BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini teknologi informasi semakin diakui dan mendapat tempat hampir diseluruh aspek kehidupan manusia diseluruh dunia. Arus informasi yang tidak terbatas pada ruang dan waktu juga mendorong kemajuan teknologi menjadi semakin cepat dan hampir tidak bisa dibendung. Dewasa ini, Teknologi Informasi (TI) adalah salah satu teknologi yang berkembang dengan sangat pesat. Di mulai dari individu, sampai kelompok, organisasi kecil sampai organisasi besar, organisasi pemerintah maupun swasta, semakin menyadari akan peranan IT *(Information Technology)* dalam mendukung kinerja manusia dalam melaksanakan tugas sehari-hari.

Kondisi ini berdampak positif terhadap dunia bisnis yang ada di Indonesia, baik swasta ataupun instansi pemerintah mulai berlomba menerapkan TI untuk menjalankan roda organisasinya dalam rangka mendukung pencapaian tujuan bisnis organisasi yang maksimal dan berdaya saing. Hal ini semakin memperkuat bahwa di Indonesia, Teknologi Informasi semakin diakui, diperhatikan, dan semakin dibutuhkan. Informasi merupakan sumber daya strategis yang paling penting dan harus dikelola oleh setiap organisasi. Kuncinya terletak pada bagaimana mengumpulkan, menganalisis, memproduksi dan mendistribusikan informasi dalam suatu organisasi. Indikasi dari kualitas suatu layanan TI pada perusahaan adalah bagaimana sebuah fasilitas dari layanan TI yang disediakan

dapat mendukung kinerja pengguna *(Users)* untuk mencapai target, visi dan misi yang telah ditentukan dari perusahaan. Ini menjadi sangat penting bahwa dengan semakin diakuinya kontribusi layanan TI terhadap opersional bisnis perusahaan menjadikan Layanan TI *(IT Service)* sangatlah penting, bersifat strategis, dan menjadi salah satu *asset* penting bagi organisasi. Oleh karena itu, organisasi dituntut untuk melakukan investasi pada bidang TI yang efektif dan efisien.

Walaupun demikian, tentunya harus diakui pula bahwa terkadang aspek-aspek penting dari konsep penerapan Manajemen Layanan TI sering kali terabaikan atau hanya sepintas dibahas dalam banyak organisasi. Hal ini merupakan sebuah tantangan bagi manajer TI. Bagaimana seorang pemangku jabatan perusahaan dituntut untuk bisa mengkoordinasikan dan bekerja dalam kemitraan yang *massive* dengan memberi pendekatan yang halus tentang pentingnya penerapan Manajemen Layanan TI yang baik terhadap semua pengguna TI *(End-Users).*

Di samping itu, bagian TI perusahaan juga dituntut untuk dapat memberikan kualitas layanan TI yang tinggi dan bisa dirasakan oleh seluruh pengguna *(Users)* dan organisasinya. Ini penting untuk dicapai dalam rangka melakukan pendekatan yang berorientasi pelanggan untuk memberikan layanan TI terbaik dan optimalisasi biaya.

Salah satu solusi untuk menerapkan Manajemen Layanan TI yang baik adalah dengan cara mengupayakan penerapan ITSM (*Information Technology Service Management*). Tujuan dari ITSM itu sendiri adalah untuk memastikan bahwa layanan TI selaras dengan kebutuhan bisnis dan secara aktif mendukung

setiap target yang ditetapkan oleh organisasai dalam rangka pencapain tujuan bisnis perusahaan. Selain layanan TI merupakan sebagai pendukung proses bisnis dan pendukung tujuan bisnis organisasi, konsep – konsep terbaik yang ditawarkan oleh ITSM juga menjadikan TI akan bertindak sebagai agen perubahan yang diperuntukkan untuk memfasilitasi transformasi bisnis perusahaan, dalam rangka menjawab tuntutan zaman dalam menghadapi tantangan perusahaan pada era globalisasi ini.

