BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab I ini akan dijelaskan latar belakang yang mendasari munculnya ide pembuatan rancangan tata kelola IT dengan mengacu pada kerangka kerja COBIT 4.1. Disamping itu akan dibahas juga identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, batasan masalah, kegunaan hasil penelitian, lokasi dan waktu penelitian.

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi adalah teknologi yang membantu kita dalam memproses data untuk memperoleh informasi. Perkembangan kemajuan teknologi informasi pada saat ini telah berdampak kepada semua aspek. pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia bisnis sudah sangat penting karena persaingan yang ada menuntut keakuratan informasi suatu organisasi atau perusahaan.

Tata kelola Teknologi Informasi merupakan satu kesatuan dengan sukses dari *enterprise governance* melalui peningkatan dalam efektivitas dan efisiensi dalam proses perusahaan yang berhubungan. Tata kelola Teknologi Informasi menyediakan struktur yang menghubungkan proses Teknologi Informasi (TI), sumber daya TI dan informasi bagi strategi dan tujuan perusahaan/instansi.

Dalam bidang teknologi informasi PT Telkom Indonesia telah berkontribusi untuk masyarakat Indonesia khususnya di bidang telekomunikasi. PT Telkom

Indonesia memiliki produk jasa yang sudah dimanfaatkan sejak lama oleh pelanggan yaitu flexi, speedy, wifi.id, useTV dan indihome. Salah satu divisi yang mengelola pelayanan insiden terhadap user untuk produk Telkom adalah divisi IT Service & Solution. Divisi ini berfungsi untuk mengelola bagian layanan dan insiden. Layanan dan insiden yang dimaksud adalah layanan permintaan data pelanggan produk Telkom dari user, layanan untuk mendaftarkan user pada sebuah aplikasi, atau insiden yang sedang dialami user seperti data pada aplikasi yang tidak *update*, terjadinya gangguan saat mengakses aplikasi. User yang dimaksud disini adalah divisi Consumer, FBCC, dan Netbro. Banyak laporan atau insiden dari user terkait masalah tersebut, sehingga seringkali terjadi ketidaksesuaian sistem antara satu unit dengan unit lainnya.

Diperlukannya suatu kontrol tata kelola IT yang mengacu pada kerangka kerja menggunakan CobIT 4.1 dengan proses DS8. Dalam penelitian ini diharapkan dapat dirancang suatu pengukuran IT (*Information Technology*) terutama pengukuran terhadap pelayanan insiden terhadap user dimana hasil penelitian ini adalah berupa *maturity level* dan rekomendasi yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

Berdasarkan paparan di atas, pembahasan tugas akhir ini dituangkan dalam judul **"EVALUASI TATA KELOLA IT PADA PT. TELKOM INDONESIA DENGAN KERANGKA KERJA COBIT 4.1 BERDASARKAN PERSPEKTIF PELAYANAN PELANGGAN PRODUK TELKOM".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis mengindentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Banyaknya laporan atau insiden dari user terkait permintaan data pelanggan produk Telkom, data pelanggan yang tidak *update* pada aplikasi, aplikasi yang sering gangguan saat diakses, atau user yang belum terdaftar pada sebuah aplikasi.
2. Rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan insiden yang telah berjalan saat ini agar sesuai dengan tujuan bisnisnya.
3. Untuk mengetahui sejauh mana tata kelola IT terutama pada pelayanan insiden terhadap user.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dirumuskan permasalahan yang nantinya akan diuraikan solusinya sebagai berikut :

1. Bagaimana menggambarkan tata kelola IT pada PT Telkom Indonesia meliputi data, aplikasi, infrastruktur dan SDM yang sedang berjalan.
2. Bagaimana menentukan domain dan tingkat *maturity level* proses IT sehingga dapat diukur posisi proses saat ini.

3. Bagaimana tingkat kematangan proses DS8 *Manage Service Desk and Incidents (*Mengelola bantuan layanan dan insiden) saat ini dan yang diharapkan PT Telkom Indonesia divisi IT Service & Solution.
4. Apakah rekomendasi yang diberikan terhadap pelayanan pelanggan produk Telkom sesuai dengan tujuan bisnisnya.

1.3. Maksud dan Tujuan penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dibagian latar belakang, maka maksud dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk "**EVALUASI TATA KELOLA IT PADA PT. TELKOM INDONESIA DENGAN KERANGKA KERJA COBIT 4.1 BERDASARKAN PERSPEKTIF PELAYANAN PELANGGAN PRODUK TELKOM**". Dengan adanya evaluasi tata kelola IT pelayanan insiden untuk memperoleh dan menentukan tingkat kematangan proses yang prioritas saat ini dan yang diharapkan sebagai dasar penyusunan rekomendasi.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari evaluasi pelayanan insiden terhadap user ini adalah sebagai berikut :

1. Menghasilkan tata kelola IT pada PT Telkom Indonesia meliputi data, aplikasi, infrastruktur dan SDM yang sedang berjalan.

