

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

“Pemanfaatan *Information technology* (IT) dalam sistem kerja oleh berbagai jenis perusahaan atau organisasi bertujuan untuk meningkatkan kinerja, mencapai tujuan dan sasaran, dan meningkatkan keunggulan kompetitif organisasi” (Henderi, et all (2008) dalam Henderi Padeli, n.d.). Teknologi informasi diterapkan agar proses bisnis perusahaan dapat dilaksanakan lebih mudah, cepat, efektif dan efisien (Henderi Pedeli, n.d.). Teknologi informasi saat ini telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dan terintegrasi dengan tujuan bisnis organisasi. Bagaimana teknologi informasi diterapkan dalam suatu organisasi akan mempengaruhi sejauh mana organisasi telah mencapai visi, misi ataupun tujuan strategisnya (Sarno (2009) dalam Reni Komala Sari, 2011). Teknologi informasi juga menawarkan banyak peluang kepada perusahaan dan organisasi dalam meningkatkan dan mentransformasi produksi, pelayanan, pasar, proses kerja dan hubungan – hubungan bisnis. Setiap aspek di dalam perusahaan yang menerapkan teknologi informasi harus dioptimalkan agar berjalan efektif dengan menerapkan IT *governance* yang baik dan prinsip – prinsip dan cara kerja *good governance* (Henderi Pedeli, n.d.).

Penerapan teknologi informasi (TI) ini memerlukan biaya yang cukup besar dan disertai resiko kegagalan yang tidak kecil, maka teknologi informasi harus dikelola selayaknya aset – aset perusahaan lainnya (Ade Abdul Hak, n.d.). Penerapan teknologi informasi di suatu perusahaan akan dapat dilakukan dengan baik apabila ditunjang dengan pengelolaan teknologi informasi yang disebut IT *Governance* dari mulai perencanaan, implementasi dan pengelolaan. IT *Governance* diterapkan untuk menyatukan peran teknologi informasi dan *governance* dalam mencapai sasaran dan tujuan perusahaan atau organisasi (Henderi Padeli, n.d.).

IT *Governance* telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tahun 2010 yaitu UU N0.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab (*good governance*) melalui penerapan prinsip – prinsip akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum serta

melibatkan partisipasi masyarakat dalam setiap proses kebijakan publik (Indonesia Paten No. 10, 2010).

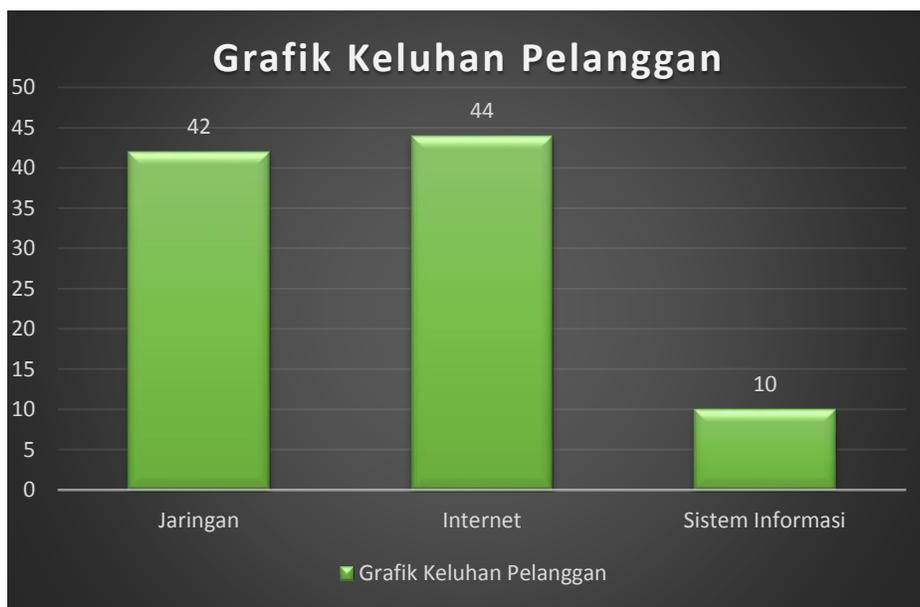
Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air (PUSAIR) merupakan Puslitbang yang berada di bawah Kementerian Pekerjaan Umum, Republik Indonesia. PUSAIR merupakan instansi pemerintahan yang bergerak di bidang penelitian dan pengembangan sumber daya air. Saat ini PUSAIR telah mengimplementasikan teknologi informasi pada kegiatan operasionalnya. PUSAIR mencanangkan dalam visinya ingin menjadi lembaga terkemuka dalam menyediakan jasa keahlian teknologi untuk mendukung tersedianya infrastruktur sumber daya air yang handal. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan *IT Governance* yang baik agar keberlangsungan teknologi informasi selaras dengan kebutuhan bisnis PUSAIR.

