



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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 Masalah

Teknologi informasi saat ini merupakan kebutuhan wajib dalam dunia bisnis dan terciptanya banyak peluang bisnis dan pekerjaan baru (Maulina, 2019). Teknologi informasi sangat menentukan hasil output dari sebuah proses bisnis, dari kegiatan operasional sehari-hari hingga proses bisnis perusahaan sebagian besar ditentukan oleh berjalannya teknologi informasi yang diterapkan. Pengelolaan teknologi informasi dapat digunakan sebagai penjaminan efisiensi sebuah proses bisnis, serta dapat dijadikan sebagai evaluasi untuk melakukan pengembangan dan perbaikan terus menerus (Pragita, Firdaus, & Perdana, 2014)

PT Bank Central Asia Tbk. merupakan salah satu perusahaan bank swasta terbesar di Indonesia dengan saham yang mencapai \$47.64 juta dolar (67 triliun rupiah) per 23 September 2019 (Markets Insider, 2019), perusahaan ini sekarang dimiliki oleh satu grup perusahaan rokok terbesar di dunia, Djarum. Proses pelayanan yang dilakukan sudah menggunakan teknologi informasi yang memadai sehingga PT Bank Central Asia Tbk. mudah untuk melayani pelanggannya. Agar terus memuaskan pelanggannya, PT Bank Central Asia Tbk. terus menerus berinovasi dalam aspek finansial dan juga teknologi informasi.

Pada bidang IT khususnya *IT Service Management*, untuk selalu meningkatkan mutu kualitas pelayanan, PT Bank Central Asia Tbk. melakukan berbagai upaya dalam peningkatan mutu kualitas pelayanan dengan menetapkan

sebuah standar dan kebijakan, salah satunya adalah penetapan standarisasi ITIL V3 yang mencakup seluruh proses *IT Service*, dimana ITIL V3 merupakan suatu rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi teknologi informasi (TI) (ITIL, 2011). Upaya tersebut memenuhi standarisasi ISO 20000 yang sebagai buktinya mendapatkan sertifikasi ISO 20000 tahun 2011 (PT Bank Central Asia Tbk, 2017). ISO 20000 merupakan standar internasional yang mengatur tentang manajemen layanan teknologi informasi (Organisation internationale de Normalisation (ISO), 2018). Dengan penerapan standarisasi ISO 20000 yang telah dilakukan, PT Bank Central Asia TBK. diharapkan mengalami peningkatan mutu kualitas dalam pelayanan *IT service* di beberapa aspek seperti pemberian kualitas pelayanan, dan efisiensi waktu pelayanan.

Meskipun sudah mendapatkan sertifikasi ISO 20000, PT Bank Central Asia TBK. mempunyai tujuan untuk terus meningkatkan kualitas mutu pelayanan dari berbagai sisi, hasil wawancara lapangan yang dilakukan dengan salah satu pimpinan unit kerja ITSM (*Information Technology Service Management*) divisi GSIT (*Group Strategic Information Technology*) menunjukkan bahwa PT Bank Central Asia TBK. ingin menggunakan *framework* lainnya sebagai metode pengukuran untuk menilai kualitas mutu pelayanan yang berbeda dan belum pernah diuji sebelumnya, yaitu COBIT 5. Oleh karena itu, COBIT 5 akan digunakan sebagai *framework* pengukur dalam proses peningkatan kualitas mutu pelayanan dengan dilakukannya proses *Assessment* pada unit kerja ITSM.

Saat ini PT Bank Central Asia TBK. memerlukan adanya perbaikan kualitas mutu pelayanan di bidang pengelolaan *problem* dan *service request*, maka dari itu berdasarkan domain proses *framework* COBIT 5 akan berfokus pada domain DSS (*Deliver, Service, and Support*) pada kode proses DSS02, yaitu *Manage Service requests and Incidents*, dan DSS03, *Manage Problems*.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kapabilitas tata kelola TI terkait DSS03 (*Manage Problems*) dan DSS02 (*Manage service requests and incidents*) di PT Bank Central Asia TBK. Divisi GSIT - ITSM yang diukur menggunakan COBIT 5.
2. Bagaimana strategi perbaikan dan rekomendasi yang perlu dilakukan dalam mencapai target tingkat kapabilitas manajemen layanan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian meliputi:

1. Pembahasan dalam penelitian ini tentang tingkat kapabilitas manajemen layanan teknologi informasi PT Bank Central Asia TBK. Divisi GSIT – ITSM menggunakan *framework* COBIT 5 domain DSS (*Deliver, Service, and Support*) khususnya DSS03 (*Manage Problems*) dan DSS02 (*Manage Service requests and Incidents*).

2. Evaluasi dilakukan pada proses pelayanan IT khususnya di unit kerja ITSM.
3. Versi COBIT yang digunakan dalam penelitian ini adalah COBIT 5 tahun 2013.

1.4 Tujuan penelitian

Tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan menganalisa tingkat kapabilitas manajemen layanan teknologi informasi terhadap pengguna layanan dengan mengukur tingkat kapabilitas guna, meningkatkan kepuasan pelanggan dan merancang strategi perbaikan di PT Bank Central Asia TBK.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan yang harus dilakukan oleh PT Bank Central Asia TBK. untuk mencapai tingkat kapabilitas yang lebih baik.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dalam melakukan penelitian ini adalah hasil proses *assessment* yang dapat digunakan oleh PT Bank Central Asia TBK. menggunakan COBIT 5 sebagai acuan untuk melakukan perbaikan kualitas mutu pelayanan.