

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Di era digital yang sangat bergantung kepada teknologi seperti saat ini, Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI) telah menjadi tulang punggung dalam mendukung keberlangsungan operasional perusahaan. Manajemen layanan TI menjadi faktor kunci dalam memastikan kepuasan pengguna, meningkatkan produktivitas, dan mencapai tujuan bisnis dalam perusahaan. Dengan menggunakan manajemen layanan TI, perusahaan dapat berfokus pada pemenuhan kebutuhan pengguna (baik *internal* maupun *eksternal*), dan memberikan nilai tambah bagi bisnis. Melalui pendekatan yang sistematis dan proses manajemen yang terukur, perusahaan dapat secara aktif mengevaluasi dan meningkatkan layanan TI, yang juga mendukung keberlanjutan pertumbuhan bisnis. Prinsip-prinsip manajemen layanan TI, seperti fokus pada proses manajemen, evaluasi dan pengukuran kinerja secara berkala, dan peningkatan layanan secara keseluruhan dapat membantu organisasi dalam mencapai efisiensi operasional dan keunggulan kompetitif di pasar (Hartono dkk., 2023).

Teknologi informasi sendiri tidak hanya mendukung operasional organisasi, tetapi juga menjadi faktor penting untuk mempertahankan daya saing. Hal ini mencakup pengelolaan yang semakin kompleks dan dinamis, sehingga penerapan kerangka kerja terstruktur seperti *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) menjadi penting. ITIL dapat membantu organisasi dalam mengoptimalkan struktur tata kelola TI dengan berfokus pada penilaian dan peningkatan kinerja layanan TI secara berkelanjutan. ITIL telah terbukti dalam peningkatan kualitas layanan TI, pengurangan biaya, peningkatan kepuasan pelanggan, serta peningkatan produktivitas. ITIL juga berkontribusi dalam peningkatan proses, hasil, dan kualitas yang lebih baik bagi perusahaan (Nachrowi dkk., 2020). Hal ini sejalan dengan tujuan utama ITIL, yaitu memberikan nilai lebih kepada pengguna melalui pengelolaan layanan yang efektif dan terstruktur. Organisasi yang menerapkan ITIL mampu merespon kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat, meningkatkan produktivitas layanan, dan berkontribusi pada peningkatan kinerja bisnis secara menyeluruh.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan keutuhan bisnis yang semakin dinamis, ITIL telah diperbarui ke versi terbaru, yaitu ITIL v4. ITIL v4 mendukung pengelolaan layanan TI dengan pendekatan yang lebih relevan, seperti *Service Value System* (SVS) dan integrasi dengan *Lean*, *Agile*, serta *DevOps* yang memungkinkan organisasi untuk lebih fleksibel dalam penyesuaian layanan TI dengan kebutuhan bisnis. Dalam penelitian ini, framework ITIL v4 dipilih sebagai *best practice* dikarenakan ITIL v4 merupakan versi terbaru dari ITIL dan memiliki banyak pembaharuan praktik MLTI. Penerapan ITIL versi ini memungkinkan organisasi mengalami peningkatan dalam kualitas layanan, kepuasan pengguna, serta efisiensi operasional melalui pengelolaan insiden yang lebih baik (Safrina, 2023). Dengan pendekatan ini, tentu banyak organisasi yang berupaya untuk meningkatkan pengelolaan layanan TI mereka agar lebih menyesuaikan kebutuhan pengguna, termasuk Wahana Musik Indonesia.

Wahana Musik Indonesia (WAMI) sendiri merupakan badan usaha yang bergerak di bidang *Collective Management Organization* (CMO) atau Lembaga Manajemen Kolektif (LMK). WAMI terus melakukan peningkatan efisiensi melalui penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan data keanggotaan dan distribusi royalti, serta berkomitmen menjaga kredibilitas dan kualitas layanan demi meningkatkan kesejahteraan pencipta lagu serta memajukan industri musik di Indonesia (WAMI, 2019). Selama proses pelayanan TI berlangsung, sering kali muncul insiden mengenai penerapan teknologi informasi di WAMI. Dari insiden tersebut tentu memunculkan dampak pada kegiatan operasional yang sedang berjalan di perusahaan. Maka diperlukan *incident management* yang tepat berdasarkan *framework* dalam mengelola insiden yang timbul agar layanan TI pada WAMI dapat berjalan normal kembali dan kualitas layanan yang ada tetap terjaga.