2. Menghasilkan domain dan tingkat *maturity level* proses IT yang sedang berjalan sehingga dapat diukur posisi proses saat ini.
3. Mengetahui tingkat kematangan proses DS8 *Manage Service Desk and Incidents (*Mengelola bantuan layanan dan insiden) saat ini dan yang diharapkan PT Telkom Indonesia divisi IT Service & Solution.
4. Membuat sebuah rekomendasi pelayanan insiden terhadap user sesuai dengan tujuan bisnis PT Telkom Indonesia. Rekomendasi ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan insiden terhadap user.

1.4. Kegunaan penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berikut :

1.4.1. Kegunaan Akademis

1. Bagi penulis

Kegunaan penelitian bagi penulis adalah sebagai berikut :

a. Belajar mengevaluasi pelayanan insiden terhadap user pada produk Telkom di PT Telkom Indonesia.
b. Berguna dalam menambah ilmu baru yang didapat baik dalam segi praktek maupun teori.

2. Bagi pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembang ilmu dibidang evaluasi pelayanan pelanggan dengan menggunakan kerangka kerja Cobit.

3. Bagi peneliti Lain

Diharapkan dari penelitian ini dapat memeberikan sumbangan ilmu dan pemikiran kepada peneliti lain yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan bahan masukan atau bahan acuna untuk referensi sebagai studi keputusan bagi peneliti yang sama dengan bidang yang dibahas dalam penelitian ini.

1.4.2. Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

Penelitian tentang evaluasi pelayanan insiden terhadap user dengan kerangka kerja Cobit pada PT Telkom Indonesia ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk mengukur dan mengevaluasi sistem yang telah dilaksanakan dalam mencapai tujuan perusahan secara efektif dan efesien.

2. Bagi Pegawai

Penelitian tentang tentang evaluasi pelayanan insiden terhadap user dengan kerangka kerja cobit pada PT Telkom Indonesia ini diharapkan dapat menjadi referensi agar kinerja yang sudah berjalan diharapkan menjadi semakin lebih baik, agar perusahan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pimpinan.

1.5. Batasan Masalah

Dalam skripsi ini dibatasi permasalahan yang akan diteliti hanya pada :

1. Metode evaluasi menggunakan kerangka kerja Cobit 4.1
2. Proses yang diukur atau dievaluasi difokuskan pada DS8 sesuai yang direkomendasikan AHP.
3. Rekomendasi penelitian skripsi ini hanya dibatasi pada domain *Delivery and Support* proses DS8.
4. Rekomendasi yang dibuat ditinjau dengan menggunakan kerangka kerja Cobit 4.1, dengan membatasinya pada proses TI yang dipilih berdasarkan tingkat kepentingan dengan menghitung skala prioritas domain dan proses TI terlebih dahulu dengan metode pengukuran skala prioritas AHP (Analytical Hierarchy Process) dengan menggunakan *software Expert Choice* 11.
5. Pemetaan model tingkat kematangan terhadap perusahaan hanya sebatas pada posisi perusahaan saat ini dan tidak melakukan perbandingan terhadap pemetaan model tingkat kematangan standar internasional.
6. Dalam penelitian ini tidak dibahas mengenai implementasi dari rekomendasi yang dibuat, tetapi hanya sebatas langkah yang harus dilakukan oleh divisi IT Service & Solution pada PT Telkom Indonesia untuk mencapai sasaran layanan pelanggan yang telah ditetapkan.
7. Objek dalam penelitian ini adalah PT Telkom Indonesia divisi IT Service &

Solution yang berfokus pada pelayanan produk Telkom.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT Telkom Indonesia pada divisi IT Service & Solution yang terletak di Jalan Japati No. 01 Bandung Jawa Barat.

1.6.2 Waktu Penelitian

Tabel 1.1 Tabel

No.	Aktivitas	2014															
		Bulan 1				Bulan 2				Bulan 3				Bulan 4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pemahaman Masalah dengan alat bantu yang digunakan studi literature																
2	Pra Survei (observasi dan wawancara)																
3	Rancangan model proses cobit 4.1 Memetakan domain dan proses cobit dengan metode AHP																
4	Membuat Kuesioner																
5	Melakukan Penilaian dan Penghitungan Kuesioner																
6	MenghitungMaturity Level																
7	Pembuatan Rekomendasi Perbaikan																