Seiring dengan perkembangan dunia bisnis, PUSAIR memiliki suatu sistem jaringan dan infrastruktur yang digunakan untuk mendukung kegiatan operasional. Sistem tersebut telah berkembang dan sejauh ini telah menjadi bagian penting dalam perjalanan kegiatan operasional PUSAIR. Namun dengan tuntutan bisnis yang semakin tinggi dan tingkat persaingan yang semakin ketat, maka sistem jaringan dan infrastruktur tersebut perlu lebih dikembangkan dan ditingkatkan lagi performansinya sehingga dapat mengikuti perkembangan bisnis.

Pada PUSAIR terdapat unit kerja yang bertugas menangani layanan terkait dengan IT, unit kerja tersebut dinamakan divisi IT. Divisi IT PUSAIR melayani tiga layanan utama yaitu jaringan, sistem informasi dan internet. Posisi IT di PUSAIR saat ini masih sebagai *business support* karena IT hanya sebagai pendukung dalam kegiatan operasional bisnisnya. Terdapat banyak kendala yang dihadapi oleh divisi IT PUSAIR yang berupa tidak berjalannya sistem dengan sebagaimana mestinya, terjadinya penurunan kinerja, ketidaksesuaian data, gangguan operasional sistem dan lain – lain. Dengan demikian harus segera ditemukan solusi untuk menangani kendala – kendala tersebut sehingga layanan IT dapat berjalan dengan baik untuk mendukung kegiatan operasional PUSAIR (Laporan Assesment Sistem Networking dan Infrastruktur PUSAIR, 2013).

Perancangan *IT Governance* yang baik mampu meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dan kepuasan *user* yang menggunakan layanan teknologi informasi. Pelaksanaan penyampaian

layanan teknologi informasi di PUSAIR masih belum diterapkan standar jelas mengenai tanggung jawab layanan dan penanganan masalah yang terjadi. Selain itu, berdasarkan data keluhan pelanggan (*user*) masih banyak ditemukan keluhan yang berulang disebabkan karena kurangnya perencanaan dalam melaksanakan pelayanan teknologi informasi. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang lebih matang berdasarkan *best practice* yang telah teruji penggunaannya. Gambar I.1 merupakan grafik hasil olahan data keluhan pelanggan yang didapatkan dari jumlah populasi 150 orang pegawai dengan 96 jumlah keluhan pelanggan (*user*) terhadap layanan IT PUSAIR pada tahun 2013 - 2014:



Gambar I. 1 Grafik Keluhan Pelanggan

Service design memberikan panduan untuk merancang pengembangan layanan dan *IT Service Management*. *IT Service Management* diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan tingkat (*level*) yang disepakati yang bertujuan untuk memberikan layanan yang bernilai dan sesuai dengan kebutuhan *user*. Divisi IT PUSAIR perlu menerapkan pengelolaan layanan yang disediakan agar layanan yang diberikan dapat diterima dengan efektif dan efisien oleh *user*.

Dalam dokumen rencana strategisnya, PUSAIR menyatakan bahwa pengembangan teknologi informasi pada dasarnya dilaksanakan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi para pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) yang menghasilkan informasi mengenai kesiapan pakai layanan teknologi informasi dan pemberian layanan keahlian untuk memecahkan persoalan –

persoalan yang terjadi serta ditunjang dengan pengembangan sarana dan prasarana litbang (*laboratorium*) (Renstra PUSAIR 2010 – 2014: 22). Namun, kondisi saat ini belum adanya pengelolaan layanan teknologi informasi yang menunjang untuk memenuhi rencana strategis tersebut di PUSAIR. Oleh karena itu, dibutuhkannya perancangan *service design* dalam IT *Governance* untuk membuat standar – standar layanan yang disampaikan oleh divisi IT PUSAIR kepada *user*.