Incident management sendiri merupakan semua kejadian yang bukan merupakan bagian dari operasi standar layanan dan yang dapat menyebabkan gangguan, serta penurunan kualitas dari layanan tersebut (Safrina, 2023). Hal ini dilakukan untuk memulihkan gangguan layanan TI pada perusahaan agar dapat berjalan secara normal dan meminimalisir dampak negatif pada aliran proses bisnis. Pemulihan layanan menjadi lebih cepat, dan evaluasi yang dilakukan secara terus menerus terhadap insiden dapat membantu perusahaan melakukan perbaikan berkelanjutan dalam tata kelola layanan.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas implementasi ITIL dalam Manajemen Insiden untuk meningkatkan efisiensi layanan TI. Contohnya, penelitian oleh Azizah dkk. (2020) di PT. Genta Semar Mandiri menemukan bahwa tidak adanya divisi khusus dan SOP yang jelas dalam penanganan insiden dapat menghambat optimalisasi layanan. Penelitian tersebut menggunakan ITIL v3 untuk merancang SOP untuk memastikan insiden dapat ditangani secara sistematis. Sementara itu, penelitian oleh Agam & Sutabri (2023) membahas pentingnya SOP dalam Manajemen Insiden pada perusahaan berbasis teknologi, dengan pendekatan standar internasional ITIL untuk meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi dan keamanan data.

Adapun penelitian oleh Feliciano & Desanti (2023), peneliti membahas sektor perbankan yang menekankan perlunya sistem informasi helpdesk berbasis ITIL v3 untuk mengelola insiden yang belum terdokumentasi secara baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rancangan sistem berbasis ITIL dapat meningkatkan pencatatan insiden, respon bantuan, serta efektivitas penyelesaian masalah. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan kerangka kerja ITIL dapat diadaptasi sesuai kebutuhan industri dan tingkat kematangan pengelolaan layanan TI di setiap perusahaan.

Namun, penelitian diatas belum ada yang membahas di bidang musik seperti WAMI yang belum memiliki SOP dalam Manajemen Insiden, sehingga proses penyelesaiannya masih bergantung pada pihak yang berwenang dengan pencatatan insiden yang dilakukan secara manual di *Excel*. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan sebagai langkah awal dalam merancang proses bisnis Manajemen Insiden yang sesuai dengan kondisi perusahaan, serta untuk memperjelas alur tanggung jawab dan pencatatan insiden agar pengelolaan layanan TI menjadi lebih efektif dan efisien.

Dengan demikian, penerapan *incident management* di WAMI menggunakan *framework* ITIL v4 diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan TI secara keseluruhan. Dengan merancang respon yang cepat dan penanganan insiden yang tepat, perusahaan diharapkan dapat mengurangi dampak negatif terhadap operasional bisnis dan mempertahankan kepuasan pengguna layanan. Selain itu, melalui desain proses *incident management* yang terstruktur, WAMI dapat terus bersaing dan berinovasi di industri musik yang terus berkembang.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi eksisting proses *incident management* pada layanan TI di WAMI berdasarkan kerangka kerja ITIL v4?
2. Bagaimana perancangan proses *incident management* yang dapat mendukung peningkatan kualitas layanan TI di WAMI?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis kondisi eksisting rancangan *incident management* berbasis *framework* ITIL v4 di WAMI dalam menangani insiden pada layanan TI.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan rancangan proses *incident management* yang dapat mendukung peningkatan kualitas layanan TI di WAMI.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini difokuskan pada subdomain *Incident Management* dalam kerangka kerja ITIL versi 4 di lingkungan perusahaan WAMI, dengan ruang lingkup terbatas pada analisis kondisi eksisting dan perancangan peningkatan proses, tanpa mencakup implementasi atau penerapan solusi secara langsung.
2. Analisis dan perancangan dilakukan berdasarkan data internal perusahaan serta hasil pengisian kuesioner asesmen yang diperoleh dari pihak-pihak terkait.
3. Evaluasi tingkat kematangan dan identifikasi kesenjangan proses dilakukan menggunakan pendekatan TIPA (*Tudor IT Process Assessment*) yang berbasis pada kerangka kerja ITIL, dengan mengacu pada klasifikasi lima level kematangan dari *Axelos*, yaitu *Initial*, *Repeatable*, *Defined*, *Managed*, dan *Optimizing*. Pendekatan ini digunakan sebagai alat bantu untuk merancang indikator asesmen dan mengukur kapabilitas proses secara objektif.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi WAMI, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih untuk meningkatkan pengelolaan insiden layanan TI, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.
2. Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi peneliti yang berfokus pada sistem informasi dan manajemen layanan TI, serta memberikan pendekatan yang dapat diterapkan dalam penelitian lebih lanjut tentang pengelolaan layanan TI.
3. Bagi Universitas Telkom, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan wawasan tentang bagaimana *best practice* ini diadaptasi dalam konteks industri di Indonesia.