BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam lingkungan bisnis yang begitu kompetitif dan cepat berubah, organisasi semakin menyadari manfaat potensial yang dihasilkan oleh *Information Technology* (IT). Kunci keberhasilan dalam sebuah organisasi terletak pada lingkungan yang dinamis dalam penggunaan IT yang efisien dan efektif dalam strategi bisnis dan proses (teknologi). Banyak manfaat yang dapat diambil oleh organisasi ketika mampu mengimplementasikan IT dalam proses bisnisnya. IT telah menjadi tulang punggung dalam menghadapi persaingan di dunia bisnis. Pengurangan waktu dalam menyampaikan layanan, peningkatan kualitas, operasional dan kemudahan penggunaan serta perbaikan secara terus menerus yang dilakukan dengan biaya yang seminimal mungkin yang pada akhirnya mampu membantu organisasi untuk mencapai visi dan misinya. IT juga mampu memberikan keuntungan kepada organisasi sehingga mendorong terjadinya peningkatan eskpektasi terhadap peran IT, dan kini IT tidak lagi sebagai pendorong dan pendukung strategi organisasi melainkan sebagai bagian yang terintegrasi dari strategi bisnis. Fungsi atau bagian IT dalam organisasi semakin dituntut untuk mampu memberikan *service* yang berkualitas dengan tetap memperhatikan efisiensi dan efektifitas fungsi IT. "Makin pesatnya perkembangan IT dewasa ini, membuat banyak organisasi dan perusahaan berusaha mengadopsi IT terbaru untuk

membantu kelancaran bisnis. IT tidak lagi dipandang hanya sebagai pelengkap, tetapi sudah menjadi salah satu penentu atas terlaksananya sasaran atau strategi bisnis perusahaan. Dukungan IT terhadap dunia bisnis lazimnya diwujudkan dalam sekumpulan sistem yang terdiri atas sistem informasi dan infrastruktur pendukungnya". (Witanti, 2007).

Seiring dengan perkembangan bisnis dalam suatu organisasi, IT dalam organisasi juga harus mampu menyesuaikan dengan keadaan bisnis yang semakin dinamis. Namun sering terjadi ketidaksamaan persepsi antara bisnis dengan IT, salah satunya adalah : Bisnis merasa bahwa IT tidak mengerti apa kemauan bisnis, sedangkan IT merasa tidak adanya panduan yang jelas mengenai arah organisasi mau dibawa kemana. Namun saat ini organisasi sudah lebih menyadari akan pentingnya *control* dan manajemen yang baik terhadap proses IT dalam mengelola semua investasi IT yang telah dikeluarkan agar dapat memenuhi kebutuhan bisnis saat ini.

Dalam suatu organisasi biasanya memiliki divisi atau bagian yang bertugas dalam menangani infrastruktur IT. Ada kalanya ketersediaan infrastruktur IT belum dapat dimaksimalkan, bahkan kesesuaian infrastruktur dengan kepentingan bisnis belum selaras sehingga mengakibatkan adanya sistem IT yang tidak berjalan optimal. Untuk menghindari ketidaksesuaian antara proses bisnis dengan ketersediaan infrastruktur IT dibutuhkan suatu sarana yang dapat diandalkan keakuratan penggunaannya. Salah satu pendekatan yang telah berkembang dengan baik dan dapat diadaptasi sebagai kerangka kerja *IT Service Management*

(ITSM) adalah *IT Infrastructure Library* (ITIL). Penerapan teknik dan proses dengan kerangka kerja ITIL memberikan manfaat-manfaat, yang diantaranya adalah peningkatan *service availability*, penghematan financial sebagai hasil dari pengurangan pengerjaan ulang (*rework*), *lost time*, perbaikan pengelolaan dan penggunaan sumber daya, serta perbaikan dalam hal pengambilan keputusan dan optimalisasi resiko (Cartlidge, et al., 2007).

Pada penelitian lainnya mengatakan bahwa dengan menerapkan kerangka kerja ITIL dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu : tujuan strategis suatu organisasi dapat tercapai, memastikan rencana keuangan yang lebih baik dalam hal efisiensi dan efektif, meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan IT dan dapat meningkatkan citra suatu organisasi dimata pelanggan. (Kneller, 2010).

Salah satu komponen dalam ITSM adalah *Service Operation* yang merupakan fungsi dan proses operasional yang menjamin *user* untuk dapat mengakses pelayanan yang tepat demi mendukung fungsi dan pelayanan bisnis, lebih fokus kepada pelayanan operasional sehari-hari. Dengan adanya kerja sama yang baik diantara keduanya diharapkan sistem yang terintegrasi dan administrasi yang baik menjadi landasan yang kuat bagi pembangunan IT di masa yang akan datang.

Selain itu kemampuan sebuah organisasi dalam pengelolaan IT akan mempengaruhi kualitas layanan IT yang salah satunya dapat diukur dengan pencapaian *Service Level Agreement* (SLA). Untuk mengetahui sejauh mana kemampuan divisi/bagian IT dalam menguasai dan

menjalankan proses bisnisnya maka perlu dilakukan pengukuran menggunakan *best practice* yang ada, dalam hal ini menggunakan *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), sehingga divisi IT bisa mengetahui dengan tepat tingkat kematangannya (*maturity level*) dengan mengadopsi CMMI (*Capability Maturity Model Integration*) dan posisi yang selanjutnya ingin dicapai dengan hasil pengukuran ini, yang menjadi dasar dan arah dalam meningkatkan pelayanan divisi IT.

Dalam ITSM proses pengelolaan *incident* dan *problem* memegang peranan yang sangat penting, hal ini karena kedua komponen tersebut dipengaruhi oleh prosedur, sistem, dan kemampuan staf IT yang berdampak terhadap tercapai atau tidaknya SLA. Disamping itu faktor kemampuan penggunaan IT pada *user* juga memegang salah satu peranan yang cukup penting.

Dengan adanya standar berdasarkan SLA maka operasional dalam memberikan layanan terhadap pengguna jasa IT menjadi lebih luas. Dengan adanya *incident management* dan *problem management* serta dilakukannya implementasi *Service Desk/Help Desk* maka akan mengembalikan operasional bisnis kembali normal secepat mungkin dan keadaan tingkat normal bisa dituangkan dalam suatu batasan SLA.

PT. Telkom mengembangkan ISC (*Information System Centre*) untuk menangani serta menunjang aktifitas IS/IT perusahaan. Salah satu unit di bawah ISC adalah IS *Service Support* yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan *hardware, software,* data dan jaringan di seluruh unit bisnis PT. Telkom, serta bagian *Help Desk* yang menangani *complain*

yang berkaitan dengan IS/IT yang diketuai seorang *Help Desk Manager*. Dalam tesis ini dibahas mengenai kinerja layanan IT unit *IS Service Support* PT. Telkom dengan menerapkan kerangka kerja yang secara internasional sudah diakui sebagai *best practice*, yaitu ITIL.

1.2 Rumusan masalah

Studi pada unit IS *Service* Support di *Information System Centre* (ISC) PT. Telkom dilaksanakan untuk menemukan jawaban mengenai:

1 Apakah proses penanganan *Incident* dan *Problem* telah dilaksanakan sesuai harapan atau target manajemen *Information System Centre* (ISC)?

2 Bagaimana tingkat maturity level *Incident Management* dan *Problem Management* dalam IS *Service Support* saat ini jika diukur dalam ITSM?

3 Apa saja langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan proses *Incident Management* dan *Problem Management* dalam unit IS *Service Support* ?.

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Melaksanakan peninjauan atas proses *Incident Management* dan *Problem Management* pada unit IS *Service Support* dan mencoba

untuk mengatasi kemungkinan kelemahan-kelemahan proses tersebut dengan mengacu pada ITIL.

2. Mengetahui *maturity level* pada proses *Incident Management* dan *Problem Management* dalam unit IS *Service Support*. Pengukuran *maturity level* yang dilakukan berdasarkan pengukuran deskriptif (studi pustaka) dan pengukuran kuantitatif dengan matrik kuesioner ITSM (analisis kuantitatif).
3. Mengetahui pencapaian SLA yang dipengaruhi oleh tata kelola *incident* dan *problem*, yaitu dengan melakukan pengukuran kinerja terhadap *incident* dan *problem* dengan menggunakan matriks manajemen *incident* dan *problem.*
4. Mengetahui langkah-langkah perbaikan proses dalam penanganan *Incident Management* dan *Problem Management* dalam unit IS *Service Support*.

1.4 Batasan Masalah

Ruang lingkup dan batasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi ini dilakukan pada unit IS *Service Support* pada *Information System Centre* (ISC) PT. Telkom.
2. Data yang digunakan adalah 3 bulan, yaitu Januari, Februari dan Maret 2014.

3. Perbaikan menggunakan ITIL v3 dalam *Incident Management* dan *Problem Management*. Pemilihan kedua bagian ini didasarkan bahwa operasional dasar PT. Telkom adalah ICT *Service Provider* dimana membutuhkan penanganan yang cepat dan tepat terhadap keluhan maupun masalah yang dihadapi.
4. Mengukur tingkat kematangan (*maturity level*) menggunakan *best practice* ITSM pada *metrics incident* management dan *problem management.* Pengukuran didasarkan pada pengukuran deskriptif (studi pustaka) dan pengukuran kuantitatif dengan matrik kuesioner ITSM (analisis kuantitatif).

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapakan dari penelitian ini adalah :

1. Dapat memberikan rekomendasi yang relevan dan membangun bagi organisasi sesuai dengan hasil analisis yang dilakukan untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang dibahas sehingga pada akhirnya perusahaan dapat meningkatkan kinerjanya.
2. Dapat mengetahui bagaimana posisi IS *Service Support* terhadap penanganan pelayanan IT dalam *service*, *incident* dan *problem* dalam organisasi.
3. Mendekatkan IS *Service Support* kepada standarisasi kualitas pelayanan IT dan perbaikan berkelanjutan di unit IS *Service Support* dengan acuan *best practice* dalam ITIL.

1.6 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab yang meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

Membahas mengenai: latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, manfaat dan tujuan serta sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Membahas mengenai teori dasar yang digunakan pada penyusunan Tesis yang meliputi penjelasan mengenai Evaluasi, Pengumpulan Data, *Service*, *IT Service Management* (ITSM) dan ITIL v3.

BAB III OBYEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

Mengemukakan gambaran umum perusahaan dan obyek yang dipilih untuk penelitian serta metodologi yang digunakan pada penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi kondisi obyek penelitian pada saat ini dari sudut pandang proses bisnis, sistem, teknologi dan penerapan yang sudah berjalan serta pembahasan dengan mengacu pada ITIL *frame work*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dari hasil penulisan dan saran-saran yang diberikan penulis berkaitan dengan penelitian ini.