

Bab I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini Teknologi Informasi (TI) berkembang dengan sangat pesat. Perkembangan TI yang semakin canggih dapat mendukung berbagai aktivitas dalam suatu organisasi dan perusahaan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan. Penggunaan TI pada kegiatan suatu organisasi dan perusahaan telah membawa banyak perubahan dalam berbagai area seperti struktur, otoritas, kekuatan, tugas dalam pekerjaan, jenjang karier karyawan, supervisi, serta pekerjaan manajer. Pengaruh yang besar tersebut mencerminkan bahwa perkembangan teknologi saat ini bukan hanya sebagai pendukung bisnis bagi perusahaan atau organisasi tetapi telah menjadi suatu *business enabler*. Penggunaan TI yang tidak terpisahkan ini akhirnya membuat perusahaan yang ada saling bersaing untuk membuat tata kelola TI atau *IT Governance* untuk membantu perusahaan dalam meningkatkan pelayanannya.

IT Governance sendiri adalah pola dari otoritas dan kebijakan terhadap aktifitas TI. Pola ini diantaranya adalah membangun kebijakan dan pengelolaan IT, serta penggunaan TI secara efisien, aman, dan efektif (Setiawan, 2017). Ruang lingkup *IT Governance* di perusahaan mencakup hal-hal yang berkaitan dengan manajemen perubahan, manajemen perubahan, manajemen rilis, manajemen ketersediaan, dan bahkan manajemen tingkat layanan (Hamsir, 2017). *IT Governance* menjembatani antara bisnis dan teknologi informasi, karena adanya irisan antara bisnis dan TI. *IT Governance* memastikan adanya alokasi penggunaan IT dalam strategi – strategi organisasi yang bersangkutan untuk pencapaian organisasi (Kristiana, 2016).

Sadar akan pentingnya *IT Governance*, pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan aturan-aturan tentang kewajiban pelaksanaan *IT Governance*. Aturan-aturan tersebut dilandaskan atas perkembangan TI yang pesat serta kesadaran akan manfaat komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Indonesia, 2003).

Pada studi kasus tugas akhir ini saya merancang *service design* pada layanan PT ALBASIA NUSA KARYA menggunakan *framework* ITIL V3, untuk menjalankan instruksi dari pemerintah tentang aturan-aturan tentang kewajiban pelaksanaan *IT Governance* agar seimbang antara pengelolaan IT dengan bisnis yang di jalankan oleh perusahaan.

PT Albasia Nusa Karya (ANK) berdiri sejak tahun 2015 di Kota Garut Provinsi Jawa Barat, PT.ANK merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penggergajian kayu yang selanjutnya dibuat menjadi *bare core* yang siap untuk diekspor. Produk *bare core* dipilih dikarenakan jumlah permintaan (*demand*) pasar luar negeri akan produk ini setiap tahun terus meningkat. Berdasarkan data dari Kementrian Perindustrian Republik Indoonesia, target utama dari pembangunan di Indonesia, dimana salah satunya adalah ekspor *non-oil* dan gas setiap tahun akan terus meningkat signifikan (Karya, 2017).

Dalam menjaga kualitas produk, PT. ANK belum memiliki SOP atau aturan yang mengatur standarisasi pemilihan bahan baku. sehingga proses produksi terkadang menjadi terhambat karena bahan baku yang sampai tidak sesuai dengan perminataan dari perusahaan. Hal ini penting untuk di bahas karena produksi akan sering terhambat. Jika proses produksi terhambat dapat menurunkan kualitas produk serta performa perusahaan. Dampak buruk seperti ini akan terus berkelanjutan dan dapat menurunkan kepercayaan *customer* mengingat kualitas adalah salah satu hal yang paling penting.

Mengatasi hal tersebut, diperlukan suatu standarisasi dan aturan untuk di tetapkan sebagai pedoman dalam pemilihan *supplier* pada perusahaan sampai bagaimana menghasilkan suatu produk yang kualitasnya terjaga. aturan tersebut dapat berupa SOP yang mengatur bagaimana seharusnya perusahaan memilih *supplier* dan memproduksi bahan baku sampai menghasilkan produk.

