

Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi semakin banyak organisasi yang menyadari, bahwa perkembangan teknologi informasi mampu memberikan solusi bagi perencanaan strategis, layanan dan aktivitas yang ada. Hal ini ditunjukkan semakin banyaknya area kerja yang mampu dioptimalkan atau diotomatisasikan menggunakan solusi teknologi informasi . Hal ini diperkuat oleh penarikan kesimpulan melalui survey yang dilakukan oleh *Global Status Report On Governance and Enterprise IT (GEIT)* tahun 2011, bahwa “teknologi informasi sangat penting perannya sebesar 94% untuk menyampaikan layanan dan misi bisnis” (ISACA & ITGI, 2011). Salah satu tujuan penerapan solusi teknologi informasi dalam suatu bisnis adalah memberikan keunggulan kompetitif dan kemampuan untuk meningkatkan layanan atau aktivitas bisnis. Solusi teknologi informasi mampu memberikan layanan yang prima dalam artian layanan yang ada dapat dijamin kualitas serta ketersediaan dari layanan tersebut , dan pelaksanaan aktivitas bisnis. Menurut Nur Idiantoro (2000) “Penerapan teknologi informasi bagi organisasi memiliki peran penting dan mampu menjadi pusat strategis untuk memperoleh keunggulan bersaing”.

Selain solusi teknologi informasi, layanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan oleh organisasi, sebab proses penyampaian nilai yang ingin diberikan kepada pelanggan baik internal maupun eksternal menuntut layanan harus memiliki kualitas dan ketersediaan yang baik sehingga mampu memenuhi kebutuhan bisnis organisasi. Karenanya dibutuhkan upaya untuk mengelola layanan khususnya layanan teknologi informasi atau *information technology management system (ITSM)*, ITSM atau yang lebih dikenal dengan manajemen layanan teknologi informasi (TI) Menurut Brandy Orand (2011) mengatakan, “*Service management as a set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services*” atau menurut Aziz Mauliwati (2010) “Manajemen

layanan merupakan sekumpulan kapabilitas khusus organisasi untuk menyediakan nilai kepada pengguna dalam bentuk layanan”.

Upaya pengelolaan layanan dengan metode ITSM sangat penting dijalankan oleh organisasi yang ingin memastikan kualitas layanan yang baik dengan dukungan infrastruktur TI, terlebih organisasi yang bergerak di bidang akademik yang akan memberikan layanan berupa jasa berupa konsultasi dan pengajaran. PT. XYZ yang bergerak pada bidang Akademik dan menyediakan layanan kepada pengguna berupa pengajaran dan sebagai lembaga konsultan pendidikan tentu membutuhkan dukungan solusi TI di dalamnya agar dapat bersaing dengan ketatnya persaingan pada bisnis ini terlebih keluarnya konsep lembaga bimbingan belajar online akan mempersempit pasar dari PT.XYZ.

PT.XYZ yang dirasa kini masih kurang dalam pemanfaatan infrastruktur TI untuk meningkatkan layanan dan belum adanya tahap perencanaan pengelolaan layanan. Terlihat dari masih sedikitnya integrasi antara infrastruktur TI dengan layanan yang ada. Tahap perencanaan ini penting dilakukan untuk mendukung upaya pengelolaan layanan. ITSM diharapkan mampu mengelola layanan teknologi informasi yang akan di terapkan pada PT.XYZ dan menyelaraskan untuk memberikan layanan yang optimal bagi pengguna. PT. XYZ memiliki salah satu layanan operasional yang di dalamnya memiliki bagian bagian tersendiri yaitu Penerimaan, Pendaftaran dan Pembayaran.

Upaya pengelolaan solusi TI diharapkan mampu menangani pengelolaan operasional manajemen teknologi informasi dan menyelaraskan layanan IT dengan kebutuhan pengguna. Pengelolaan manajemen layanan TI membutuhkan adanya standar penerapan ITSM atau framework untuk mengimplementasikannya, agar setiap aspek yang dibutuhkan sesuai dengan standar. *International Organization for Standardization (ISO) International Electrotechnical Commission (IEC) 20000-1 2018* adalah

salah satu standar untuk mengelola penerapan manajemen layanan teknologi informasi, secara garis besar berisikan tentang *best practice* untuk menerapkan ITSM itu sendiri. ISO/IEC 20000 sendiri memiliki keunggulan yaitu kesederhanaan dalam proses penerapannya selain itu tingkat komabilitasnya dengan standar ISO yang lain seperti ISO 27001, ISO 22301 dan lainnya.

Pada ISO/IEC 20000-1 2018 memiliki klausul tertentu tentang peran dari *top level management* untuk memastikan bahwa setiap regulasi mengenai manajemen layanan TI diterapkan dan digunakan sesuai dengan *best practice* yang ada . Hal ini tentu juga menjadi bagian suksesnya penerapan ITSM pada suatu organisasi. ISO/IEC 20000-1 2018 yang memiliki kesederhanaan dalam proses implementasi sangat sesuai dengan keadaan PT.XYZ yang saat ini baru akan memulai menerapkan manajemen layanan teknologi informasi dan memiliki tujuan untuk menjawab kebutuhan pengguna yang didukung oleh layanan TI.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu PT. XYZ untuk memberikan rancangan layanan TI termasuk regulasi, kebijakan dan *standar operation procedure* (SOP) dalam penggunaan layanan TI yang tepat dan sesuai. Agar mampu meningkatkan proses bisnis dan memberikan layanan yang optimal bagi pengguna.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas pada PT.XYZ maka dapat dirumuskan masalah-masalah yang muncul adalah:

- a. Bagaimana kondisi layanan teknologi informasi PT.XYZ sebelum dan sesudah penerapan manajemen layanan teknologi informasi menggunakan ISO/IEC 20000-1:2018
- b. Bagaimana usulan solusi *people, process* dan *technology* pada manajemen layanan teknologi informasi dapat membantu tujuan PT. XYZ dengan menggunakan ISO/IEC 20000-1:2018 ?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui pengelolaan dan penerapan manajemen layanan TI pada PT. XYZ dengan memanfaatkan *service management system* ISO/IEC 20000-1:2018 ?
- b. Memberikan rekomendasi rancangan pengelolaan dan penerapan manajemen layanan TI dalam bentuk Kebijakan, SOP dan Instruksi Kerja pada PT. XYZ dengan memanfaatkan *service management system general requirement* ISO/IEC 20000-1:2018 ?

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan gambaran kondisi terkini manajemen layanan TI pada layanan Operasional PT. XYZ
- b. Memberikan rancangan/konsep manajemen layanan TI dalam bentuk Kebijakan, SOP dan Instruksi Kerja yang terstandarisasi berdasarkan ISO/IEC 20000-1:2018 akan diterapkan pada PT. XYZ
- c. Menumbuhkan pemahaman akan penggunaan TI untuk memaksimalkan aktivitas bisnis dan pemberian layanan untuk pengguna di lingkungan internal

I.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini hanya sampai tahap analisis, perancangan dan memberikan rekomendasi tidak sampai tahap implementasi.
- b. Penelitian ini hanya berfokus pada area/klausul *Context The Organization, Leadership, Planning* dan *Support Service Management System* yang ditetapkan pada ISO/IEC 20000-1:2018 yaitu
- c. Rekomendasi yang dihasilkan terangkum dalam aspek *People, Process* dan *Technology*