Dalam pelaksanaan IT *Governance* dibutuhkan sebuah *framework* yang akan menjadi acuan dalam melaksanakan perancangan. Ada beberapa *framework* yang dapat digunakan untuk membuat perancangan IT *Governance* diantaranya: ITIL versi 3, COBIT dan ISO 38500. Menurut *survey* yang dilakukan oleh ISACA pada tahun 2011, ITIL versi 3 merupakan *framework* yang paling banyak digunakan oleh seluruh organisasi di dunia. Selain itu, ITIL versi 3 merupakan *framework* yang digunakan untuk mengimplementasikan IT *Service Management*. Oleh karena itu, PUSAIR sangat cocok menggunakan ITIL versi 3 sebagai *framework* untuk membuat dan merancang IT *Governance*.

Terdapat 5 domain utama pada ITIL yakni: *service strategy*, *service design*, *service transition*, *service operation*, dan *continual service improvement*. Pada domain *service design* di dalamnya terdapat 8 proses, yakni: *Design Coordination* (DC), *Service Catalogue Management* (SCM), *Service Level Management* (SLM), *Capacity Management* (CM), *Availability Management* (AM), *IT Service Continuity Management* (IT SCM), *Information Security Management* (ISM), dan *Supplier Management* (SC). Saat ini PUSAIR membutuhkan perancangan *Service Catalogue Management* (SCM) dan *Service Level Management* (SLM) untuk memastikan apakah layanan tersampaikan dengan baik kepada *user* dan memastikan sejauh mana tingkat layanan teknologi informasi yang ada di PUSAIR, dalam hal ini akan menggunakan *framework* ITIL versi 3.

I.2 Perumusan Masalah

Penelitian ini ditujukan untuk memecahkan beberapa perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang *Service Catalogue Management* dengan menggunakan *framework* ITIL versi 3 untuk layanan yang ada pada divisi IT PUSAIR?

2. Bagaimana merancang *Service Level Management* dengan menggunakan *framework* ITIL versi 3 untuk layanan yang ada pada divisi IT PUSAIR?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan rancangan *Service Catalogue Management* dengan menggunakan *framework* ITIL versi 3 untuk layanan yang ada pada divisi IT PUSAIR.
2. Memberikan rancangan *Service Level Management* dengan menggunakan *framework* ITIL versi 3 untuk layanan yang ada pada divisi IT PUSAIR.

I.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya sampai perancangan *Service Catalogue Management* (SCM) dan *Service Level Management* (SLM).
2. Penelitian yang dilakukan tidak sampai pada perancangan *Design Coordination* (DC), *Capacity Management* (CM), *Availability Management* (AM), *IT Service Continuity Management* (IT SCM), *Information Security Management* (ISM), dan *Supplier Management* (SC).
3. Penelitian ini hanya membahas layanan bisnis utama yaitu: jaringan LAN, *e-Office*, dan SIGSDA (Sistem Informasi Geografis Sumber Daya Air).
4. Penelitian ini menghasilkan dokumen *Service Catalogue*, *Service Portfolio*, *Service Level Agreement*, *Operational Level Agreement* dan *Service Level Requirement* untuk layanan divisi IT PUSAIR.
5. Penelitian ini memberikan rekomendasi penggunaan *tools* pengelolaan ITSM.
6. Rekomendasi yang dihasilkan hanya dapat digunakan pada divisi IT PUSAIR.
7. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi berupa dokumen tata kelola IT (*IT Governance*) untuk PUSAIR.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu tata kelola teknologi informasi khususnya tata kelola berbasis layanan dengan menggunakan *framework* ITIL versi 3 di instansi pemerintahan.
2. Membantu PUSAIR merancang *Service Catalogue Management* pada layanan yang disediakan oleh divisi IT.
3. Membantu PUSAIR merancang *Service Level Management* pada layanan yang disediakan oleh divisi IT.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini 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 penelitian terkait yang telah ada sebelumnya, dari penelitian terkait tersebut diambil hanya teori yang akan digunakan dalam penelitian ini. Pada bagian kedua berisi teori dari literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci yaitu model konseptual dan sistematika pemecahan masalah.

BAB IV PENGUMPULAN, PENGOLAHAN, DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini dijelaskan mengenai tahapan pengumpulan data yang kemudian diolah dan dianalisis menjadi informasi yang berguna pada penelitian ini pada bab berikutnya.

BAB V PERANCANGAN DAN HASIL ANALISIS

Pada bab ini dilakukan perancangan solusi berdasarkan analisis yang dilakukan pada bab sebelumnya.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan gambaran umum dan solusi yang diberikan atas permasalahan yang diangkat pada penelitian ini. Sedangkan saran merupakan saran yang dapat digunakan untuk penelitian terkait yang akan dilakukan selanjutnya.