



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kebutuhan akan teknologi dalam kehidupan tidak dapat dipisahkan lagi, hampir semua aspek kehidupan kita tidak terlepas dari teknologi. Orang-orang akan menggunakan teknologi untuk memudahkan mereka dalam melakukan aktivitasnya. Teknologi yang digunakan dapat menunjang keberhasilan aktivitas bisnis, sehingga perusahaan berlomba-lomba menerapkan teknologi untuk bersaing dengan perusahaan lain. Dengan perkembangan teknologi yang semakin cepat membuat perusahaan harus mengikuti perkembangan teknologi yang ada dan ingin menjadi perusahaan yang terdepan dalam bisnis yang dijalankan (Setiady, 2013).

Dalam penelitian ini menggunakan kerangka kerja yang telah disediakan sebagai acuan untuk melakukan pengukuran audit system informasi, kerangka kerja yang digunakan adalah ITIL V3 (*Service Operation*) merupakan sebuah kerangka kerja yang diciptakan oleh ISACA (*Information Sistem Audit and Control Association*). ITIL diciptakan sebagai kerangka kerja atau sebagai tata kelola layanan IT, ITIL menyediakan "best practice" yang sangat mendukung bagi para perusahaan untuk mengetahui kebutuhan layanan yang harus dikendalikan, masalah-masalah teknis yang terjadi, serta meminimalisir resiko bisnis yang dijalankan oleh perusahaan.

Penelitian ini mengangkat kasus pada Gasindo Group dimana saat ini perusahaan sudah menerapkan tata kelola TI sebagai salah satu syarat untuk

mencapai tujuan bisnis agar investasi yang telah dikeluarkan sebanding dengan tujuan yang akan dicapai oleh perusahaan. Selama ini Gasindo Group terus melakukan pengembangan di dalam pengelolaan IT nya, namun hal tersebut tidak menjamin perusahaan sudah betul-betul menerapkan tata kelola TI dengan baik terutama di bagian layanan teknologi informasi (Hendra, 2018).

Gasindo Group adalah perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan cairan industri dan medis, pengangkut cairan industri, pemasangan Stasiun Pengisian, jasa proyek, pemasangan gas medis, tangki truk dan penyewaan peralatan yang didukung oleh produsen gas industri lokal dan multinasional untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Gasindo Group mempunyai masalah dalam satu proses yang ada di dalam sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*)

Menurut kepala IT yaitu Bapak Hendra Kasih pada tanggal 17 Februari 2018, pada dasarnya Perusahaan Gasindo Group telah menggunakan konsep ERP, namun ada masalah dalam pengimplementasian system tersebut terutama dibagian inventori sering terdapat kesalahan-kesalahan dalam penomoran tabung gas sehingga sering terjadi ketidaksesuaian data yang diinput dengan *output* yang dikeluarkan oleh *user*.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur tingkat layanan teknologi informasi pada system ERP dan untuk memberikan hasil temuan, dampak dan rekomendasi atas pengukuran tingkat layanan dengan objek penelitiannya adalah Gasindo Group dan penelitian ini menggunakan kerangka kerja ITIL V3 sebagai acuan penelitian. Dengan adanya penelitian terhadap layanan TI pada Gasindo Group mampu meminimalisir ketidaksesuaian data dalam penomoran tabung dan

operasional layanan harian perusahaan. Keberadaan layanan IT dan berbagai sistem yang ada dapat mendukung kinerja perusahaan serta meningkatkan *value* yang diberikan kepada pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana hasil penilaian layanan TI pada system ERP di Gasindo Group menggunakan kerangka kerja ITIL v3?
2. Bagaimana rekomendasi hasil yang dapat diusulkan berdasarkan hasil penilaian, untuk memperbaiki ketidaksesuaian data pada proses *controlling* ?

1.3. Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak terlalu meluas, maka dari itu adanya batasan masalah sebagai berikut: (1) Ruang lingkup penelitian dilakukan di kepala bagian IT Gasindo Group; (2) respondennya terdiri dari *user* dan *developer* ; (3) fokus penelitian berada pada system layanan ERP.

Penelitian ini dilakukan pada Gasindo Group untuk melakukan pengukuran terhadap manajemen layanan teknologi informasi pada system ERP . Framework yang digunakan dalam pengukuran layanan teknologi adalah ITIL v3.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

1.4. Tujuan & Manfaat Penelitian

1. Untuk mengetahui hasil nilai dari layanan TI pada system ERP di Gasindo Group yang berguna sebagai upaya peningkatan operasional perusahaan terutama dalam pelayanan teknologi informasi.
2. Memberikan rekomendasi dan masukan berupa saran dalam pelaksanaan pelayanan teknologi informasi untuk menerapkan pengendalian yang baik dan sesuai dengan praktek yang ada di lapangan untuk mencegah ketidaksesuaian data dalam penomoran tabung gas. Sehingga, data yang dikeluarkan sesuai dengan hasil yang telah dimasukkan dalam sistem.

1.5. Sistematika Penulisan

Laporan penelitian dengan judul Pengukuran Tata Kelola IT menggunakan Kerangka Kerja ITIL V3 pada Gasindo Group ini disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini membahas tentang latar belakang masalah yang diteliti, perumusan masalah yang berupa pertanyaan, batasan masalah yang isinya inti dari permasalahan serta batasan masalah yang diteliti dan tujuan dari manfaat penelitian ini yaitu tujuan yang akan dicapai dengan melakukan penelitian serta sistematika penulisan laporan.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, yaitu tentang informasi mengenai pengertian IT Governance, ITSM (*Information Technology Service Management*), Sejarah *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL v3), Definisi ITIL, *Service Lifecycle*, manfaat IT *Infrastructure Library*, Metode penelitian, Tahapan pengukuran, *Capability Level*, *Maturity level*, *Fishbone* diagram dan penelitian terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pengembangan dari penelitian yang dilakukan serta teknik analisa yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini membahas tentang tahapan penelitian yang dipakai, yaitu tentang perencanaan, pemeriksaan lapangan, pelaporan dan tindak lanjut. Pada bab ini membahas tentang analisi data yang diambil dari hasil wawancara dan kuesioner yang sudah dilakukan yang nantinya akan memberikan hasil temuan serta penyusunan rekomendasi.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan Bab terakhir dari penelitian yang dilakukan yang berisi kesimpulan serta saran dari penelitian sehubungan dengan adanya pengembangan teknologi system informasi pada masa yang akan datang.