

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penggunaan Teknologi Informasi (IT) dalam suatu instansi atau perusahaan dapat dijadikan solusi untuk mendukung proses bisnis, penggunaan IT juga harus didukung dengan pengelolaan yang sesuai dimulai dari perencanaan hingga implementasi penggunaan IT. Penerapan IT pada perusahaan memerlukan biaya yang cukup besar dengan diiringi kemungkinan risiko kegagalan dalam implementasinya, namun secara bersamaan penerapan IT dapat memberikan peluang untuk terjadinya transformasi atau perubahan dan memastikan produktifitas bisnis yang telah berjalan (Kridanto Surendro, 2008). Salah satu akibat dari pengelolaan IT yang tidak sesuai tentunya tidak akan memberikan *value* terhadap bisnis, maka diperlukanlah tata kelola IT yang dapat mengatur penggunaan IT dan memastikan bahwa penggunaan IT akan mendukung penyelenggaraan bisnis dan memberikan layanan sesuai dengan tujuannya.

Menurut Spremić (2009:906) dalam Ivana Dvorski Lacković (2013) menyebutkan “*IT governance implies that IT processes are fully integrated into life cycle of business process and it influences on quality of service and business agility*” (IT Governance menyiratkan bahwa proses IT sepenuhnya terintegrasi ke dalam siklus hidup proses bisnis dan mempengaruhi kualitas layanan dan bisnis). Keselarasan antara implementasi IT dan bisnis dalam perusahaan menjadi fokus penting yang harus diperhatikan karena akan mempengaruhi kualitas layanan dan performansi bisnis.

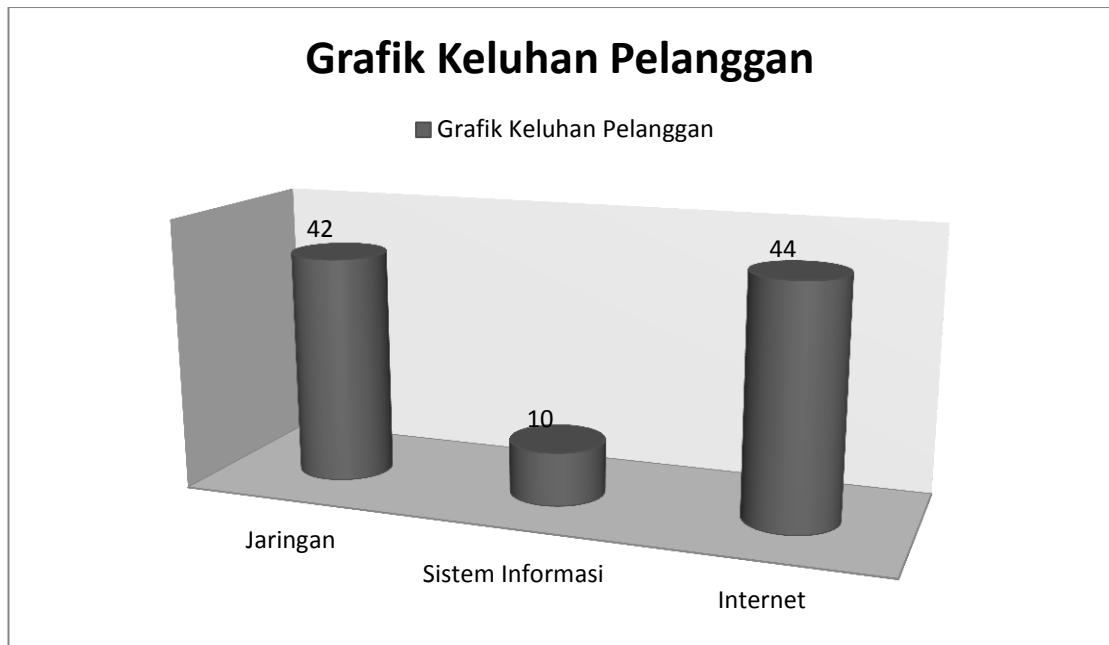
Himbauan untuk menerapkan *good governance* telah tertuang pada UU N0.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bertanggungjawab (*good governance*) melalui penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum serta melibatkan partisipasi masyarakat dalam setiap proses kebijakan publik (Indonesia Paten No. 10, 2010).

Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air (PUSAIR) merupakan instansi *non profit* yang berada dibawah Kementerian Pekerjaan Umum. PUSAIR berkonsentrasi kepada layanan penelitian sumber daya air. Berdasarkan upaya PUSAIR untuk mencapai *good governance* dengan membutuhkan suatu pedoman khusus yakni *IT governance* untuk mengimplementasikan teknologi informasi yang berfungsi untuk mendukung proses bisnis yang ada dalam PUSAIR. Seiring dengan tuntutan kebutuhan bisnis maka PUSAIR berupaya mengoptimalkan penggunaan IT dalam mendukung kegiatan operasionalnya. PUSAIR telah membangun sistem *networking* dan infrastruktur, sistem tersebut sudah berkembang dan sejauh ini dapat dikatakan menjadi bagian penting dalam bagian kegiatan operasional. Berdasarkan posisi IT yang penting dalam PUSAIR maka sistem *networking* dan infrastruktur tersebut perlu dikembangkan dan ditingkatkan kemampuannya sesuai tuntutan bisnis. Ketika melakukan perubahan dari suatu teknologi ke teknologi baru sering kali berjalan tidak sesuai dengan perencanaan sebelumnya, kendala yang dihadapi seperti tidak beroperasinya sistem sebagaimana mestinya, terjadinya penurunan unjuk kerja, ketidaksesuaian data, gangguan operasional sistem dan lain-lain. Peningkatan performa kerja dapat dilakukan dengan melakukan perubahan dalam beberapa aspek dengan memaksimalkan sumber daya yang dimiliki (laporan *assessment* sistem *networking* dan infrastruktur PUSAIR).

Infrastruktur IT merupakan aset penting dalam PUSAIR yang dapat menunjang kegiatan operasional. Jeanne Ross, Cynthia Mathis, dan Dale Goodhue (1995) menemukan ketiga kunci utama *asset* dan menamakannya sebagai Tiga Aset Teknologi Informasi (*The Three IT Assets*) yakni sumber daya manusia, teknologi, dan relasi.

Keberadaan infrastruktur IT dalam PUSAIR disediakan oleh Barang Milik Negara (BMN). Pengelolaan BMN dalam PUSAIR juga mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan nomor: 96/PMK.06/2007 tentang tata cara pelaksanaan penggunaan, pemanfaatan, penghapusan, dan pemindahtanganan Barang Milik Negara (Dokumen petunjuk pelaksanaan SMM 9001).

Pada PUSAIR terdapat unit kerja yang disebut divisi IT, divisi IT bertanggungjawab memberikan dan menangani layanan IT. Divisi IT menyediakan tiga layanan utama yaitu jaringan, sistem informasi dan internet. Berdasarkan Gambar 1.1 Grafik Keluhan Pelanggan yang diperoleh dari jumlah populasi 150 orang pegawai dengan 96 jumlah keluhan *user* terhadap layanan IT PUSAIR 2013-2014 dapat dilihat bahwa masih terdapat beberapa keluhan user yang berulang terkait penggunaan layanan IT. Keluhan pelanggan apat disebabkan oleh kerusakan atau penurunan fungsi kerja yang berhubungan dengan infrastruktur IT.



**Gambar I. 1 Grafik Keluhan Pelanggan IT PUSAIR**

Berdasarkan buku *output* pengelolaan jaringan *Local Area Network* (LAN) dan internet 2014 ditemukan salah satu kendala yang dialami PUSAIR dalam hal pengelolaan infrastruktur IT yakni kondisi dan data infrastruktur IT tidak terdokumentasi dengan baik terutama pada gedung utama. Beberapa sistem perlu diberikan perlakuan khusus atau sentuhan konfigurasi yang sesuai agar sistem dapat berjalan dengan baik. Peningkatan unjuk kerja dapat dilakukan dengan melakukan perubahan konfigurasi pada beberapa aspek dengan memaksimalkan sumber daya yang dimiliki (laporan *assessment* sistem *networking* dan infrastruktur PUSAIR).

