

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi akan terus berkembang menjadi suatu cara baru dalam kehidupan, dari kehidupan dimulai sampai dengan berakhir. Teknologi informasi didalam sebuah perusahaan menjadi hal yang sangat penting di masa perkembangan teknologi digital ini, organisasi mulai melakukan percobaan untuk berlomba-lomba dalam meningkatkan kinerja kerja yang signifikan menggunakan teknologi, sebelum era teknologi digital. penggunaan IT dalam sebuah perusahaan hanya dianggap sebagai sebuah alat bantu support sistem di dalam sebuah perusahaan, dengan berkembangannya zaman dan teknologi informasi masyarakat secara keseluruhan mulai memandang teknologi sebagai yang dapat memudahkan segala aktivitas. [1]

Tata kelola dapat memudahkan dan meningkatkan efisiensi dalam berbagi data, menjadikan teknologi informasi berada di berbagai macam bidang seperti hiburan, Pendidikan, Kesehatan, pemerintahan bahkan berada di bidang bisnis. teknologi informasi berada di kehidupan sehari menjadikan pentingnya mengimplementasikan teknologi informasi dan terus mengembangkannya di zaman yang serba digital.[2]

Teknologi informasi di bidang bisnis dapat merubah nilai bisnis untuk menjadi lebih tinggi jika cara pengelolaannya dapat disesuaikan dengan standar internasional seperti ITIL, COBIT, atau ISO 20000. Penerapan tata kelola IT yang baik dapat membuat bisnis dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional mereka, mengurangi risiko yang terkait dengan penggunaan teknologi informasi, serta meningkatkan keamanan data dan privasi pelanggan. Selain itu, tata kelola IT yang baik juga dapat membantu bisnis dalam mencapai tujuan strategis dan meningkatkan nilai bagi pemegang saham.[3]

Perusahaan menganggap teknologi informasi sebagai elemen penting yang mendukung perencanaan strategis perusahaan untuk mencapai tujuan, visi, dan misi yang telah ditetapkan. Perusahaan tersebut memanfaatkan sistem informasi yang dirancang sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan berkontribusi dalam mencapai tujuan tersebut, termasuk peningkatan efisiensi operasional. Teknologi informasi tidak hanya memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memberikan keuntungan dan nilai tambah bagi perusahaan atau lembaga tersebut.[4]

Penerapan teknologi informasi dalam perusahaan atau organisasi diantaranya adalah implementasi TI dalam sebuah perusahaan kini menjadi “Tulang punggung” dalam bisnis yang dijalankan oleh perusahaan tersebut. Mengimplementasikan TI dalam perusahaan membawakan banyak perubahan di berbagai sektor dalam perusahaan.[5] Salah satu kasus nyata implementasi TI perusahaan adalah penerapan *IT Service*. *IT Service* merupakan sebuah layanan berbasis IT yang diberikan oleh organisasi,

Implementasi *IT Governance* pada perusahaan sudah terjadi di sektor bisnis sekitar. Penjalaran tersebut terjadi mulai dari perusahaan swasta hingga ke skala BUMN. BUMN merupakan badan usaha yang modalnya berasal dari penyertaan modal langsung oleh negara, dan secara finansial dipisahkan dari pengelolaan negara. Ini berarti bahwa modal yang digunakan oleh BUMN berasal dari negara.[6] Perusahaan negara menerapkan kebijakan dan langkah-langkah keamanan teknologi informasi (TI) di dalam perusahaan. Pengaturan mengenai tata kelola TI di perusahaan negara diatur dalam Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara No. 2 Tahun 2013, yang merupakan panduan untuk menyusun pengelolaan TI di Badan Usaha Milik Negara. Menurut Pasal 2 ayat (1) peraturan tersebut, penggunaan dan pengembangan TI dalam BUMN harus didasarkan pada tata kelola TI.

Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara No. 2 Tahun 2013 diterbitkan untuk memastikan bahwa prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dapat diterapkan dengan baik. Salah satu pilar utama GCG adalah tata kelola TI, seperti

yang tercantum dalam Tabel 1.1 yang berisi peraturan-peraturan menteri di BUMN yang mengimplementasikan tata kelola TI Tabel 1. 1 Faktor Latar Belakang Penerapan IT Governance

Tabel 1 1 Faktor Latar Belakang Penerapan IT Governance

Sumber: [4]

Internal	Eksternal
Khusus BUMN yang Bergerak di bidang perbankan, Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 tanggal 30 November 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.	Pelaksanaan manajemen risiko harus diintegrasikan dalam semua fase penggunaan Teknologi Informasi, mulai dari tahap perencanaan, akuisisi, pengembangan, operasi, pemeliharaan hingga tahap penghentian dan penghapusan aset Teknologi Informasi.
UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Transaksi melalui TI memiliki kekuatan hukum yang harus dikelola secara transparan, memiliki akuntabilitas, dan dapat dipertanggungjawabkan, berdasarkan prinsip GCG.	Kinerja TI yang dapat diukur berdasarkan kaidah-kaidah umum yang berlaku diselaraskan dengan sasaran kinerja bisnis perusahaan.
Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor: PER-01/MBU/2011 tentang PER-01/MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (<i>Good Corporate Governance</i>) Pada Badan Usaha Milik Negara. IT Governance merupakan salah satu pilar GCG.	Penanaman modal dalam teknologi informasi harus dilakukan dengan tepat sesuai dengan kebutuhan bisnis dan dapat dipertanggungjawabkan.
Stakeholder, menginginkan proses yang transparan dalam pengelolaan perusahaan, khususnya aspek pelaporan keuangan.	Tujuan dari penanaman modal tersebut adalah untuk menjalankan proses bisnis perusahaan secara akurat, efisien dan efektif, sesuai dengan strategi bisnis.

Sesuai dengan peraturan yang tertera di tabel diatas, PT Jasaraharja Putera juga perlu untuk mengikuti peraturan menteri BUMN dimana PT jasaraharja Putera adalah bagian dari BUMN. Maka dari itu, selain mematangkan kinerja TI dalam perusahaan, PT Jasaraharja juga perlu memenuhi syarat dari ketentuan yang berlaku

salah satunya adalah dengan melakukan pengukuran atau *assessment* dalam penerapan IT dalam perusahaan.

PT Jasaraharja Putera adalah perusahaan yang bergerak dalam sektor asuransi sejak 1993, PT Jasa Raharja dalam waktu yang relatif singkat tumbuh menjadi salah satu perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia. Namun masih terdapat beberapa layanan IT di PT Jasaraharja Putera yang sering terjadinya gangguan atau insiden yang dapat merusak alur kerja operasional didalam perusahaan. Di lapangan, terdapat kekurangan pengetahuan dalam mengatur apabila insiden dan masalah dapat terjadi pada layanan IT *Helpdesk*.

Dalam penelitian ini, perusahaan menghadapi tantangan dalam manajemen insiden dan masalah yang memerlukan tinjauan untuk meningkatkan kualitasnya. Fokus penelitian akan diberikan pada pengelolaan insiden dan masalah (*Incident Management* dan *Problem Management*) guna mencapai perbaikan yang lebih baik. insiden adalah sebuah gangguan yang tak terduga terhadap layanan atau penurunan kualitas layanan, sementara masalah adalah akar dari satu atau lebih insiden. Masalah dapat berupa penyebab insiden yang tidak diketahui atau insiden berulang yang belum diselesaikan. Tujuan utamanya adalah meminimalkan dampak negatif dengan memulihkan operasi layanan sesegera mungkin. Untuk mengelola insiden pada layanan, dibutuhkan kerangka kerja yang mampu mengelola sumber daya sistem informasi yang tersedia, seperti COBIT dan ITIL yang sering digunakan. Dalam penelitian ini, akan digunakan kerangka kerja ITIL 4.

ITIL adalah kependekan dari Perpustakaan Infrastruktur Teknologi Informasi. Untuk mengelola insiden pada layanan, diperlukan kerangka kerja yang dapat mengelola sumber daya sistem informasi yang tersedia, seperti kerangka kerja COBIT dan ITIL yang sering digunakan. Dalam penelitian ini, kerangka kerja ITIL (Perpustakaan Infrastruktur Teknologi Informasi) digunakan. [7] ITIL V4 adalah versi terbaru dari ITIL yang memperbarui banyak praktik ITSM yang sudah mapan dalam konteks yang lebih luas dengan memperhatikan pengalaman pelanggan, nilai aliran, dan transformasi digital, serta mengadopsi cara kerja baru seperti *Lean*, *Agile*, dan *DevOps*. Meskipun lebih khusus digunakan sebagai panduan manajemen

layanan, ITIL V4 secara umum banyak digunakan sebagai panduan tata kelola IT. [7]

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memaksimalkan manajemen insiden dan masalah yang ada pada aplikasi IT *Helpdesk* dengan mengadopsi praktik-praktik ITIL V4 *Practices*, terutama pada praktik Manajemen Insiden dan Masalah. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan layanan yang optimal dalam manajemen insiden di IT *Helpdesk*, dan mengukur sejauh mana implementasi manajemen insiden telah dilakukan. Penelitian ini berbeda dari penelitian dibandingkan dengan penelitian yang sebelumnya karena menggunakan kerangka kerja ITIL V4, yang memberikan dasar yang kuat dalam penelitian ini. Dengan menerapkan kerangka kerja ini, penelitian ini meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen layanan TI, memberikan panduan praktis, serta memberikan kontribusi berharga pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen layanan TI.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada isu yang telah disajikan dalam bagian pendahuluan, berikut adalah pernyataan masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini:

1. Bagaimana perusahaan mengetahui standar operasional dalam pengelolaan insiden dan masalah dengan framework ITIL V4 di PT Jasaraharja Putera?
2. Bagaimana penerapan praktik-praktik Framework ITIL V4 dapat meningkatkan performa layanan bantuan teknis di PT Jasaraharja Putera, sejalan dengan hasil penilaian mandiri *Service Support* ITIL dan analisis *gap*?
3. Bagaimana rekomendasi yang diberikan kepada perusahaan dapat menjadi perbaikan dalam perusahaan

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan Rumusan Masalah dan latar belakang penelitian yang dibuat terdapat batasan-batasan seperti:

1. Penelitian hanya menggunakan kerangka kerja ITIL V4 dalam melakukan mengidentifikasi masalah dan insiden yang terjadi di di PT Jasaraharja Putera
2. Penelitian ini dilakukan di PT Jasaraharja Putera dan berfokus pada tata kelola TI khususnya dalam manajemen insiden dan masalah perusahaan.
3. Data dikumpulkan dari divisi TI yang ada di perusahaan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini diharapkan dapat tercapai melalui penelitian, sebagai berikut:

1. Mengenalisis dan mengukur tingkat kematangan kematangan IT khususnya dalam manajemen insiden dan masalah menggunakan *framework* ITIL 4
2. Mengetahui temuan dan nilai kesenjangan menggunakan *gap analysis* dari hasil tingkat kematangan dari target dan keadaan saat ini dalam PT Jasaraharja Putera
3. Memberikan rekomendasi yang diperlukan pada PT Jasaraharja Putera berdasarkan dengan pengukuran tingkat kematangan dan nilai kesenjangan yang ada.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini untuk PT Jasaraharja Putera untuk membantu perusahaan dalam *decision making* pada keputusan dan solusi yang ditawarkan berdasarkan hasil yang dibuat, dan meningkatkan kesadaran terhadap pentingnya manajemen insiden dan masalah dengan menggunakan ITIL V4.

1.5 Sistematika Penulisan

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Latar belakang masalah, rumusan dan definisi masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian dibahas dalam bab pendahuluan ini.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini mencakup berbagai teori yang digunakan, termasuk teori umum dan teori khusus yang relevan dengan topik penelitian saat ini, serta pembahasan mengenai penelitian sebelumnya yang dapat menjadi referensi bagi penelitian yang sedang dilakukan saat ini.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan mengenai metode penelitian dan objek penelitian yang akan digunakan pada penelitian.

4. BAB V ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

Bagian ini berisi tentang hasil yang diperoleh dan pembahasan yang lebih terperinci mengenai berbagai skenario penelitian yang telah dilakukan.

5. BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bagian ini berisi tentang kesimpulan akhir dari penelitian yang telah dilakukan dan rekomendasi yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya.

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