

# BAB I PENDAHULUAN

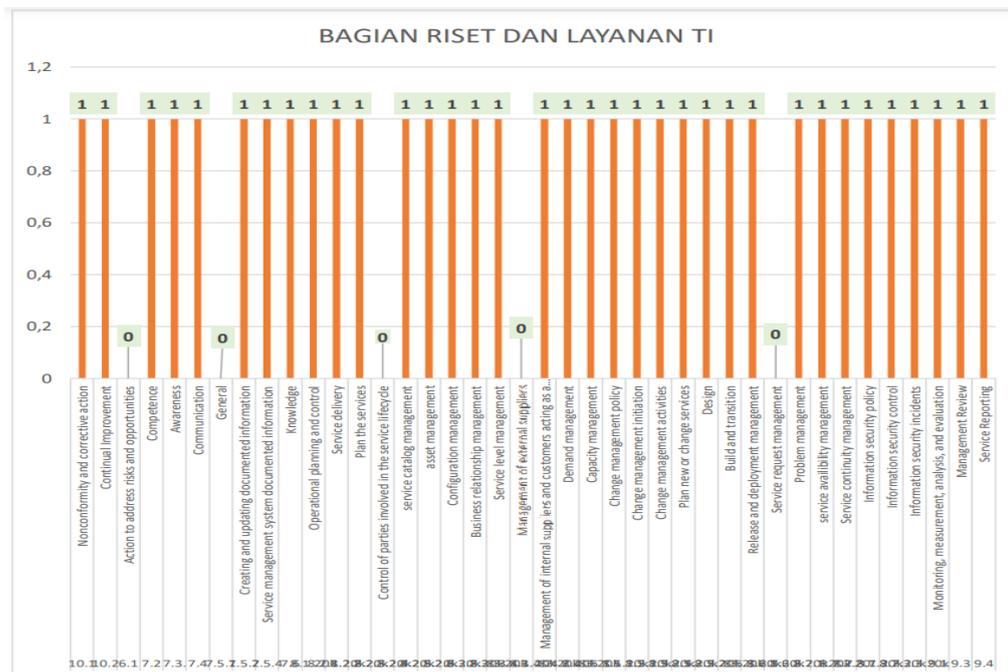
## I.1 Latar Belakang

Di era saat ini, perkembangan Teknologi Informasi banyak dibutuhkan oleh organisasi/perusahaan guna meningkatkan kinerja dari suatu organisasi/perusahaan. Perkembangan teknologi mempunyai dampak yang sangat besar, adanya teknologi informasi bisa membantu menyelesaikan pekerjaan lebih mudah dan cepat. Oleh karena itu penerapan pada teknologi informasi ini bisa meningkatkan sistem kerja yang efektif dan efisien bagi suatu organisasi / perusahaan (Nadiyya, 2016).

Menurut peneliti, Layanan teknologi informasi harus dikelola dengan sebaik baiknya agar mendapatkan output informasi yang dibutuhkan. Menurut Jon Ideen tahun 2013 *Information Technology Service Management (ITSM)* atau Manajemen Layanan Teknologi Informasi diartikan dengan pendekatan operasi TI mempunyai fokus pada dukungan layanan TI dan penyampaian (Rachman, 2018). Manajemen Layanan teknologi informasi mempunyai peranan yang sangat penting bagi perusahaan yang mana jalanya proses bisnis pada perusahaan harus terpenuhi setiap waktu, untuk itu perusahaan harus menghindari ketidakpuasan pada pengguna layanan, Dalam penerapan manajemen layanan teknologi informasi ini memerlukan *best practice*, salah satunya yaitu ITIL(*information Technology Infrastructure Library*) yang merupakan *best practice* dari manajemen layanan teknologi informasi yang mempunyai peran di berbagai bidang. ITIL mempunyai pernyataan bahwa layanan TI harus sebanding lurus dengan kebutuhan bisnis dan bisa mendukung dari proses bisnis yang dijalankan.

RiYanTI Telkom *University* merupakan bagian dari Direktorat Pusat Teknologi Informasi, dimana RiYanTI berfokus pada pengembangan riset dan teknologi informasi di Telkom *University*. RiYanTI Telkom *Univeristy* mempunyai dua layanan yaitu layanan ketersediaan sistem IT dan layanan dukungan IT. Layanan ketersediaan IT merupakan layanan IT yang mempunyai ketersediaan sistem IT bagi penggunanya selama 24 jam dalam sehari dan 7 hari dalam seminggu kemudian untuk layanan dukungan IT itu sendiri yaitu layanan IT berdasarkan permintaan dukungan (*Servicerequest*) yang ditujukan kepada direktorat. Selain itu

RiYanTI Telkom *University* sudah menerapkan framework yang bernama ISO 20000 . Hal utama yang diterapkan ISO 20000 yaitu menerbitkan *service Catalogue* atau lebih dikenal katalog layanan. Adapun tujuan dari katalog layanan ini berguna agar kualitas dan detail layanan IT bisa terdefinisi dengan detail agar nantinya dapat terukur dari setiap kinerjanya, yang nantinya peran dan manfaat IT bisa tercapai.