Dana Pensiun Telkom adalah lembaga yang dipercaya oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk untuk menyelenggarakan operasional dana untuk program pensiun bagi seluruh karyawan PT. Telkom. Dana Pensiun Telkom mempunyai fungsi dan tugas pokok antara lain membayarkan manfaat pensiun secara tepat waktu, tepat jumlah, dan tepat penerima serta mengembangkan dana secara optimal dan aman.

Pengembangan Teknologi Informasi (TI) menjadi salah satu fokus utama yang menjadi perhatian Dapen Telkom. Hal ini dilakukan dalam rangka meningkatkan peran layanan TI terhadap kepentingan bisnis perusahaan. Pengembangan TI di Dapen Telkom juga merupakan salah satu kebijakan strategis yang akan terus dilakukan dihampir semua lini, sehingga dukungan *(Support)* dan layanan *(Service)* TI dapat terlaksana dengan maksimal.

Bidang Manajeman SDM (Sumber Daya Manusia) dan Sisfo (Sistem Informasi) yang berada dibawah Direktur KUG (Keuangan) & SDM (Sumber Daya Manusia), berperan sebagai unit pendukung bagi penyelenggaraan fungsi operasional Dapen Telkom dalam perencanaan, pengelolaan, dan pengendalian

SDM serta Sisfo yang meliputi kegiatan perencanaan, penerimaan, pengembangan, pemeliharaan, pemberhentian SDM serta pengelolaan, pengembangan Sistem Informasi Dapen Telkom dan kegiatan koordinasi implementasi transformasi budaya perusahaan serta memberi dukungan terhadap upaya pengendalian potensi risiko bidang SDM dan Sisfo, dan berbagai kendala yang dapat menghambat kelangsungan Dapen Telkom.

Dalam operasional bisnisnya, Dapen Telkom sudah memanfaatkan TI, Bagian Sisfo (Sistem Informasi) yang berada dibawah kendali Kabid Manajemen SDM (Sumber Daya Manusia) & Sisfo (Sistem Informasi) berperan sebagai unit pendukung bagi penyelenggaraan fungsi operasional perusahaan dalam aktivitas pengelolaan dan pengembangan Sistem Informasi dan memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien untuk kebutuhan lingkungan Dapen Telkom.

Namun dalam penerapan operasional layanan TI yang berjalan belum mengarah pada satu pengelolaan yang mengacu pada pedoman manajemen layanan TI, kemudian terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) Bagian Sisfo yang tidak sebanding dengan jumlah pengguna layanan TI di perusahaan juga menjadi kendala. Hal ini menimbulkan kesulitan kepada bagian Sisfo dalam mengatur kebijakan dan pengelolaan layanan TI untuk perusahaan.

Bagian Sisfo mempunyai tanggung jawab dalam *operations* dan *maintenance* layanan TI yang sedang berjalan terutama menjaga stabilitas dari layanan-layanan yang ada supaya tetap berjalan dengan normal guna mendukung keberlangsungan operasional bisnis perusahaan.

Dalam operasional layanan teknologi informasi yang berjalan, Bagian Sisfo sering dihadapkan dengan sebuah insiden dan permasalahan yang tentunya tidak dapat dihindari dan bisa terjadi kapan saja dan menimpa sistem manapun secara acak *(random)*. Kemudian permasalahan lainnya adalah media pengaduan *user* yang belum tersentralisir, hal ini menimbulkan proses pencatatan insiden dan masalah belum bisa dilakukan. Padahal sebenarnya proses pencatatan dari insiden dan masalah yang masuk sangatlah penting untuk dijadikan dokumentasi dan diolah menjadi sumber informasi untuk *user*. Selain itu, riwayat insiden dan masalah yang ada, bisa dijadikan acuan dalam menentukan *trend* insiden dan masalah yang sering muncul, serta dijadikan pedoman jika insiden dan masalah yang sama terjadi kembali maka proses penanganan diharapkan bisa dilakukan dengan lebih cepat.

