

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, teknologi semakin berkembang pesat dan menjadi bagian dalam kehidupan manusia dalam melakukan aktivitas apapun. Perkembangan teknologi ini membuat semua pihak beradaptasi dengan teknologi terbaru untuk bisa bertahan dalam era globalisasi penuh dan cepat ini. Bisnis menjadi mengandalkan teknologi khususnya teknologi informasi terhadap bisnis yang mereka miliki. Telah diungkapkan juga oleh peneliti bahwa teknologi informasi telah menjadi senjata kompetitif dalam bisnis dimana teknologi ini dimulai untuk masuk ke dalam dunia bisnis dan bukan hanya sebagai alat bisnis [1].

Tentunya dengan upaya melakukan penerapan teknologi informasi tidak luput dari permasalahan serta hambatan yang dialami khususnya dalam aktivitas sehari-hari. Permasalahan serta hambatan yang terjadi adalah seperti adanya insiden yang terjadi pada teknologi informasi bisnis dan membuat kegiatan operasional perusahaan terhambat akibat permasalahan tersebut. Maka dari itu, solusi dari permasalahan yang membuat kegiatan operasional terhambat adalah sistem yang menangani layanan-layanan yang berhubungan dengan teknologi informasi yaitu *IT Helpdesk* ataupun *IT Service Desk*. Sistem *Help desk* akan berperan sebagai titik temu kontak antara *users* dan IT Staff untuk membantu dalam menyelesaikan permasalahan mengenai teknologi informasi yang dialami oleh *user*

Sebuah sistem *IT Helpdesk* menjadi sebuah kebutuhan yang penting untuk institusi besar yang bergantung besar pada layanan dan sumber IT dikarenakan *IT Helpdesk* berperan sebagai *SPOC (Single Point of Contact)* untuk menyelesaikan permasalahan antara *IT Staff* dan *Users* [2]. Namun pentingnya layanan IT pada perusahaan ini membuat perlu adanya kajian untuk dilakukan yaitu evaluasi dalam penggunaan layanan IT tersebut. Evaluasi yang dilakukan dianggap perlu untuk melakukan pengukuran performa serta melakukan peningkatan akan pelayanan yang diberikan sehingga layanan dapat memiliki standar yang baik dan benar. Maka

dari itu peningkatan sesuai standar dapat dilakukan dengan menggunakan tata kelola yang baik serta mengimplementasikan sesuai dengan tata kelola tersebut. Tata kelola layanan TI yang digunakan sebagai standar saat ini adalah ITIL.

ITIL merupakan kependekan dari *IT Infrastructure Library* yang merupakan salah satu kerangka kerja yang ada pada tata kelola TI yang memberikan bantuan terhadap organisasi untuk melakukan manajemen terhadap layanan TI mereka secara efektif [3]. ITIL sendiri diakui secara global sebagai salah satu acuan yang terbaik untuk digunakan pada manajemen layanan TI pada sebuah organisasi sehingga penggunaan ITIL sendiri akan meningkatkan layanan TI yang dimiliki oleh sebuah perusahaan itu sendiri. ITIL sendiri diterbitkan pada tahun 1980 dimana memiliki 31 buku-buku asosiasi yang berisi tentang layanan TI. Selanjutnya adalah versi kedua dari ITIL yang diluncurkan pada tahun 2000 berisi revisi dari buk-buku yang diterima secara global mengenai layanan TI yang efektif. Dan terakhir merupakan versi ketiga dari ITIL yang digunakan sekarang dan akan digunakan dalam penelitian yaitu ITIL V3. ITIL V3 sendiri menjelaskan mengenai kerangka kerja untuk manajemen layanan IT dan menekankan akan hasil yang harus dicapai untuk bisa sukses dalam melakukan implementasi dan melakukan manajemen terhadap layanan TI. Penelitian ini akan melakukan implementasi pengukuran terhadap layanan TI milik suatu perusahaan menggunakan kerangka kerja ITIL V3.

PT Kwadran Lima Indonesia sendiri merupakan perusahaan yang menyediakan adanya *business process outsourcing* dan *maintenance service*. PT Kwadran Lima Indonesia menyediakan jasa pembuatan *software* untuk perusahaan yang membutuhkan serta dapat menyediakan sumber daya manusia yang berspesialisasi pada bidang TI untuk perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja profesional TI. PT Kwadran Lima Indonesia sendiri memiliki proses bisnis sebagai berikut. Proses bisnis PT Kwadran Lima Indonesia yang menyediakan dua tipe jasa utama yaitu pembuatan sistem dan penempatan tenaga kerja manusia untuk melakukan maintenance maupun untuk membantu perusahaan yang memerlukan tenaga kerja profesional TI.

PT Kwadran Lima Indonesia merupakan perusahaan berbasis TI yang menggunakan TI untuk proses bisnis sehari-harinya. Namun tentunya ada berbagai kendala yang dihadapi khususnya pada bagian layanan TI yang dimiliki oleh perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia ini. Permasalahan yang dimiliki oleh layanan TI milik organisasi adalah sistem yang sebagian besar masih menggunakan sistem manual saat melakukan *request* sehingga proses menjadi kurang efektif dan juga permasalahan mengenai pemenuhan *request* yang belum dibagi sesuai dengan kategori kepentingan yang dimiliki dan diselesaikan menggunakan sistem FIFO.