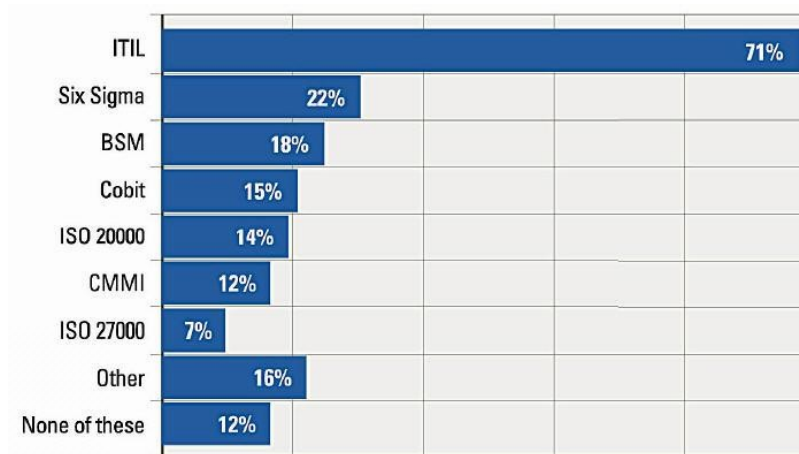
Dalam menerapkan IT *Governance* ada beberapa kerangka kerja yang dapat digunakan sebagai acuan, yaitu ITIL versi 3, ISO 20000 dan COBIT. Perbedaan penggunaan ITIL v3, ISO 20000, dan COBIT, adalah kerangka kerja ITIL digunakan untuk perusahaan yang ingin menerapkan manajemen layanan yang baik kepada *customer* karena ITIL merupakan *best practice* ITSM yang berisi tentang pengelolaan layanan TI yang baik, sedangkan ISO 20000 secara umum digunakan untuk pengelolaan TI dan manajemen layanan informasi dengan menggunakan standar internasional, dan berisikan hal-hal wajib yang harus dilakukan, tetapi terkadang tidak semua perusahaan sesuai dengan hal wajib tersebut. Sedangkan *Contol Objective for Information and Related Technology* (COBIT) secara umum digunakan sebagai referensi audit TI dan atau penilaian tata kelola TI. Hal tersebut bisa dilihat pada Tabel I. 1 Perbandingan *Framework IT Governance*.

Tabel I. 1 Perbandingan *Framework IT Governance*

	ITIL	ISO 20000	ISO27000	COBIT	ISO 17799
Penggunaan	28%	28%	21,1%	12,9%	10%
Implementation	IT Service Management (ITSM)	IT Governance Standard	Information Security Management System	Information System Audit	Information Security Management System
Penyedia	Office of Government Commerce	ISO Board	ISO Board	ISACA	ISO Board

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

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan oleh dua *consulting firm* yaitu Pink Elephant dan BMC Software, mengenai kerangka kerja yang paling banyak digunakan oleh organisasi dalam mengelola TI yang digunakan, ternyata hasil dari survei yang dilakukan, 71% responden menjawab bahwa ITIL merupakan kerangka kerja yang paling banyak diadopsi. Terkait dengan *track record* penggunaan kerangka kerja ITIL tersebut, beserta fungsi nya yang berguna untuk mengatur masalah layanan TI, maka penelitian ini menggunakan kerangka kerja ITL sebagai acuan.



Gambar I- 1 Hasil Survei Pink Elephant dan BMC Software
 Sumber (itilindo.com, 2009)

Secara garis besar, ITIL adalah framework yang dibuat dan dikembangkan di Inggris oleh *Office of Government Commerce* (OGC). ITIL merupakan kerangka kerja yang bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan dengan TI yang tinggi sesuai dengan manajemen layanan TI (Ahmad, Norita; Amer, Noha Tarek; Qutaifan, Faten; Alhilali, Azza, 2013). ITIL versi 3 merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk memberikan peningkatan terhadap kapabilitas manajemen layanan (Office of Government Commerce, 2007). Sebelumnya PT ALBASIA NUSA KARYA belum pernah menggunakan kerangka kerja apapun dalam penerapan IT *Governance* untuk IT Perusahaan. Penggunaan kerangka kerja ITIL ini dapat menjadi solusi bagi PT ALBASIA NUSA KARYA dalam menerapkan dan meningkatkan kualitas IT perusahaan.

Kerangka kerja ITIL versi 3 memiliki 5 domain, yaitu *service strategy*, *service design*, *service transition*, *service operation*, dan *continual service improvement* (Office of Government Commerce, 2007). Dari domain yang sesuai dengan penelitian ini adalah domain *service design* karena domain tersebut merupakan penghubung antara domain *service strategy* yang menjadi pandangan objektif perusahaan dan domain *service transition* yang merupakan tahap perpindahan layanan yang sudah di desain sebelumnya. Fokus pada domain *Service Design* yang berfokus agar layanan TI dapat memberikan manfaat kepada pihak bisnis, layanan-layanan TI tersebut harus terlebih dahulu di desain dengan acuan tujuan

bisnis dari pelanggan. *Service Design* memberikan panduan kepada organisasi TI untuk dapat secara sistematis mendesain dan membangun layanan TI maupun implementasi ITSM itu sendiri. *Service Design* berisi prinsip-prinsip dan metode-metode desain untuk mengkonversi tujuan-tujuan strategis organisasi TI menjadi portofolio/koleksi layanan TI serta aset-aset layanan, seperti *server*, *storage* dan sebagainya. Ruang lingkup *Service Design* tidak melulu hanya untuk mendesain layanan TI baru, namun juga proses-proses perubahan maupun peningkatan kualitas layanan, kontinuitas layanan maupun kinerja dari layanan.