Berdasarkan hal diatas, maka dapat disimpulkan sementara bahwa Bagian Sisfo membutuhkan tata kelola untuk manajamen layanan TI yang terstandarisasi guna membantu Sisfo dalam mengelola layanan TI dan menyelesaikan segala insiden dan masalah TI yang ada di perusahaan.

Untuk memaksimalkan kinerja Bagian Sisfo dalam mengelola layanan TI perusahaan, implementasi dari manajemen insiden dan masalah dengan kerangka kerja *Informatioan Technology Infrastructure Library* (ITIL) merupakan salah satu solusi yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan TI.

Adapun beberapa organisasi yang telah menerapkan ITIL dan penerapan tersebut dapat meningkatkan mutu pelayanan, yaitu PROACTER dan GAMBLE (mulai menggunakan ITIL pada tahun 1999 mampu mengurangi panggilan pada

helpdesk sampai 10%) dan CATERPILLAR (menggunakan ITIL pada tahun 2000, setelah menerapkan prinsip ITIL, nilai pencapaian waktu respon target untuk *Incident Management* naik dari 60% menjadi lebih dari 90%) [1].

ITIL v3 atau *(Information Technology Infrastructure Library Version 3)* merupakan sebuah *framework* yang dibuat dan dikembangkan oleh OGC *(Office of Government Commerce)* di Inggris. ITIL merupakan kumpulan dari *Best Practice* dari Manajemen Layanan Teknologi Informasi, dimana persfektif yang terkandung dalam ITIL adalah bahwa TI adalah sebuah layanan yang memiliki nilai *(value)* bagi penggunanya, yang disebut sebagai garansi *(Warranty).* Misalnya : Ketersediaan (*Availability),* Kapasitas *(Capacity),* Keamanan (*Security),* dan Keberlangsungan *(Continuity).*

Seperti yang telah disebutkan diatas, bahwa penelitian ini mengacu pada *framework* ITIL v3 *(Information Technology Infrastructure Library v3)* yang didalamnya terdapat sebuah panduan yang menitikberatkan pada sebuah daur hidup *(Lifecycle)* dari layanan *(Service)* TI itu sendiri. Berdasarkan pada objek penelitian yang ada, maka *Service Operation* merupakan domain yang tepat, karena didalamnya mecakup panduan untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam pengiriman dan dukungan layanan untuk memastikan nilai kepada pelanggan dan penyedia layanan. Tujuan strategis ini, pada akhirnya diwujudkan melalui *Service Operations.* Penjelasan lebih detail terkait dengan penetapan domain *Service Operations* dapat dilihat pada bab empat hasil dan pembahasan.

1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah

Dalam pelaksanaan penelitian skripsi ini, penulis terlebih dahulu melakukan identifikasi dan perumusan masalah yang dapat dilihat lebih pada uraian dibawah.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan diatas, maka masalah yang dapat teridentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dalam operasional layanan TI yang berjalan, Bagian Sisfo sering dihadapkan dengan sebuah insiden dan permasalahan yang tentunya tidak dapat dihindari dan bisa terjadi kapan saja dan menimpa sistem manapun secara *random*.
2. Media pengaduan *user* yang belum tersentralisir, hal ini menimbulkan proses pencatatan insiden dan masalah belum bisa dilakukan. Sebenarnya proses pencatatan dari insiden yang masuk sangatlah penting untuk dijadikan dokumentasi dan diolah menjadi sumber informasi untuk *user*, dan bisa dijadikan acuan dalam menentukan *trend* insiden yang paling sering muncul.
3. Dalam penerapan operasional layanan TI yang berjalan belum mengarah pada satu pengeloaan yang mengacu pada pedoman manajemen layanan TI, kemudian terbatasnya SDM Bagian Sisfo yang tidak sebanding dengan jumlah pengguna layanan TI perusahaan juga menjadi kendala.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana melakukan penilaian *(Assessment)* terhadap operasional layanan TI saat ini, serta bagaimana menentukan posisi tingkat kematangan (*Maturity Level)* dari operasional layanan TI yang berjalan pada perusahaan.
2. Bagaimana rekomendasi yang akan diusulkan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja layanan TI yang berjalan saat ini agar menjadi lebih baik.
3. Bagaimana menganalisis *framework* yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi dari perusahaan tempat penelitian ini dilakukan.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Sejalan dengan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, kemudian masalah yang teridentifikasi serta rumusan masalah yang telah dijelaskan. Maka maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.3.1 Maksud Penelitian