Mengimplementasikan *IT Governance* dalam perusahaan membutuhkan pemilihan *framework* yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) framework* merupakan *framework* yang dapat digunakan untuk merancang *IT Governance* dan merupakan pedoman yang baik dalam *IT service management* yang fokus terhadap penyampaian layanan. Presentase penggunaan ITIL sebagai *framework IT Governance* berdasarkan ISACA 2011 ialah sebagai berikut :

**Tabel I. 1 Perbandingan Penggunaan Framework IT Governance**

	ITIL	ISO 20000	COBIT	ISO 27000	ISO 17799
Penggunaan	28 %	28%	12,9 %	21,1 %	10%
<i>Implementatio n</i>	<i>IT Service Managemen t (ITSM)</i>	<i>IT Governanc e Standard</i>	<i>Informatio n System Audit</i>	<i>Information Security Managemen t System</i>	<i>Information Security Managemen t System</i>
Penyedia	Office of Government Commerce	ISO Board	ISACA	ISO Board	ISO Board

(Sumber: *Global Status Report on the Governance of Enterprise IT (GEIT)*,  
2011)

Domain yang terdapat dalam ITIL versi 3 ialah *service strategy*, *service design*, *service transition*, *service operation* dan *continual service improvement*. ITIL dapat dijadikan panduan dalam perancangan tata kelola teknologi informasi dan mengelola layanan IT. Terdapat domain *service transtion* dalam ITIL versi 3 yang memberikan pedoman dalam pengembangan dan peningkatan kemampuan untuk transisi. Berdasarkan kendala pengelolaan aset infrastruktur TI dalam PUSAIR maka, *change management* dan *service asset and configuration management* yang merupakan sub-domain dari *service transition* yang dapat mengelola perubahan ke arah perbaikan pengelolaan terhadap layanan IT yang berhubungan dengan infrastruktur IT yang berada dalam PUSAIR. Dengan dirancangnya *standard operational procedure (SOP) change management*, *standard operational*

*procedure* (SOP) *service asset and configuration management* serta *template request for change* (RFC) diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan IT PUSAIR.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana merancang *Change Management* pada layanan IT PUSAIR dengan menggunakan *framework* ITIL versi 3?
2. Bagaimana merancang *Service Asset and Configuration Management* (SACM) pada layanan IT PUSAIR dengan menggunakan *framework* ITIL versi 3?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan rancangan *Change Management* dalam domain *Service Transition* ITIL versi 3 pada layanan IT PUSAIR.
2. Memberikan rancangan *Service Asset and Configuration Management* (SACM) dalam domain *service transition* ITIL versi 3 pada layanan IT PUSAIR.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya membahas *sub-domain Change Management* dan *Service Asset and Configuration Management* (SACM) dalam domain *service transition* pada ITIL versi 3.
2. Penelitian ini hanya membahas kasus pada divisi *Information Teknologi* (IT) dalam PUSAIR.
3. Penelitian ini merancang *template Request For Change* (RFC).
4. Penelitian ini merancang *Standart operational procedure* (SOP) pada proses *change management* dan *service asset and configuration management*.

5. Penelitian ini merancang dan memberikan rekomendasi implementasi *tools Information Technology Service Managemet (ITSM)* bagi divisi IT PUSAIR.
6. Pada penelitian ini dapat menghasilkan dokumen tata kelola IT yang dapat dimplementasikan pada PUSAIR.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi ilmu tata kelola teknologi informasi khususnya tata kelola berbasis *Service Transition* dengan menggunakan *framework* ITIL versi 3 pada instansi pemerintahan.
2. Membantu merancang *Change Management* dalam domain *Service Transition* pada ITIL versi 3 pada PUSAIR.
3. Membantu merancang *Service Asset and Configuration Management (SACM)* dalam domain *Service Transition* pada ITIL versi 3 pada PUSAIR.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

### **Bab I PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan dari penelitian yang dilakukan.

### **Bab II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini disebutkan hasil-hasil dari penelitian terkait yang telah ada sebelumnya dan berisi literatur yang relevan dengan cakupan permasalahan yang diteliti.

### **Bab III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan kerangka berpikir dari pemecahan permasalahan dalam penelitian yang tertuang dalam model koseptual dan sistematika penelitian yakni langkah-langkah yang

digunakan dalam melakukan penelitian.

**Bab IV      PENGUMPULAN, PENGELOLAAN, DAN ANALISIS DATA**

Pada bab ini berisi data-data yang digunakan dalam penelitian, berikut pengolahan dan analisis data yang akan menghasilkan informasi yang dapat digunakan dalam perancangan *output* pada bab selanjutnya.

**Bab V        PERANCANGAN DAN ANALISIS HASIL**

Pada bab ini berisi perancangan solusi atas analisis yang dilakukan pada bab sebelumnya yang akan dijadikan hasil atau *output* dari penelitian ini.

**Bab VI      PENUTUP**

Pada bab ini berisi gambaran umum atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian dan rekomendasi saran serta usulan yang diajukan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi.