

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman dan teknologi merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia saat ini. Teknologi mulai digunakan di berbagai aspek kehidupan untuk memudahkan pekerjaan, baik pekerjaan sederhana maupun pekerjaan profesional dengan tingkat kerumitan yang tinggi. Dalam dunia profesional, teknologi *enterprise* umumnya digunakan perusahaan untuk mengotomasi dan meningkatkan performa proses bisnis. Berkaitan dengan penerapan teknologi pada skala *enterprise*, terdapat suatu tren yang disebut transformasi digital. Transformasi digital adalah proses mengintegrasikan proses bisnis dengan penggunaan teknologi digital untuk menambah nilai kepada pelanggan [1]. Transformasi digital tidak hanya bermanfaat bagi internal perusahaan, tetapi juga akan berdampak pada bidang perekonomian. Berdasarkan prediksi World Economic Forum, transformasi digital akan menghasilkan pertumbuhan ekonomi dunia sekitar \$100 triliun pada tahun 2025 [2]. Hal serupa juga diprediksi oleh Wamenkeu RI, Suahasil Nazara, yang menyatakan bahwa perekonomian digital Indonesia akan mengalami pertumbuhan sebanyak 20% dari tahun 2022 sampai 2025 [3]. Hal tersebut menjadi bukti bahwa tren transformasi digital pada dunia perindustrian sangat menguntungkan. Berdasarkan data tahun 2021, terdapat 10 sektor industri yang menjadi prioritas transformasi digital di Indonesia, yaitu sektor transportasi, pariwisata, perdagangan, layanan finansial, media, pertanian, *real estate* dan perkotaan, pendidikan, kesehatan, serta pemerintahan [4].

Sektor layanan finansial merupakan salah satu industri yang memanfaatkan perkembangan teknologi. Jenis teknologi yang digunakan dapat berupa *software*, aplikasi *mobile*, dan jenis teknologi lainnya yang dapat meningkatkan serta mengotomasi proses finansial yang sebelumnya masih tradisional menjadi digital [5]. Salah satu *software* penting yang sebaiknya digunakan dalam perusahaan adalah sistem *service desk*. *Service desk* adalah sistem yang berperan sebagai *single*

point of contact (SPOC) antara penyedia layanan dan pengguna. [6]. Pada dasarnya, *service desk* bertujuan untuk membantu organisasi dalam menyampaikan layanan yang berkualitas dan dalam waktu yang cepat.

Penerapan teknologi pada perusahaan tentunya harus diimbangi dengan infrastruktur dan layanan yang memadai. Salah satu komponen penting dalam mendukung penerapan teknologi adalah *Information Technology Service Management* (ITSM). ITSM merupakan serangkaian proses yang bertujuan untuk mengelola layanan IT *end-to-end* kepada pengguna layanan [7]. ITSM umumnya meliputi proses perancangan, pengembangan, *deployment*, dan *support* terhadap layanan IT. Beberapa proses dalam ITSM diantaranya *service request*, *problem management*, *knowledge management*, dan masih banyak lagi. Proses-proses tersebut dapat ditemukan dalam suatu SPOC, contohnya adalah sistem *service desk*. Proses-proses ITSM akan berkembang sejalan dengan tuntutan kebutuhan pengguna dan penyedia layanan, sehingga untuk menjamin kualitas dari setiap proses yang berlangsung dibutuhkan evaluasi secara berkala. Evaluasi proses ITSM akan membantu organisasi dalam mengetahui keadaan proses saat ini dan merencanakan strategi yang dapat meningkatkan kualitas ITSM dan layanan yang disediakan.

Perencanaan strategi ITSM yang baik dalam suatu perusahaan dapat diwujudkan dengan implementasi kerangka kerja yang telah diakui secara internasional, misalnya seperti COBIT dan ITIL. Kedua kerangka kerja tersebut dapat digunakan dengan menyesuaikan kebutuhan perusahaan dengan karakteristik kerangka kerja. Salah satu proses ITSM yang menjadi fokus penelitian ini adalah *knowledge management*. *Knowledge management* merupakan proses ITSM yang bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan penggunaan informasi dan pengetahuan secara efektif, efisien, serta sesuai kepada seluruh bagian organisasi [8]. Oleh sebab itu, *knowledge* merupakan salah satu unsur penting untuk menjaga kualitas layanan yang disediakan oleh perusahaan.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi dilaksanakannya penelitian ini. Pada tahun 2020, penelitian yang membahas mengenai evaluasi tata kelola dan manajemen layanan IT menggunakan COBIT