Berdasar pada uraian latar belakang diatas, kemudian permasalahan yang teridentifikasi dan dari rumusan masalah. Maka, maksud dari dilakukaknnya penelitian ini adalah untuk melakukan "**Analisis Pengelolaan Layanan TI Pada Domain *Service Operation* Dengan Menggunakan *Framework* ITIL v3 (Studi Kasus Dana Pensiun Telkom)".**

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang menjadi harapan penulis untuk dicapai dalam melakukan penelitian terhadap ITSM *(Information Technology Service Management)* dengan *framework* ITIL v3 di Dana Pensiun Telkom ini antara lain:

1. Menganalisis layanan TI yang berjalan, dan mengetahui tingkat kematangannya *(Maturity Level).* Sejauh mana layanan TI yang tersedia mendukung operasional bisnis perusahaan.
2. Untuk mengetahui standar operasional yang dibutuhkan untuk penanganan dan pengelolaan gangguan berupa insiden dan masalah yang mengacu pada *framework* ITIL v3.
3. Mengetahui pengaruh penerapan ITSM *(Information Technology Service Management)* terhadap seluruh aspek operasional bisnis perusahaan dan pemeliharaan sistem yang tersedia untuk *users* dalam rangka mendukung capaian tujuan bisnis perusahaan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun yang menjadi harapan penulis dalam penelitian skripsi ini, dapat bermanfaat baik dari segi praktis maupun dari segi akademis, lebih detail dapat dilihat pada uraian dibawah ini :

1.4.1 Kegunaan Praktis

a. Bagi Dana Pensiun Telkom

   Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi Dana Pensiun Telkom untuk mengkaji kinerja Layanan TI yang telah digunakan dalam mendukung proses operasional.

b. Bagi Pegawai

   Bagi Pegawai atau pengguna diharapkan dapat membantu memberikan informasi seberapa penting dukungan TI dalam menjalankan tugas sehari-hari.

kemudian khusus pada bagian Sisfo yang mempunyai kewenangan terhadap pengembangan TI di Dapen Telkom dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengelolaan layanan operasional TI khususnya penangan gangguan terhadap sistem IT.

1.4.2 Kegunaan Akademis

a. Bagi Pengembangan Ilmu

   Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menjadi salah satu referensi atau bahan acuan dalam melakukan analisis terhadap pentingnya penerapan TI dalam mendukung proses dan tujuan bisnis. Bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia khususnya dan untuk program studi Sistem Informasi.

