

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi berperan penting bagi sebuah perusahaan. Karena dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan tersebut. Dengan diterapkannya teknologi informasi pada proses bisnis sebuah perusahaan, maka hal tersebut dipandang sebagai salah satu solusi yang nantinya dapat meningkatkan persaingan antar perusahaan [1]. *Information Technology Service Management (ITSM)* merupakan solusi yang tepat untuk menerapkan manajemen layanan teknologi informasi, karena bertujuan untuk memastikan layanan teknologi informasi searah dengan kebutuhan bisnis dan mendukung target-target yang ditetapkan perusahaan demi mencapai tujuan bisnis perusahaan [2].

Information Technology Service Management (ITSM) adalah sebuah proses yang berfokus pada pengelolaan komponen TI dengan tujuan memberikan kualitas layanan yang terbaik kepada *customer* dengan cara yang cepat dan biaya terjangkau [3]. *Information Technology Service Management (ITSM)* terdiri dari bermacam-macam *framework*, salah satunya adalah *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* yang memiliki definisi yaitu *framework* tata kelola TI tingkat tinggi yang menjelaskan mengenai bagaimana langkah-langkah untuk mencapai manajemen layanan operasional TI yang sukses dalam sebuah perusahaan [4]. *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* memiliki lima proses *lifecycle*, diantaranya *service strategi*, *service design*, *service transition*, *service operation* dan *continual service improvement*. Penelitian ini hanya berfokus pada salah satu siklus atau *domain* saja, yaitu *service operation*.

Service Operation merupakan *best practice* yang berfungsi untuk mengelola layanan di lingkungan TI yang mencakup panduan guna mencapai keberhasilan dalam memberikan dukungan terhadap layanan untuk memastikan nilai bagi pelanggan dan penyedia layanan. Tujuan dari *service operation* adalah mengkoordinasi aktivitas dan proses yang diperlukan untuk mengelola layanan

pada tingkat yang disepakati pelanggan. Selain itu service operation juga memiliki tanggung jawab atas pengelolaan berskala dari teknologi yang digunakan dalam mendukung layanan [5]. Selain itu, untuk mengetahui tingkat kematangan (*maturity level*) kinerja layanan TI pada sebuah perusahaan, maka penelitian ini akan menggunakan *maturity model*, yaitu suatu metode untuk menjelaskan sejauh mana suatu fungsi berada di bawah kendali [6]. Terdapat enam level didalam *maturity model*, diantaranya *Absence (level 0)*, *Initial (level 1)*, *Repeatable (level 2)*, *Defined (level 3)*, *Managed (level 4)*, *Optimized (level 5)*.

Badan Pusat Statistik (BPS) adalah Lembaga Pemerintah Non-Department yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Pada awalnya kepanjangan dari BPS adalah Biro Pusat Statistik, hal tersebut tercantum dalam UU No 6 Tahun 1960 tentang Sensus dan UU No 7 Tahun 1960 tentang statistik. Kemudian secara formal nama Biro Pusat Statistik berubah menjadi Badan Pusat Statistik sesuai dengan yang ditetapkan dalam UU No 6 Tahun 1997 tentang Statistik. Kantor BPS Banjarnegara berlokasi di Jalan Selamanik No 33, Banjarnegara, Jawa Tengah. Visi dari Badan Pusat Statistik (BPS) adalah menjadi penyedia data statistik berkualitas untuk Indonesia Maju. Namun terdapat kendala yang biasa terjadi pada tata kelola teknologi informasi Badan Pusat Statistik Kabupaten Banjarnegara, diantaranya adalah kendala pada jaringan berupa internet lambat bahkan *down*, kerusakan pada router, kabel LAN yang belum tersambung. Kemudian kendala pada hardware, seperti komputer rusak, terkena virus, gagal booting. Hal tersebut tentunya menghambat pekerjaan sehari – hari di Kantor BPS Banjarnegara, oleh karena itu peneliti akan melakukan pengukuran terhadap layanan TI Badan Pusat Statistik (BPS) apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum.

Penelitian ini akan menggunakan *framework* ITIL V3 yang merupakan *best practice* yang memiliki tahapan – tahapan dalam penerapan perangkat TI, selain itu kerangka kerja ini sering digunakan dalam pengelolaan infrastruktur teknologi informasi [7]. Terdapat lima siklus hidup di dalam *framework* ITIL V3, yaitu *service strategy*, *service design*, *service transition*, *service operation* dan *continual service management*. Fokus evaluasi tata kelola TI dalam penelitian ini

terdapat pada *domain service operation* sebagai acuan dalam melayani operasional manajemen layanan TI. Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan pengisian kuisioner. Data yang sudah terkumpul akan dihitung menggunakan rumus *maturity model* agar dapat mengetahui tingkat kematangan perusahaan.