Terdapat beberapa proses pada domain *Service Design*, yaitu *Service Catalog Management*, *Service Level Management*, *Supplier Management*, *Capacity Management*, *Availability Management*, *IT Service Continuity Management*, *Information Security Management*. Untuk memaksimalkan penyampaian kualitas layanan TI kepada Divisi IT yang ada di PT ALBASIA NUSA KARYA, maka pada penelitian ini harus menjalankan 2 dari 8 proses yang ada di *Service Design* yaitu *Service Level Management* dan *Service Catalogue Management*, sesuai dengan kesepakatan dengan pihak PT ALBASIA NUSA KARYA. Proses *Service Level Management* dilakukan guna untuk memastikan persetujuan dan dokumentasi target dari suatu layanan didalam sebuah dokumen yaitu *Service Level Agreement (SLA)* dan *Service Level Requirement (SLR)* setiap layanan yang berhubungan dengan TI. Hal ini dilakukan karena PT. Albasia Nusa Karya adalah perusahaan yang berfokus untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan sehingga untuk menunjang keberlangsungan layanan yang bernilai bagi pelanggan dibutuhkannya desain layanan yaitu *Service Design* dengan berfokus pada proses *Service Catalogue Management* yang menghasilkan sebuah dokumen yang menyediakan sumber informasi tentang *IT Service Delivery* bagi bisnis dari organisasi penyedia layanan dan dokumen *Service Level Management* yang menghasilkan sebuah dokumen mengenai seluruh operasional layanan dan kinerja layanan TI.

Sehingga dalam penelitian ini berfokus pada dua proses *Service Design* seperti yang telah dijabarkan sesuai kebutuhan PT. Albasia Nusa Karya yakni proses *Service Catalogue Management* dan *Service Level Management*.

I.2 Perumusan Masalah

Penelitian ini ditujukan untuk memecahkan beberapa perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi manajemen layanan TI pada PT ALBASIA NUSA KARYA saat ini?
2. Bagaimana rancangan manajemen layanan TI pada PT ALBASIA NUSA KARYA berdasarkan ITIL versi 3 domain *Service Design* pada proses *Service Level Management* dan *Service Catalogue Management*.

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memahami manajemen layanan TI pada PT ALBASIA NUSA KARYA pada layanan IT saat ini sebagai acuan untuk menindaklanjuti usulan perancangan manajemen layanan TI.
2. Memberikan usulan rancangan manajemen layanan TI pada PT ALBASIA NUSA KARYA pada layanan IT berdasarkan ITIL versi 3 pada domain *Service Design* pada proses *Service Level Management* dan *Service Catalogue Management*.

I.4 Ruang Lingkup

Terdapat batasan-batasan yang menjadi lingkup penelitian dalam melakukan penelitian mengenai perancangan manajemen layanan TI, seperti:

1. Penelitian ini hanya membahas layanan IT PT ALBASIA NUSA KARYA yang diberikan untuk .
2. Rekomendasi yang diberikan hanya dapat digunakan pada layanan IT PT ALBASIA NUSA KARYA untuk Divisi IT.
3. Rekomendasi yang diberikan tidak sampai pada tahap implementasi.
4. Kerangka kerja yang digunakan dalam penelitian adalah ITIL Versi 3.
5. Penelitian ini hanya sampai perancangan *Service Level Management* dan *Service Catalogue Management* yang dipilih berdasarkan prioritas pada layanan Divisi IT di PT ALBASIA NUSA KARYA

6. Penelitian yang dilakukan tidak sampai pada *Design Coordination (DC)*, *Availability Management (AM)*, *IT Service Continuity Management (IT SCM)*, *Capacity Management (CM)*, *Information Security Management (ISM)*, dan *Supplier Management (SM)*.
7. Dokumen desain layanan yang dihasilkan adalah *Service Catalogue*, *Service Portfolio*, *Service Level Agreement*, *Operational Level Management*, dan *Service Level Requirement*.
8. Solusi yang dihasilkan berupa solusi *people*, *process*, dan *technology*.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan masukan bagi perkembangan ilmu tata kelola TI berbasis layanan dengan menggunakan kerangka kerja ITIL versi 3 di instansi pemerintahan.
2. Menghasilkan nilai yang bermanfaat dan meningkatkan peranan TI terhadap kinerja yang ada pada PT ALBASIA NUSA KARYA dalam mencapai tujuannya.
3. Meningkatkan kesadaran akan pentingnya tata kelola TI yang baik bagi PT ALBASIA NUSA KARYA.

I.6 Sitematika Penulisan

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 LANDASAN TEORI

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.