penelitian terdahulu, pengelolaan layanan TI menggunakan kerangka kerja ITIL telah banyak diterapkan di berbagai industri, termasuk perusahaan teknologi, perhotelan, pemerintahan, dan pendidikan. Penelitian ini umumnya berfokus pada evaluasi tingkat kematangan layanan TI serta identifikasi permasalahan dalam proses manajemen insiden, *problem management*, dan *service operation*. Beberapa penelitian menyoroti tantangan seperti duplikasi data, ketidaksesuaian informasi, serta kurangnya SOP yang jelas dalam pengelolaan layanan TI. Dengan menggunakan metode kuantitatif maupun kualitatif, penelitian terdahulu memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas layanan TI melalui evaluasi berkelanjutan, peningkatan SLA, serta penerapan SOP berbasis best practice ITIL (Setyaningsih dkk., 2023).

Meskipun telah banyak penelitian yang membahas penerapan ITIL dalam berbagai sektor, penelitian mengenai pengelolaan layanan TI dalam industri musik masih terbatas. Secara khusus, masih terdapat gap penelitian terkait penerapan ITIL di perusahaan seperti Wahana Music Indonesia (WAMI). Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang layanan musik, WAMI memerlukan sistem TI yang andal guna memastikan efisiensi operasional serta meningkatkan kepuasan pelanggan (Fitri Aulia dkk., 2024). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan dalam manajemen layanan TI di WAMI serta memberikan rekomendasi guna meningkatkan kualitas layanan, mengoptimalkan operasional bisnis, dan mendukung transformasi digital Perusahaan (Deyantoro dkk., 2022).

Dalam konteks ini, penerapan ITIL di WAMI, sebuah perusahaan distribusi dan retail alat musik, menjadi sangat penting untuk menghadapi tantangan besar dalam era transformasi digital. Wahana Music Indonesia beroperasi di pasar yang kompetitif dan dinamis, di mana teknologi informasi memainkan peran penting dalam mendukung berbagai aspek operasional, seperti manajemen inventaris, penjualan, dan pelayanan pelanggan. Dengan pertumbuhan pesat perusahaan dan meningkatnya permintaan pasar, tata kelola layanan TI yang lebih baik (WAHANA MUSIK INDONESIA PEDOMAN MUTU, 2019). Salah satu domain penting dalam ITIL V4 yang relevan bagi perusahaan WAMI adalah *service management practice*, berdasarkan penelitian Fitri Aulia dkk. (2024), mengungkapkan, “*Service Management Practice* dalam ITIL 4 adalah kumpulan metode untuk memastikan bahwa layanan IT sesuai dengan kebutuhan bisnis dan pengguna. Ini mencakup 17 praktik inti seperti *Incident Management* untuk menangani insiden, *Problem Management* untuk menemukan akar masalah, dan *Change Enablement* untuk mengelola perubahan layanan secara aman. Tujuannya adalah mempertahankan kualitas layanan yang konsisten, responsif, dan meningkatkan nilai bagi organisasi”.

Salah satu alasan utama WAMI memilih kerangka kerja ITIL V4 adalah harapannya untuk meningkatkan kualitas layanan TI perusahaan. Dalam konteks WAMI, analisis manajemen layanan TI menggunakan kerangka ITIL dapat membantu organisasi meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, kepatuhan terhadap regulasi, dan pengalaman pengguna. Dengan menerapkan praktik terbaik ITIL, WAMI dapat mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mengelola layanan TI, serta merancang dan mengoperasikan layanan TI yang lebih andal dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Selain itu, ITIL V4 memberikan fleksibilitas yang memungkinkan WAMI mengimplementasikan praktik manajemen layanan TI secara bertahap, sesuai dengan kesiapan dan kapasitas organisasi. Kerangka kerja ini juga mendukung WAMI dalam memenuhi standar dan regulasi terkait manajemen data dan hak cipta, sehingga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi anggota dalam hal transparansi dan akurasi distribusi royalti. Melalui pendekatan ini, layanan TI di WAMI tidak

hanya mendukung operasi sehari-hari tetapi juga memberikan nilai strategis dalam jangka panjang.

