

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Pada dasarnya baik pendidikan formal maupun pendidikan non formal, kedua-duanya memiliki peranan yang penting dalam transformasi pengembangan pada ilmu pengetahuan. Hal tersebut dinilai bahwa penyelenggaraan pendidikan tidak hanya di sekolah formal saja tetapi juga dapat diselenggarakan oleh lembaga luar sekolah, salah satunya adalah lembaga bimbingan belajar (s.suhadis, 2014 ). Lembaga bimbingan belajar memiliki dasar yang kuat sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam mencerdaskan kehidupan bangsa (Putra, Fadhila Sani Ramadhan ,2016). Agar Lembaga Bimbingan Belajar dapat memenuhi target tersebut maka diperlukan adanya inovasi-inovasi dalam berbagai aspek. dalam segi pelayanan, perkembangan Teknologi Informasi (TI) saat ini telah memberikan dampak yang besar bagi kehidupan manusia. TI merupakan salah satu peran penting dalam membantu suatu organisasi menyediakan layanan yang lebih baik, menciptakan produk dan layanan baru, dan meningkatkan pengambilan keputusan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat TI juga dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses-proses bisnis dalam mencapai tujuannya. Jika proses dan layanan TI diimplementasikan, dikelola dan didukung dengan cara yang tepat, maka proses bisnis dapat lebih sukses.

PT.XYZ merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang konsultan pendidikan dimana bimbingan belajar merupakan layanan utama. Pada era digital ini kegiatan belajar dimudahkan dengan adanya TI, oleh karenanya banyak perusahaan bimbingan belajar berlomba untuk memberikan layanan berbasis digital yang mana perancangan ini didasari oleh kebutuhan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan melakukan penerapan TI terhadap layanan perusahaan. Namun PT. XYZ dinilai sesuai dengan GAP assessment memiliki kerentanan pada tahap pembuatan dan perubahan terhadap layanan perusahaan.

Mengakibatkan banyak kinerja perusahaan seperti contohnya penanganan suatu insiden tidak dapat diselesaikan secara cepat dan tepat. sehingga PT XYZ tidak bisa memberikan kepercayaan dan kepuasan kepada konsumen. karena demikian pada penelitian ini PT.XYZ disimpulkan perlu adanya standar yang mampu memberikan rancangan sebuah sistem manajemen layanan TI. Yaitu 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.

Maka ITSM bukan lagi suatu pilihan dikalangan organisasi, melainkan telah menjadi suatu keharusan. 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 yang 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. yang mana pada perancangan ini berfokus pada langkah pembuatan service design, build and transition, Resolution and fulfilment dan Service assurance merujuk pada ISO 20000-1:2018. Pada tahap service design build and transition berisi analisis untuk memastikan layanan yang ada maupun membuat layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan membuat rancangan proses transisi terhadap layanan yang telah diperbaharui melalui analisis tersebut.

Setelah tahap tersebut dilanjutkan dengan tahap resolution and fulfilment, tahap ini bertujuan untuk melakukan penanganan suatu masalah dan memenuhi kebutuhan suatu layanan. Tahap terakhir yaitu tahap service assurance mengenai bagaimana menjaga kualitas layanan agar tetap baik.

Ketiga tahap tersebut diharapkan menjawab permasalahan perusahaan yang ingin melakukan transisi pada era digital agar senantiasa menjaga kualitas pelayanan bagi pelanggan dan mengikuti perkembangan zaman agar dapat tetap bersaing dengan kompetitor lain .

## **I.2 Rumusan Masalah**

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

- a. Bagaimana penerapan *service management system* pada manajemen layanan TI di PT. XYZ dengan menggunakan ISO/IEC 20000-1:2018 mampu meningkatkan kualitas layanan ?
- b. Bagaimana pemanfaatan solusi *people, process* dan *technology* pada manajemen layanan TI 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:

- Penelitian ini hanya sampai tahap analisis, perancangan dan memberikan rekomendasi tidak sampai tahap implementasi.
- Penelitian ini hanya berfokus pada area yang ditetapkan pada ISO/IEC 20000-1:2018.
- Area yang ditetapkan pada penelitian ini yaitu :
  - 8 . *Operation of the service management system*, dengan klausul :
    - 8.5 *Service design, build and transition*
    - 8.6 *Resolution and fulfilment*
    - 8.7 *Service assurance*
- Rekomendasi yang dihasilkan yaitu berupa dokumen dalam bentuk Kebijakan, SOP/Instruksi Kerja dan *roadmap*