Jadi, alasan untuk memilih menggunakan framework *ITIL (Information Technology Infrastructure Library)* adalah karena ITIL bertujuan untuk mengelola layanan TI di dalam sebuah organisasi, hal ini dapat memberikan bantuan yang berkelanjutan dalam menyempurnakan operasional layanan. Selain itu ITIL mendeskripsikan bagian dari layanan TI seperti manajemen layanan, aktivitas proses secara detail. ITIL menggunakan pendekatan yaitu bagaimana caranya untuk mengelola layanan TI. Sedangkan *COBIT (Control Objectives for Information and related Technology)* bertujuan untuk menyediakan seperangkat aturan untuk pengendalian layanan TI agar tujuan bisnis selaras dengan tujuan TI. Selain itu COBIT mendeskripsikan aturan – aturan untuk mendukung layanan TI di perusahaan agar memanfaatkan sumber daya serta asetnya sebaik mungkin. COBIT menggunakan pendekatan yaitu tindakan apa yang harus dilakukan untuk mengelola layanan TI [8].

1.2 Batasan Masalah

Batasan Masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Framework yang digunakan dalam penelitian ini adalah ITIL V3 *Domain Service Operation* yang terdiri dari lima tahap, yaitu *incident management, problem management, event management, access management* dan *service request fulfillment*
- 2) Temuan data dan rekomendasi yang tersedia merupakan hasil observasi, wawancara dengan Bapak Agus Priyono selaku Kepala Fungsi IPDS BPS Kab. Banjarnegara dan menyebarkan kuisioner kepada enam staff Fungsi IPDS.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan, maka diperoleh rumusan masalah yaitu :

- 1) Bagaimana cara mengukur tingkat kematangan tata kelola TI pada BPS Kabupaten Banjarnegara
- 2) Bagaimana cara menganalisis hasil wawancara dan kuesioner untuk menentukan temuan?
- 3) Apa rekomendasi yang diberikan mengenai layanan TI berdasarkan evaluasi tingkat kematangan pada BPS Kabupaten Banjarnegara?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- 1) Mengetahui hasil pengukuran layanan TI pada BPS Kabupaten Banjarnegara menggunakan metode ITIL V3 Domain Service Operation.
- 2) Memberikan rekomendasi terhadap layanan teknologi dan informasi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik dari sisi akademis maupun perusahaan.

1) Bagi Perusahaan

Setelah selesai melakukan kegiatan penelitian, diharapkan hasil dari penelitian tersebut dapat menjadi masukan bagi perusahaan agar dapat menjadi lebih baik.

2) Bagi Akademis

a) Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian dapat digunakan untuk menambah pengetahuan mengenai *ITIL Service Operation*. Selain itu dapat mengetahui kinerja layanan TI di perusahaan, sehingga dapat dilakukan proses analisis untuk kemudian diberikan rekomendasi.

b) Bagi Akademis

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat menjadi baha acuan pada penelitian serupa.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan laporan penelitian akan dijabarkan sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab 1 menjelaskan mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab 2 menjelaskan teori – teori terkait penelitian, yaitu *IT Governance*, *Information Technology Service Management (ITSM)*, *Control Objective for Information and related Technology (COBIT)*, *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*, *maturity model*, perbandingan COBIT dan ITIL.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 berisi gambaran umum objek penelitian, metode penelitian, variable penelitian, tahapan audit, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan kerangka pikir.

Metode penelitian menggunakan kerangka kerja ITIL dan *maturity model* yang digunakan untuk mengukur tingkat kematangan tata kelola TI. Selanjutnya variabel penelitian berfokus pada *domain service operation* yang terdapat di dalam kerangka kerja ITIL dan terdiri dari beberapa tahapan, seperti *incident management*, *problem management*, *event management*, *access management* dan *service request fulfillment*. Kemudian tahapan audit menurut gallegos yang meliputi perencanaan, pemeriksaan lapangan, pelaporan dan tindak lanjut. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuisisioner dan observasi.

Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah metode kuantitatif. Selain itu, pada bab tiga terdapat kerangka pikir yang menjelaskan secara rinci tentang alur pengerjaan skripsi.

BAB 4. ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

Bab 4 berisi uraian dari tahapan audit. Pertama dimulai dari perencanaan yang menjabarkan urutan kegiatan yang dilaksanakan selama penelitian. Kedua adalah pemeriksaan lapangan yang menjelaskan hasil wawancara dan hasil kuesioner. ketiga adalah pelaporan yang menjelaskan hasil temuan dan rekomendasi. Keempat adalah tindak lanjut yang menampilkan tabel rekomendasi serta disetujui atau tidak rekomendasi tersebut.

BAB 5. KESIMPULAN SARAN

Bab 5 berisi uraian dari kesimpulan serta saran berdasarkan hasil dari penelitian skripsi ini.