**Gambar I- 1. Hasil Audit Bagian Riset dan Layanan TI**

**Sumber: LAPORAN AMI 2 2020 ISO 20000-1 2018**

Berdasarkan gambar diatas dapat peneliti simpulkan bahwa terdapat Hambatan yang dialami oleh RiYanTI yaitu masih belum terjalin dengan baik terkait dengan SLA, hal ini dapat terlihat dari poin *supplier management* yang memiliki nilai 0 oleh karena itu akan menyebabkan tidak terjadinya transparansi informasi antara pihak RiYanTI dengan pihak ketiga atau supplier.hal tersebut berkaitan dengan *supplier management* dan *service level management* yang akan peneliti bahas dalam penelitian ini.

Penelitian kali ini , peneliti akan menggunakan framework ITIL V4, untuk *best practice* yaitu mengelola manajemen layanan teknologi informasi. ITIL SVS ini menjelaskan aktifitas dan komponen organisasi bekerja sama untuk memfasilitasi

penciptaan nilai yang ada melalui layanan yang mendukung TI . Komponen utama ITIL SVS yaitu mempunyai rangkaian yang saling berhubungan dan organisasinya bekerjasama memberikan layanan atau produk kepada konsumen. Pada ITIL V4 terdapat 34 *practice* , *practice* yang akan digunakan untuk penelitian ini yaitu *supplier management* dan *service level management* (Jessica Adelila Ayuh, 2021).

## **I.2 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana kondisi eksisting pada manajemen layanan teknologi informasi di unit RiYanTI Telkom *University* berdasarkan *practice supplier management* dan *service level management*?
- b. Bagaimana analisis kesenjangan pada manajemen layanan teknologi informasi di unit RiYanTI Telkom *University* berdasarkan *practice supplier management* dan *service level management*?
- c. Bagaimana rekomendasi perbaikan dalam meningkatkan manajemen layanan teknologi informasi di unit RiYanTI Telkom *University* berdasarkan *practice supplier management* dan *service level management* menggunakan *framework ITIL v.4*?
- d. Bagaimana roadmap atau langkah kerja yang dapat digunakan dalam meningkatkan manajemen layanan teknologi informasi di unit RiYanTI Telkom *University* berdasarkan *practice supplier management* dan *service level management* menggunakan *framework ITIL v.4*?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengetahui kondisi eksisting pada manajemen layanan teknologi informasi di unit RiYanTI Telkom *University* berdasarkan *practice supplier management* dan *service level management*.
- b. Mengetahui analisis kesenjangan pada manajemen layanan teknologi informasi di unit RiYanTI Telkom *University* berdasarkan *practice supplier management* dan *service level management*.

- c. Memberikan rekomendasi perbaikan dalam peningkatan manajemen layanan teknologi informasi di unit RiYanTI Telkom *University* berdasarkan *practice supplier management* dan *service level Management* menggunakan *framework ITIL v.4*.
- d. Mengetahui *roadmap* atau langkah kerja yang dapat digunakan dalam meningkatkan manajemen layanan teknologi informasi di unit RiYanTI Telkom *University* berdasarkan *practice supplier management* dan *service level management* menggunakan *framework ITIL v.4*

#### **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan penelitian ini :

1. Pengambilan data *practice supplier management* dilakukan pada urusan riset teknologi informasi RiYanTI layanan service desk.
2. Pengambilan data *practice service level management* dilakukan pada urusan riset teknologi informasi RiYanTI layanan service desk.
3. Katalog Layanan yang dijadikan bahan dalam penelitian ini terbatas pada 41 layanan sebagaimana diperoleh pada saat penelitian pertama kali dilakukan.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini:

1. Untuk organisasi, penelitian ini memberikan rekomendasi yang relevan dan membangun sesuai dengan hasil analisis yang dilakukan untuk menjawab permasalahan – permasalahan yang dibahas. Sehingga organisasi dapat meningkatkan kinerjanya.
2. Bagi peneliti lain, yang bergerak dalam pemanfaatan framework ITIL 4 dapat menjadi panduan dalam penelitian.
3. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai framework ITIL 4.
4. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat dalam mengetahui cara menerapkan framework ITIL 4 pada *practice supplier management* dan *service level Management* di unit RiYanTI Telkom *University*.