

Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Hal penting yang perusahaan harus berikan kepada pelanggan adalah pelayanan. *Service* atau layanan adalah sarana untuk menyampaikan nilai kepada pelanggan dengan cara memberikan hasil yang memuaskan sesuai keinginan pelanggan (Ali Yazici, 2015). Fokus pelanggan adalah layanan dengan orientasi kuat yang berhubungan dengan level dan biaya layanan. Maka tidak dapat dipungkiri bahwa layanan-layanan yang dilakukan secara efektif dan efisien bisa membedakan perusahaan satu dengan perusahaan yang lainnya. Pelanggan cenderung lebih loyal kepada perusahaan yang berusaha memberi nilai lebih dalam pelayanan dibandingkan perusahaan yang hanya berusaha menjual produknya kepada pelanggan.

Perkembangan jaman saat ini sangatlah pesat. Semua itu tidak lepas dari perkembangan teknologi informasi. Dengan adanya teknologi yang semakin lama semakin kompleks membuat keberhasilan bisnis bergantung pada infrastruktur teknologi informasi. Kemampuan perusahaan untuk mengelola layanan TI adalah prioritas utama (Cater-Steel, 2009). Layanan TI merupakan layanan yang diberikan kepada pelanggan oleh penyedia layanan TI (ITIL Official Publisher, 2011). Layanan TI berkaitan erat dengan teknologi informasi, pengguna, dan proses. Dengan pengelolaan layanan TI yang baik dapat meningkatkan kualitas sesuai tingkat yang disepakati pelanggan dengan penyedia layanan TI. Dengan ini perusahaan dituntut untuk memaksimalkan nilai yang bisa diperoleh dalam bisnis, pengelolaan layanan TI sangat dibutuhkan sehingga mampu memberikan layanan yang optimal kepada pelanggan, namun pada saat yang sama mengendalikan biaya seminimal mungkin.

Manajemen Layanan Teknologi Informasi atau *Information Technology Service Management* (ITSM) didefinisikan sebagai pendekatan operasi TI yang berfokus pada penyampaian dan dukungan layanan TI kepada pelanggan (Jon Iden, 2013). Menurut Steve Au-Yeung (2015), *Vice President, Software Global Business Unit*, HP Asia Pacific dan Japan, bahwa ITSM bukan lagi suatu pilihan dikalangan

perusahaan, melainkan telah menjadi suatu keharusan. Semakin banyak perusahaan di berbagai negara di dunia yang mengadopsi konsep ITSM, yang defisininya dilihat dari sudut kepentingan pengguna dan mengaitkan dengan keuntungan bisnis suatu perusahaan. Tujuan dari ITSM adalah untuk mengukur apakah proses bisnis dapat memberikan sebuah solusi kepada pelanggan daripada hal teknis dan bagaimana mengelola sistem agar sesuai harapan yang diinginkan.

Salah satu Standar ITSM adalah ISO/IEC 20000. Standar ini merupakan salah satu standar yang diakui secara internasional. ISO/IEC 20000 mendorong pemanfaatan dari pendekatan proses yang terintegrasi untuk memberikan layanan TI yang dikelola demi memenuhi kebutuhan bisnis dan pelanggan. Dan diharapkan dengan standar ini mampu menjawab perkembangan globalisasi ini dimana tujuan akhirnya adalah mencapai tujuan mutu dan pelayanan pada perusahaan. Menurut Agoes Nur Budiman dalam penelitiannya, dengan menggunakan ISO/IEC 20000, perusahaan dapat mendukung dan memberikan layanan yang teratur dalam memenuhi kebutuhan persyaratan bisnis (Budiman, 2012).