2019 dan ITIL 4 menghasilkan beberapa rekomendasi perbaikan berdasarkan pengukuran tingkat kapabilitas, diantaranya peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan mengintegrasikan layanan dengan PDDIKTI [9]. Kemudian penelitian serupa juga dilakukan pada tahun 2021, tetapi pada penelitian ini menggunakan kerangka kerja versi sebelumnya, yaitu COBIT 5 dan ITIL 3 [10]. Selanjutnya terdapat penelitian tahun 2022 mengenai analisis maturity level tata kelola IT menggunakan COBIT 2019, dari penelitian ini dihasilkan 18 rekomendasi perbaikan untuk beberapa proses pada domain EDM, APO, dan BAI COBIT 2019 [11]. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut dapat dilihat bahwa penggunaan kerangka kerja COBIT 5 dan ITIL 3 masih ada walaupun sudah terdapat versi kerangka kerja yang lebih baru. Penggunaan kerangka kerja versi sebelumnya masih relevan, tetapi akan lebih baik jika menggunakan versi terbaru karena objektif dan praktik yang disediakan lebih lengkap dan fleksibel sehingga lebih memungkinkan untuk diintegrasikan dengan standar atau regulasi internasional lainnya [12]. Selain itu, kerangka kerja versi terbaru lebih sesuai dengan tren IT saat ini, sehingga dapat menjadi keunggulan untuk bersaing dengan competitor [13]. Oleh sebab itu, penelitian ini akan menggunakan COBIT 2019 dan ITIL 4.

Penelitian ini akan membahas mengenai proses *knowledge management* (manajemen pengetahuan) pada layanan *service desk* di PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk atau yang lebih dikenal dengan nama Adira Finance. Unsur kebaruan dalam penelitian ini terdapat dalam dua aspek, yaitu kerangka kerja dan fokus area penelitian. Kerangka kerja yang digunakan pada penelitian ini akan menggunakan versi terbaru dari ITIL 4 sebagai kerangka kerja implementasi dan COBIT 2019 sebagai kerangka kerja panduan evaluasi proses *knowledge management*. Panduan evaluasi menggunakan COBIT 2019 karena perusahaan belum menetapkan target metrik, sedangkan COBIT 2019 sudah memiliki *predefined capability level*. Penggunaan kedua kerangka kerja tersebut secara berdampingan juga terbukti dapat meningkatkan performa dan *conformance* secara keseluruhan terhadap layanan serta sumber daya IT [14]. Salah satu penelitian terdahulu sudah pernah membahas evaluasi proses IT menggunakan COBIT 2019 dan ITIL 4, tetapi penelitian tersebut hanya berfokus pada pengukuran performa operasional proses [9]. Oleh sebab itu,

penelitian ini memiliki 2 fokus area penelitian yaitu performa operasional dan kelengkapan dokumen dari proses *knowledge management* pada Ivanti *Service Desk* sebagai *tools* ITSM yang digunakan oleh Adira Finance. Hal tersebut dilakukan agar hasil evaluasi dan rekomendasi dari penelitian ini akan lebih lengkap dan spesifik.

