



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

Perkembangan teknologi informasi sangat mempermudah penyebaran suatu informasi ke seluruh daerah di Indonesia dan bahkan informasi juga sangat mudah didapatkan diberbagia belahan dunia. Sehingga dengan adanya teknologi informasi saat ini sangat membantu proses kehidupan manusia dalam membantu pekerjaan sehari-hari. Penerapan Teknologi Informasi (TI) yang berkembang memberikan efek yang besar bagi pengguna pelayanan dari sistem informasi, sehingga mayoritas perusahaan banyak yang memanfaatkan Teknologi Informasi dalam mendukung lancarnya kegiatan operasional sehari-hari dan juga untuk menghemat tenaga [1]. Kemajuan Teknologi Informasi menjadi keperluan yang sangat penting untuk hampir semua bisnis, baik itu instansi maupun swasta. Agar hal tersebut bisa terpenuhi oleh suatu perusahaan maka dibutuhkan pengelolaan TI yang mempunyai manfaat untuk kelangsungan perusahaan. Untuk mengelola TI pada suatu perusahaan, dibutuhkan adanya kerangka kerja. Penggunaan Teknologi Informasi sangat penting untuk membantu kinerja suatu Perusahaan seperti Bandar Udara.

Bandar Udara merupakan sebuah tempat yang mempunyai batasan-batasan yang digunakan untuk tempat pesawat mendarat, lepas landas, menurunkan penumpang, bongkar muatan barang, dan tempat transit [2]. Pada proyek kali ini menggunakan perusahaan penerbangan yaitu UPBU Budiarto. Bandar Udara Budiarto merupakan Bandar Udara yang berlokasi di Curug, Tangerang. Namun, berdasarkan observasi yang dilakukan yaitu dengan mengunjungi perusahaan UPBU Budiarto secara langsung, saat ini Bandar Udara Budiarto belum mengimplementasikan layanan TI. Alasan peneliti memilih perusahaan ini adalah berdasarkan wawancara dan observasi yang sudah dilakukan saat kerja magang, perusahaan ini masih tergolong baru, dan belum mempunyai *website* inti publikasi. Maka dari itu peneliti ingin menggunakan perusahaan ini sebagai objek penelitian menggunakan *framework* ITIL V3.

Teknologi Informasi *Infrastructure Library* (ITIL) merupakan metode untuk mengelola teknologi informasi (TI) [3]. ITIL merupakan bagian dari *Office of Governance Commerce* (OGC) Britaniya Jaya ITIL dikembangkan pada tahun 1980-an dan ITIL baru meluas pada pertengahan 1990-an dengan meluncurkan versi keduanya yaitu ITIL V2 yang juga dikenal dengan dua set bukunya yang mengaitkan dengan IT Service Management (ITSM), yaitu merupakan suatu *Service Delivery* dan juga *Service Support*. Pada tanggal 30 Juni tahun 2007, Office of Governance Commerce atau disingkat OGC merilis versi ketiga dari ITIL yaitu ITIL V3 yang mempunyai 5 bagian dan lebih memfokuskan pada pengelolaan *Service Life Cycle* atau siklus hidup layanan yang telah disediakan oleh teknologi Informasi.

ITIL V3 mempunyai 5 siklus hidup layanan yang ada, yaitu antara lain ada *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan juga *Continual Service Improvement*. Pada 5 siklus tersebut disatukan dalam bentuk buku yang biasa dikenal dengan *core guidance publications* yang setiap bukunya berisi *Practice Fundamentals* yang isinya menjelaskan latar belakang dari tahapan *lifecycle* serta peranan pada pengelolaan layanan teknologi secara menyeluruh. Lalu ada *Practice Principles* yang isinya menjelaskan konsep kebijakan yang menjadi acuan pada tiap proses. Yang ketiga ada *Lifecycle Process and Activities* yang isinya menjelaskan proses dan juga aktivitas dalam tahapan *Service Strategy* [4]. Yang keempat yaitu *Supporting Organization Structures and Roles* yang menjelaskan aspek yang berhubungan dengan kesiapan model dan struktur suatu organisasi. Yang kelima ada *Technology Considerations* yang isinya menjelaskan berbagai macam solusi otomatisasi yang digunakan pada tahapan-tahapan *lifecycle* yang mencakup persyaratan yang telah ditentukan. Yang keenam ada *Practice Implementation* yang berisi panduan bagi suatu organisasi yang berencana ingin mengimplementasikan proses ITIL. Yang ketujuh ada *Complementary Guideline*

yang berisi panduan model *Best Practice* lain selain dari ITIL yang bisa digunakan sebagai referensi lain terhadap bagian tahapan *lifecycle*. Dan yang terakhir merupakan *Examples and Templates* yang berisi tentang template pengaplikasian proses. Kelima bagian ITIL diatas merupakan bagian dari siklus yaitu biasa dikenal dengan Siklus Layanan ITIL.

ITIL juga memberikan suatu deskripsi yang cukup lengkap tentang praktik-praktik teknologi informasi lengkap dengan daftar cek, tugas-tugas, dan juga memberikan prosedur yang detail yang bisa disesuaikan dengan semua jenis organisasi yang berhubungan dengan teknologi informasi. Dalam penelitian ini akan dilakukan analisis berdasarkan *framework* ITIL dan hasil akhirnya adalah memberikan usulan dan juga strategi yang terbaik pada Perusahaan UPBU Budiarto ini dengan merekomendasikan pembuatan suatu layanan Teknologi Informasi guna untuk meningkatkan kualitas dari suatu perusahaan dengan cara mewawancarai kepala divisi HUMAS yaitu Pak Agus Herianto guna untuk mendapatkan bobot hasil wawancara yang dipergunakan untuk menghitung tingkat kematangan pada perusahaan tersebut.

Maturity level berguna untuk mengukur tingkat kematangan pada *framework* ITIL menggunakan indikator *Maturity Level*. *Maturity Level* mempunyai 5 proses level yaitu:

1. *Initial*
2. *Repeatable*
3. *Defined*
4. *Managed*
5. *Optimized*

ITIL mempunyai model kematangan (*Maturity Model*) yang digunakan untuk memonitor dan mengontrol proses pada TI dengan metode *scoring* sehingga suatu perusahaan bisa menilai proses TI dengan menggunakan skala dari yang paling kecil yaitu 0 sampai dengan yang paling besar yaitu 5 [5].

1.2. Batasan Masalah

Mengingat demikian luasnya permasalahan yang berkaitan dengan strategi layanan teknologi informasi, berikut merupakan beberapa batasan masalah yang ada pada penelitian ini:

1. Penelitian ini dilakukan di UPBU Budiarto di daerah Curug, Tangerang.
2. Penelitian ini menggunakan *Framework ITIL V3*.
3. Penelitian ini diukur dengan cara mewawancarai kepala divisi HUMAS dan IT dengan mengacu kepada *maturity level*

1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kerangka kerja ITIL dapat merekomendasikan Layanan TI pada domain *Service strategy*.
2. Apa yang direkomendasikan dengan menggunakan kerangka kerja ITIL dengan domain *service strategy*.

1.4. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan latar belakang masalah yang sudah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memastikan bagian ITIL untuk rekomendasi layanan TI sesuai dengan *maturity level*
2. Mengetahui hasil dan rekomendasi dari penggunaan ITIL *services strategy*

1.4.1. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini menggunakan ITIL untuk menghasilkan rekomendasi layanan TI.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi penulis dan pembaca terkait Analisis Strategi Layanan Teknologi Informasi.