BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

PT X merupakan unit pengelola kesehatan dan unit terpisah dari PT Y yang mengelola kesehatan untuk karyawan, pensiunan beserta keluarga, baik di divisi regional, divisi support dan beberapa anak perusahaan PT Y. Layanan TI digunakan PT X untuk mendukung proses bisnis yang berlangsung saat ini, meliputi perencanaan, pengendalian dan pemeliharaan kesehatan karyawan, pensiunan, dan keluarganya (kesehatan umum, gigi dan mulut, pengurusan peralatan kesehatan), penyelenggaraan poliklinik di kantor pusat, penyuluhan, promotif fisik dan *hygiene* perusahaan dan keselamatan kerja.

Sistem informasi yang digunakan PT X untuk mendukung proses bisnisnya yaitu Sistem *Medical Record Online*, Sistem Informasi Kepesertaan, Sistem Informasi Keuangan, serta Sistem Informasi Antrian Peserta. Layanan yang diberikan oleh sistem perlu ditingkatkan, karena terdapat masalah pada sistem yang digunakan seperti terjadi antrian pengguna yang mengakses sistem terhambat, sehingga proses komunikasi data pun terhambat, selain itu sistem belum terintegrasi sehingga menyebabkan kemungkinan adanya duplikasi data, dan terjadi pemborosan pemanfaatan aset organisasi, seperti saat dilakukan penerapan aplikasi baru dengan teknologi yang ada terjadi suatu kesenjangan dimana sistem tidak menghasilkan

informasi yang akurat dan membutuhkan sumber data yang berbeda serta mengakibatkan proses bisnis tidak berjalan dengan efisien. Hal tersebut dapat terjadi karena organisasi belum melakukan analisis terhadap kondisi pengelolaan kebutuhan layanan TI yang sesuai dengan kebutuhan dan merencanakan strategi yang tepat untuk pemenuhan ketersediaan dan integrasi sistem layanan TI yang digunakan.

PT X menginginkan untuk terus meningkatkan layanan serta ketersediaan dan kelancaran layanan kepada pengguna sistem. Selain itu, pemenuhan penyediaan layanan juga dapat terus berkembang dan mengalami perubahan berdasarkan kebutuhan pengguna yang terlibat dalam proses bisnis organisasi. Pemenuhan ketersediaan layanan yang tidak terintegrasi dan tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan proses layanan hanya mampu memenuhi kebutuhan dalam jangka pendek dan tidak mampu mengatasi perubahan yang terjadi.

Berdasarkan masalah tersebut, PT X perlu melakukan proses perancangan tata kelola layanan TI sehingga layanan dapat tersedia dan sistem yang dibutuhkan dapat terintegrasi dengan arsitektur yang tepat, serta penggunaan TI dapat beradaptasi dengan perubahan bisnis yang terjadi. Pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan manajemen layanan TI terhadap perubahan organisasi, dan operasional untuk kebutuhan layanan TI berdasarkan suatu kerangka kerja yang dapat memenuhi proses manajemen layanan tekonologi informasi yaitu *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL). Proses pengukuran (*assesment*) terhadap tingkat kematangan ketersediaan layanan TI

perlu dilakukan untuk mengetahui kondisi layanan TI yang digunakan berdasarkan pemetaan antara ITIL dengan suatu kerangka kerja yang dapat mengevaluasi tata kelola TI dalam mendukung layanan TI yaitu *Control Objectives for Information and Related Technology* (COBIT).

COBIT memberikan panduan mengenai tujuan yang harus dicapai oleh sebuah organisasi dalam memberikan layanan TI, sedangkan ITIL merupakan *best practice* dalam pengelolaan layanan TI untuk mencapai tujuan organisasi, sehingga COBIT dan ITIL merupakan dua pendekatan dalam proses tata kelola layanan teknologi informasi yang saling melengkapi.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, masalah yang timbul adalah:

1. PT X menginginkan untuk terus meningkatkan layanan serta ketersediaan dan kelancaran layanan kepada pengguna sistem
2. Dibutuhkan kerangka kerja untuk proses pengukuran kondisi kualitas dan ketersediaan layanan TI saat ini untuk membantu memenuhi proses manajemen layanan TI, sehingga dapat menghasilkan perencanaan tata kelola layanan TI yang sesuai dengan kebutuhan dan dapat beradaptasi dengan perubahan bisnis yang terjadi.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan perumusan masalah yaitu melakukan perancangan tata kelola layanan teknologi informasi menggunakan ITIL v.3 dan COBIT 4.1.

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui kondisi penerapan tata kelola layanan teknologi informasi berdasarkan kondisi efektivitas, efisiensi, dan ketersediaan layanan teknologi informasi dalam mendukung tujuan bisnis dan memenuhi kebutuhan proses bisnis yang berjalan
2. Menghasilkan perencanaan tata kelola layanan TI yang sesuai dengan kebutuhan layanan TI.

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini adalah perusahaan dapat melakukan perancangan tata kelola layanan teknologi informasi berdasarkan ITIL v.3 dan COBIT 4.1 sehingga dapat menghasilkan tata kelola layanan TI yang sesuai dengan kebutuhan.

1.5 Batasan masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Perancangan tata kelola TI ini difokuskan pada aspek layanan TI dengan mengidentifikasi, mendefinisikan, dan merekomendasikan model layanan TI pada PT X.
2. Sistem informasi yang akan dibahas adalah sistem informasi utama yang digunakan PT X yaitu sistem *Medical Record Online*.
3. Proses manajemen layanan TI berdasarkan ITIL v.3 dilakukan pada tahapan *Service Strategy* dan *Service Design* sebagai panduan dalam proses perancangan tata kelola layanan TI.

4. Tahapan *service strategy* yang akan dibahas yaitu berhubungan dengan *strategy management*, dan *service portfolio management*.
5. Tahapan *service design* yang akan dibahas yaitu berhubungan dengan *design coordination, service catalogue management, dan service level management*.
6. Tahapan *Continual Service Improvement* dilakukan untuk mengidentifikasi dan mengelola perbaikan yang sesuai dengan membandingkan posisi kondisi layanan TI saat ini dengan tujuan bisnis yang akan dicapai melalui evaluasi terus menerus dan peningkatan kualitas layanan.
7. Proses mengidentifikasi posisi kondisi layanan TI saat ini dilakukan dengan bantuan kerangka kerja COBIT 4.1

1.6 Sistematika penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang teori yang digunakan dalam penelitian.

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metode penelitian mencakup materi dan sasaran penelitian, teknik pengumpulan data, dan penjelasan metode yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil rancangan tata kelola layanan teknologi informasi pada PT X.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan akhir dari penelitian yang dilakukan.