BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman serta perkembangan teknologi informasi (TI) semakin pesat dan juga tersebar di seluruh sektor, terutama sektor bisnis yang dapat memudahkan manusia menyelesaikan semua pekerjaan, sebagai contoh zaman dahulu semua serba manual sedangkan di zaman yang modern ini semua sudah mulai dikerjakan dengan teknologi atau bisa dibilang sudah terkomputerisasi, di dalam sektor bisnis, komputerisasi sangat membantu memudahkan aktivitas perusahaan menjadi lebih berkembang sangat pesat.[1]. Pastinya setiap pemilik perusahaan menginginkan sebuah bisnisnya berkembang dengan pesat, oleh karena itu semua aktivitas yang dihadapi perusahaan akan semakin lebih sulit, sehingga dibutuhkannya perawatan atau maintenance di seluruh aspek perusahaan di bidang Operational, tidak dapat dipungkiri juga sistem dapat melakukan kesalahan, kesalahan tersebut berupa error, bug, virus atau kelalaian manusia sendiri yang menyebabkan kerusakan pada sistem dan perangkat keras (*hardware)*, maka dari itu kerusakan pada sistem dapat diminimalisir dengan adanya tata kelola teknologi informasi.[2].

Tata kelola teknologi informasi (*IT Governance*) yang merupakan sebuah upaya atau sebuah framework untuk menjamin pengelolaan teknologi informasi agar mendukung strategi bisnis suatu enterprise, memberikan nilai yang bermanfaat bagi organisasi atau perusahaan yang telah mengimplementasikannya serta dapat terhindari dari kerusakan sistem [3]. Pihak perusahaan dapat menentukan standarisasi layanan Teknologi Informasi (IT) dengan menggunakan framework apa saja, sebagai contoh framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL), ITIL sendiri berfungsi sebagai sebuah kerangka kerja (framework) yang memberikan panduan bagaimana cara menyediakan layanan teknologi informasi untuk mendukung keberhasilan perusahaan dengan menyelaraskan layanan teknologi informasi dengan kebutuhan bisnis dan pelanggan saat ini serta di masa yang akan datang[4]. ITIL sendiri memiliki lima domain yaitu *Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation* dan *Continual Service*

Improvement, semua proses tersebut merupakan panduan mengenai layanan teknologi informasi, pada penelitian ini peneliti menggunakan domain service Operation [5]. Domain *service Operation* sendiri berfokus pada bagian operasi harian di perusahaan atau organisasi untuk mempertahankan layanan teknologi informasi agar dapat terus bekerja setiap waktu di perusahaan jika dibutuhkan [5].

Perusahaan PT Xyz yang berdiri pada tahun 2006, perusahaan ini bergerak di sektor bisnis penyedia solusi layanan Teknologi Informasi yang berfokus pada pelayanan dan penyedia solusi contohnya seperti, PT Xyz memberikan solusi tentang *Data Center Infrastructure*, *Infrastructure management, Information Security,Business Software* dan *IT services*. Sedangkan dibidang pelayanan atau services terdapat Design & Implementation Project,Technology Refreshment dan Software Development. Perusahaan ini juga sudah bekerja sama dengan 24 perusahaan besar dibidang ICT (*Information and Communication Technology*) dengan adanya kerja sama dengan perusahaan besar dibidang ICT, perusahaan ini memiliki keuntungan untuk menarik minat pelanggan agar menggunakan jasa dari perusahaan PT Xyz, dengan kata lain perusahaan ini juga memiliki pengalaman yang baik dibidang pemberian layanan teknologi informasi.

Saat ini PT Xyz sedang mengembangkan sarana dan prasarana teknologi dalam rangka meningkatkan layanan pemberian solusi teknologi informasi yang dapat memenuhi kebutuhan perusahaan atau customer maupun user yang menggunakan teknologi pada saat bekerja. Berbagai masalah yang terjadi pada teknologi informasi yang dialami PT Xyz dapat dilaporkan kepada IT helpdesk, IT helpdesk ini berfungsi sebagai penerima keluhan atau laporan terkait permasalahan teknologi informasi yang diderita pegawai atau user, setelah IT helpdesk menerima laporan atau keluhan dari pegawai, laporan ini akan diteruskan kepada pihak yang bertanggung jawab mengenai teknologi yang digunakan diperusahaan karena lebih menguasai bidangnya serta dapat menangani masalah yang diderita user[6]. Proses penanganan permasalahan tersebut yang menjadi akar masalah yang mengakibatkan beberapa pekerjaan atau proses bisnis menjadi tertunda sehingga menyebabkan kerugian bagi perusahaan, Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penilaian apakah domain *service operation* sudah berjalan diperusahaan dan juga ingin memberikan rekomendasi terkait pengelolaan insiden pada perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, berikut merupakan sebuah temuan yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- Bagaimana perusahaan mengetahui standar operasional untuk pengelolaan dan penganan insiden dengan domain *service operation* framework ITIL di PT Xyz ?
- Bagaimana framework ITIL domain *service operation* meningkatkan kinerja terkait IT support (IT helpdesk) di perusahaan PT Xyz sesuai hasil ITIL *Service Support Self Assessment* dan Gap Analisis?

1.3 Batasan Masalah

Adapun Batasan Permasalahan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- Menggunakan ITIL v3 *domain service Operation* untuk mengidentifikasi masalah atau insiden yang terjadi diperusahaan
- Data yang diambil merupakan data kualitatif yang diperoleh dari wawancara dari pihak internal PT Xyz.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- Memberikan penilaian berdasarkan temuan, serta mengetahui standar operasional untuk pengelolaan dan penangan insiden pada perusahaan yang mengacu pada framework ITIL versi 3.
- Memberikan rekomendasi dan saran terkait IT support (IT helpdesk) sesuai dengan ITIL versi 3 domain service Operation.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- Memberikan rekomendasi kepada perusahaan bagaimana cara mengelola layanan TI sesuai framework ITIL V3 domain service Operation .
- Dengan adanya penelitian ini perusahaan dapat mengetahui kekurangan serta hal apa saja yang harus dilakukan untuk mengurangi insiden yang akan terjadi lagi sesuai ITIL v3 domain Service Operation.