Dengan tren transformasi digital yang semakin mendorong perusahaan untuk lebih adaptif dan responsif terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan pasar, penelitian ini dapat menjadi referensi berharga bagi perusahaan lain yang ingin mengimplementasikan ITIL sebagai bagian dari strategi pengelolaan layanan TI mereka. Diharapkan, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi terhadap literatur mengenai penerapan ITIL di sektor retail dan distribusi, yang selama ini masih relatif kurang dibahas (Deyantoro dkk., 2022).

## **I.2 Perumusan Masalah**

Dalam era transformasi digital, perusahaan seperti WAMI menghadapi tantangan dalam memastikan layanan TI yang andal untuk mendukung operasional bisnis, mulai dari manajemen inventaris hingga kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam terkait pengelolaan layanan TI di WAMI guna mengidentifikasi permasalahan yang ada serta merumuskan solusi yang sesuai berdasarkan kerangka kerja ITIL V4. Berikut rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana kerangka kerja ITIL V4 dapat dianalisis dan dirancang untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan TI di WAMI?
- b. Bagaimana perancangan ITIL V4 khususnya dalam domain *service management practice*, dapat memastikan layanan TI di WAMI berjalan optimal dan memberikan nilai strategis bagi perusahaan dalam jangka panjang?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Pengelolaan layanan TI yang efektif sangat penting bagi perusahaan Wahana Music Indonesia untuk memastikan kelancaran operasional dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji permasalahan dalam layanan TI di WAMI serta memberikan rekomendasi perbaikan yang sesuai berdasarkan kerangka kerja ITIL V4, berikut tujuannya :

- a. Menganalisis bagaimana kerangka kerja ITIL V4 dapat dirancang untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan TI di WAMI sebagai bagian dari upaya mendukung transformasi digital perusahaan.
- b. Merancang penerapan ITIL V4 khususnya dalam domain *service management practice*, untuk memastikan layanan TI di WAMI berjalan optimal dan berkontribusi pada nilai strategis perusahaan.

#### **I.4 Batasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki ruang lingkup tertentu agar pembahasan tetap terarah dan tidak meluas ke aspek di luar fokus utama. Oleh karena itu, batasan penelitian ditetapkan untuk menyesuaikan analisis dengan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan Wahana Music Indonesia:

- a. Penelitian ini hanya mencakup penerapan kerangka kerja ITIL V4 dalam aspek kualitas dan efisiensi layanan TI, khususnya pada domain *Service Management Practice*, dengan fokus pada subdomain *Problem Management*.
- b. Fokus penelitian diarahkan pada peningkatan efisiensi penanganan akar masalah dan pencegahan masalah berulang, tanpa membahas aspek teknis infrastruktur TI secara detail.
- c. Penelitian ini menilai tingkat kematangan proses *Problem Management* berdasarkan kondisi saat ini, yang dilakukan menggunakan model TIPA (*Tudor IT Process Assessment*) sebagai alat penilaian berbasis ITIL versi sebelumnya, namun tetap relevan dan mengacu pada prinsip-prinsip dalam ITIL V4, sebagai alat ukur dalam mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) serta efektivitas proses yang sedang berjalan.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan solusi dalam pengelolaan layanan TI yang lebih efektif di WAMI. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi perusahaan lain dalam mengimplementasikan kerangka kerja ITIL V4 untuk meningkatkan kualitas layanan TI. Berikut manfaat dari pembuatan penelitian ini yaitu :

1. Bagi Wahana Music Indonesia, Memberikan panduan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan TI, serta mendukung kepatuhan regulasi yang relevan.
2. Bagi Industri Musik dan Retail, Menjadi referensi bagi Perusahaan lain dalam mengadopsi ITIL V4 untuk adaptasi terhadap perubahan teknologi dan kebutuhan pelanggan.
3. Bagi Akademisi dan Peneliti, Menambah literatur tentang penerapan ITIL di sektor retail dan distribusi, menjadi dasar bagi penelitian lanjutan.