Objek perusahaan pada penelitian ini adalah Adira Finance, yaitu salah satu perusahaan finansial yang berfokus pada pembiayaan konsumen. Saat ini, Adira Finance sudah melakukan transformasi digital pada seluruh proses bisnis perusahaan. Oleh sebab itu, Adira Finance terus menerus membuat inovasi dan peningkatan terhadap kualitas ITSM untuk mengimbangi permintaan dari pengguna aplikasi. Adira Finance melakukan perencanaan dan pembenahan ITSM dengan menerapkan kerangka kerja ITIL 4, beserta dengan *tools* yang memadai sesuai kebijakan kerangka kerja tersebut. Alasan utama penerapan kerangka kerja adalah karena masih terdapat istilah pada perusahaan yang belum sesuai standar internasional dan menyebabkan kerancuan dalam pemahaman. Oleh sebab itu, penerapan ITIL 4 berdampingan dengan ISO 20000-1, dan SEOJK sangat diperlukan untuk standardisasi seluruh proses bisnis, terutama yang berhubungan dengan IT di perusahaan. Salah satu perwujudan *tools* hasil implementasi ITIL 4 adalah Ivanti *Service Desk*. Ivanti *Service Desk* merupakan suatu perangkat lunak *service desk* IT milik Ivanti yang selaras dengan standar proses ITIL dimana perangkat lunak ini berperan sebagai media dokumentasi manajemen layanan IT seperti katalog layanan, manajemen pengetahuan, manajemen perubahan, dan masih banyak lagi [15]. Penelitian ini penting untuk dilakukan karena pada waktu penelitian ini dilakukan, implementasi Ivanti *Service Desk* pada Adira Finance masih berada dalam tahap pengembangan secara bertahap dan membutuhkan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanannya. Proses *knowledge management* dipilih karena proses ini baru saja dirilis dalam bentuk layanan *knowledge center* dan masih memerlukan penilaian dalam mendukung evaluasi serta peningkatan secara berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Apa permasalahan utama yang memotivasi penerapan kerangka kerja ITIL 4 pada Adira Finance?
- 2) Bagaimana proses *knowledge management* ITIL 4 pada sistem Ivanti *Service Desk*?
- 3) Bagaimana pemetaan proses *knowledge management* ITIL 4 ke *management objectives* COBIT 2019?
- 4) Bagaimana cara mengevaluasi *capability level* performa dan kelengkapan dokumen proses *knowledge management* ITIL 4 menggunakan COBIT 2019?
- 5) Apa hasil evaluasi proses *knowledge management* ITIL 4 pada sistem Ivanti *Service Desk*?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Penelitian akan berfokus pada proses *knowledge management* ITIL 4 pada sistem Ivanti *Service Desk* Adira Finance.
- 2) Evaluasi proses *knowledge management* akan menggunakan COBIT 2019 domain BAI 08-*Managed Knowledge*.
- 3) Populasi penelitian merupakan staf IT divisi IT *Operation* Adira Finance sebanyak 104 orang.
- 4) Rekomendasi perbaikan akan dibuat berdasarkan temuan data dan hasil wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam proses *knowledge management* Ivanti *Service Desk* pada Adira Finance.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Beberapa tujuan dalam penelitian ini antara lain:

- 1) Mengetahui permasalahan utama yang memotivasi penerapan kerangka kerja ITIL 4 pada Adira Finance.
- 2) Memahami alur proses *knowledge management* ITIL 4 pada sistem Ivanti *Service Desk*.

- 3) Melakukan pemetaan proses *knowledge management* ITIL 4 ke COBIT 2019.
- 4) Mengukur performa dan kelengkapan dokumen proses *knowledge management* Ivanti *Service Desk* pada Adira Finance.
- 5) Memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi proses *knowledge management* Ivanti *Service Desk* pada Adira Finance.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat mendatangkan manfaat, baik untuk perusahaan, akademis, dan mahasiswa.

1) Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk membantu perusahaan dalam menilai dan mengevaluasi layanan Ivanti *Service Desk* khususnya dalam proses *knowledge management* serta untuk merencanakan peningkatan kualitas ITSM di masa yang akan datang.

2) Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang bermanfaat dan memperluas wawasan bagi para pembaca serta untuk menjadi ide atau bahan acuan dalam kajian lanjutan di masa yang akan datang.

3) Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat menambah pengalaman dan wawasan mahasiswa atau peneliti dalam ranah ITSM pada industri finansial. Selain itu, peneliti juga dapat memperdalam pengetahuan mengenai implementasi kerangka kerja ITIL 4 dan COBIT 2019 dalam dunia profesional.

1.5 Sistematika Penulisan

Hasil penelitian ini akan didokumentasikan dalam bentuk laporan dengan komponen sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab 1 berupa pendahuluan yang terdiri dari latar belakang dan urgensi penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab 2 merupakan landasan teori yang akan digunakan dalam penelitian, dimana bagian ini berisi penjelasan teori, referensi, hasil penelitian terdahulu, dan penjelasan mengenai detail kerangka kerja ITSM yang digunakan perusahaan dan kerangka kerja yang akan menjadi acuan pengukuran serta rekomendasi perbaikan dalam penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 merupakan penjelasan metode yang akan digunakan dalam penelitian ini dan gambaran mengenai objek penelitian. Pada bagian ini akan dijelaskan juga tentang kerangka berfikir, tahapan penelitian, teknik pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif, serta metode analisis.

BAB 4 ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

Bab 4 merupakan penjabaran hasil analisis dan temuan data. Selain itu, pada bagian ini juga akan dijelaskan secara rinci mengenai rekomendasi perbaikan terhadap implementasi kerangka kerja ITIL 4 pada proses *knowledge management* yang telah dilakukan oleh perusahaan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab 5 merupakan kesimpulan dan saran dari keseluruhan proses penelitian yang sudah dilakukan.