CV. Kabita informatika adalah perusahaan *start-up* yang bergerak dalam bidang pembangunan perangkat lunak berbasis *mobile* dan web, yang berlokasi di Bandung. Salah satu produk CV. Kabita Informatika dalam bidang *e-commerce* yang sudah berjalan dan kerap digunakan saat ini adalah Bandros (bandros.co.id). Bandros adalah termasuk *e-commerce* jenis B2B, media atau portal dari perdagangan industri sandang lokal di wilayah Bandung. Pada persaingan bisnis yang cukup ketat di jaman sekarang, Bandros dituntut untuk selalu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang baik bagi pelanggannya. Nilai bisnis pada Bandros adalah layanan bagi pelanggan, sehingga untuk mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Bandros adalah dengan meningkatkan nilai bisnis pada perusahaan yang membutuhkan sebuah *IT Service Management* (ITSM).

Pemanfaatan implementasi ITSM ini diharapkan dapat meningkatkan efektifitas pelayanan yang akan memberikan keuntungan lebih. Masalah atau kendala yang dihadapi oleh Bandros karena belum menerapkan ITSM adalah tidak bisa mengelola TI dengan baik, kurangnya kepercayaan dari *stakeholder*, dan kurangnya kontrol sehingga banyak risiko yang terjadi. Maka berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, penulis melakukan penelitian terhadap manajemen layanan TI pada CV. Kabita Informatika dengan mengambil tema “Perancangan Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada Layanan *Reseller* dan *Dropship* Bandros Menggunakan ISO 20000-1:2011 Area *Service Delivery Processes*: Studi Kasus CV. Kabita Informatika”.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas pada perusahaan CV. Kabita Informatika maka dapat dirumuskan masalah-masalah yang muncul adalah:

- a. Bagaimana kondisi penerapan *Service Delivery Processes* pada layanan Bandros di CV. Kabita Informatika terhadap ISO 20000?
- b. Bagaimana analisis dan rancangan penerapan *Service Delivery Processes* pada layanan Bandros di CV. Kabita Informatika terhadap ISO 20000?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penilitan ini adalah:

- a. Mengetahui kondisi penerapan *Service Delivery Processes* pada layanan Bandros di CV. Kabita Informatika terhadap ISO 20000.
- b. Memberikan rekomendasi rancangan penerapan *Service Delivery Processes* pada layanan Bandros di CV. Kabita Informatika terhadap ISO 20000.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat dipetik dalam melakukan penelitian ini adalah:

- a. Memberikan gambaran kondisi penerapan *Service Delivery Processes* pada layanan CV. Kabita Informatika.
- b. Memberikan rekomendasi dari rancangan penerapan *Service Delivery Processes* pada layanan CV. Kabita Informatika.
- c. Meningkatkan pemahaman akan layanan TI yang baik di lingkungan internal.

I.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini hanya sampai tahap analisis dan perancangan, tidak sampai tahap implementasi.
- b. Penelitian ini hanya berfokus pada area *Delivery Service Processes* pada ISO/IEC 20000.
- c. Rekomendasi yang dihasilkan yakni berupa dokumen analisis manajemen tingkat layanan, manajemen kontinuitas dan ketersediaan layanan, manajemen kapasitas, manajemen keuangan, dan manajemen keamanan informasi.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika panulisan pada dibawah ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan penelitian, dan sistematika analisis.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan masalah yang diteliti dan juga membahas hasil-hasil penelitian terdahulu. Bagian kedua membahas hubungan antar konsep yang menjadi penelitian dan uraian keterkaitan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, langkah-langkah penelitian secara bersama-sama meliputi: tahap-tahap penelitian, merumuskan hipotesis, dan mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasionalisasi variabel-variabel penelitian, mengumpulkan data, dan menganalisis data, sehingga analisis pengolahan data.

BAB IV PENGUMPULAN, PENGOLAHAN, DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini digunakan data yang sudah dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis menjadi informasi yang berguna pada penelitian pada bab berikutnya.

BAB V PERANCANGAN

Pada bab ini dilakukan perancangan solusi yang berhasil dilakukan pada bab sebelumnya.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Adalah umum dan solusi yang digunakan pada penelitian ini. Sedangkan saran-saran yang ada dapat digunakan untuk hal-hal yang akan dilakukan selanjutnya.