b. Bagi Peneliti

   Dapat mengetahui kinerja layanan TI yang berjalan di Dana Pensiun Telkom terkait dengan pengelolaan dan kebijakan TI perusahaan, sehingga dapat melakukan analisis terhadap sistem yang sedang berjalan. Dan yang lebih penting lagi, ini akan menjadi sebuah pengalaman yang sangat berharga bagi penulis karena telah diberi kesempatan untuk melakukan penelitian di Dapen Telkom.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dicapai dengan efektif dan efisien, dan bisa mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dengan tepat waktu dan tepat guna, maka ruang lingkup penelitian ini akan dibatasi. Adapun batasannya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilaksanakan pada Dana Pensiun Telkom dengan objek penelitian pada Bagian Sisfo untuk melakukan analisis terhadap Manajemen Layanan TI di Dapen Telkom.
2. Alat bantu (*framework)* menggunakan ITIL v3 *(Information Technology Infrastructure Library v3).*
3. Dari 5 domain yang tercakup dalam ITIL v3 *service lifecycle* sebagai panduan *best practice* untuk pengelolaan TI, maka domain *Service Operations* menjadi domain yang akan digunakan pada penelitian ini. Penjelasan lebih detail tentang penetapan domain *Service Operations* dapat dilihat pada bab empat Hasil dan Pembahasan.

1.6 Lokasi Dan Waktu Penelitan

Tempat penelitian yang dijadikan sebagai objek pada penelitian skripsi beserta tahapan waktu penelitian ini, akan diuraikan pada penjelasan dibawah, berikut waktu penelitian dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini.

1.6.1 Lokasi Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian adalah pada DANA PENSIUN TELKOM yang beralamat di JL. Surapati No. 151 Bandung 40123.

1.6.2 Waktu Penelitian

Berikut adalah penjabaran singkat dari perencanaan waktu kegiatan dan pelaksanaan penelitian di Dapen Telkom :

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

No	Nama Kegaiatan	2015															
		Sep				Okt				Nov				Des			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Studi Literatur																
2.	Observasi Dan Wawancara																
3.	Perumusan masalah & tujuan																
4.	Perencanaan & Pembuatan Kuesioner Penelitian																
5.	Penyebaran Kuesioner																
6.	Pengolahan Data Kuesioner																
7.	Hasil Dan Kesimpulan																

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengacu pada susunan yang telah ditetapkan oleh Program Studi Sistem Informasi. berikut susunannya:

Bab I : Pendahuluan

Pada Bab ini menjelaskan Latar Belakang Penelitian, Identikasi dan Rumusan Masalah, Maksud dan Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Batasan Masalah, Lokasi dan Waktu Penelitian serta Sistematika Penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Pada Bab ini menjelaskan landasan teori yang membahas teori-teori dari beberapa buku, jurnal dan sumber internet yang digunakan penulis dan terkait dengan topik penelitian yang dijadikan bahan acuan untuk melakukan penelitian dalam rangka memenuhi penyelesaian skripsi/ TA.

Bab III : Objek dan Metodologi Penelitian

Pada Bab ini menjabarkan sejarah perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi serta tugas dari setiap bidang. Selain itu, pada bab ini menguraikan secara rinci pendekatan-pendekatan yang digunakan untuk menganalisa permasalahan penelitian. Pokok-pokok yang menjadi bahasan pada metode penelitian, metode pengumpulan data, desain penelitian, operasional variabel, teknik pengumpulan data, metode penarikan sampel, teknik pengujian data, dan alur penelitian serta analisis sistem yang sedang berjalan.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Pada Bab ini membahas tahapan analisis Tingkat Kontribusi Penerapan Manajemen Layanan TI dengan ITIL V3 *(Service Operations)* Terhadap Tujuan Bisnis Perusahaan Pada Dapen Telkom". Pengukuran penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pejabat dan karyawan di Dapen Telkom dan melakukan perhitungan kuesioner untuk mendapatkan hasil penelitian, sehingga dapat diketahui seberapa besar Tingkat Kontribusi Penerapan ITSM dengan menggunkana *framework* ITIL V3 dengan domain *Service Operation)* Terhadap Tujuan Bisnis Perusahaan Dapen Telkom".

Bab V : Kesimpulan Dan Saran

Pada Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari hasil analisis Tingkat Kontribusi Penerapan Manajemen Layanan TI dengan menggunkan *framework* ITIL v3 domain *Service Operation)* Terhadap Tujuan Bisnis Perusahaan Pada Dapen Telkom".