Sehubungan dengan permasalahan tersebut, untuk mengukur tingkat kapabilitas yang dimiliki oleh layanan TI pada PT Kwadran Lima Indonesia maka akan diterapkan kerangka kerja manajemen layanan TI dengan menggunakan kerangka kerja yang diakui secara mendunia yaitu kerangka kerja ITIL V3. ITIL memiliki detail prosedur yang jelas mengenai alur atau implementasi sistem layanan TI.

## 1.2 Rumusan Masalah

- Bagaimana kinerja layanan TI yang dimiliki oleh perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia?
- Bagaimana hasil standar kelulusan yang ditemukan pada layanan TI yang dimiliki berdasarkan analisis yang dilakukan?
- Bagaimana hasil rekomendasi yang diberikan pada layanan TI yang dimiliki oleh perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia?

## 1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini menggunakan batasan masalah agar menghindari kehadiran penyimpangan dari inti masalah yang ingin diteliti. Penggunaan batasan masalah juga membuat penelitian lebih terarah sehingga tujuan dari penelitian lebih mudah dicapai. Adapun beberapa batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- Pengukuran tingkat kapabilitas akan dilakukan terhadap layanan TI yang dimiliki oleh perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia.
- Pengukuran tingkat kapabilitas akan menggunakan kerangka kerja ITIL dengan domain *service operation*.

- Membuat rekomendasi berdasarkan analisis yang sudah dilakukan menggunakan kerangka kerja ITIL.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

- Menganalisa kinerja layanan TI yang dimiliki oleh PT Kwadran Lima Indonesia menggunakan kerangka kerja ITIL.
- Memberikan penjabaran mengenai level yang tidak melewati standar kelulusan berdasarkan analisis yang dilakukan.
- Memberikan hasil serta rekomendasi berdasarkan analisis yang telah dilakukan terhadap layanan IT milik perusahaan.

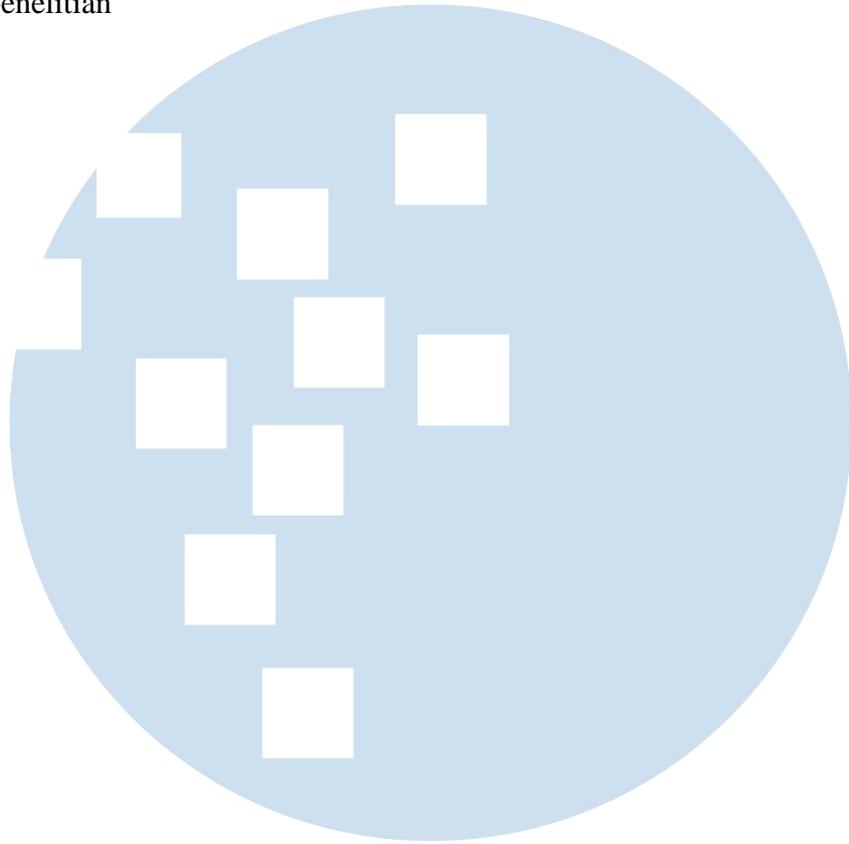
### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia bisa mengetahui hasil dari analisis layanan TI yang dimiliki oleh perusahaan menggunakan kerangka kerja ITIL. Hasil analisis tersebut juga akan berisi rekomendasi yang dapat diaplikasikan oleh perusahaan sehingga perusahaan dapat meningkatkan kinerja dari layanan TI yang dimiliki terlebih perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia sendiri merupakan perusahaan berbasis TI.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

1. Bab pertama yaitu pendahuluan, menguraikan tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, dan manfaat akan penelitian ini.
2. Bab kedua yaitu landasan teori. menguraikan tentang tinjauan teori yang digunakan selama penelitian.
3. Bab ketiga yaitu metodologi penelitian, menyajikan tentang gambaran umum objek penelitian, metode penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.
4. Bab keempat yaitu analisis dan hasil penelitian, menguraikan tentang analisa masalah dan kebutuhan penelitian dan hasil analisis data

5. Bab kelima yaitu simpulan dan saran, berisi kesimpulan dan saran terhadap penelitian



UMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA