

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada Bab 1 berisi Pendahuluan mengenai topik dan identifikasi masalah tugas akhir yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, tujuan, manfaat, lingkup, kerangka berpikir, dan sistematika penulisan dari tugas akhir. Berdasarkan pendahuluan ini, diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai topik tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Penerapan Teknologi Informasi (TI) menjadi sebuah hal yang penting dalam dunia bisnis. Penggunaan TI dalam dunia bisnis sudah menjadi hal yang biasa. Pemanfaatan dan penggunaan TI saat ini menjadi suatu hal yang penting untuk meningkatkan proses bisnis baik perusahaan swasta maupun instansi pemerintahan. Teknologi informasi tersebut mempunyai peran dalam mendukung tujuan bisnis suatu perusahaan dengan menyediakan informasi dan komunikasi yang cepat, akurat serta mudah, meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses bisnis, mendukung inovasi perusahaan guna untuk perkembangan dan juga mendukung pengambilan keputusan (Hadisaputro, Muhammad Muhyiy, 2019).

Penerapan TI tidak hanya terjadi pada perusahaan umum saja, namun sudah berkembang dan berubah pesat di industri media yaitu media elektronik (televisi). Salah satu perusahaan media yang menerapkan TI pada aktivitasnya adalah iNews. Televisi nasional iNews adalah bagian dari MNC Group yang memiliki jaringan televisi lokal terbanyak di seluruh Indonesia dan bertujuan untuk menjadi stasiun televisi yang mengunggulkan program-program berita dan informasi yang cepat, akurat, informatif, mendidik serta menginspirasi. Dalam aktivitas operasionalnya, iNews telah menerapkan TI untuk membantu suatu program acara agar program tersebut berjalan dengan optimal dan memberikan dampak dan manfaat positif sejalan dengan tujuan perusahaan dalam mendapatkan keuntungan.

Dalam aktivitasnya iNews memiliki tugas untuk menyiarkan berita dan informasi terkini secara langsung maupun rekaman. Aktivitas tersebut tidak terlepas dari penerapan TI yaitu untuk membantu berita tersebut agar dapat disiarkan dengan menggunakan teknologi berupa peralatan *broadcast* yang perlu diawasi agar dapat berjalan dengan optimal dan kebutuhan akan sistem, server, dan *database* untuk peralatan tersebut. Penerapan TI tersebut

tidak terlepas dari permasalahan dan insiden yang dihadapi karyawan sebagai pengguna yang timbul dari penggunaan TI yang harus segera ditangani oleh bagian IT pada perusahaan agar tidak mengganggu aktivitas operasional perusahaan. Penanganan tersebut termasuk dalam permintaan layanan oleh pengguna dan insiden teknologi informasi yang terjadi yang perlu dikelola dengan baik untuk menjaga kelangsungan layanan teknologi informasi pada perusahaan. Permintaan layanan adalah permintaan kesediaan peralatan *broadcast*, pembaharuan *software* yang tidak terjadwal, dan layanan *reset password email* yang berulang, sementara untuk insiden yaitu keluhan pada sistem, belum mampu memberikan jaminan kualitas dan waktu dalam pengerjaan insiden yang terjadi di *studio* dan pada pelaporan insiden dan layanan TI lainnya harus diidentifikasi dan didefinisikan untuk digunakan dalam memperhitungkan risiko yang mungkin terjadi.

Oleh karena itu, permintaan layanan dan insiden TI dalam perusahaan harus dikelola agar penerapan TI dapat memberikan dampak yang baik, memberikan pelayanan yang optimal agar kedepannya dapat memberikan keuntungan atau profit bagi perusahaan sesuai dengan tujuan perusahaan. Untuk mengetahuinya dibutuhkan penilaian tingkat kapabilitas dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI sesuai kondisi saat ini berdasarkan identifikasi layanan. Setelah tingkat kapabilitas saat ini diketahui, kemudian tentukan target untuk meningkatkan kapabilitas, dan memberikan rekomendasi berupa saran atau langkah perbaikan agar perusahaan dapat meningkatkan kemampuan kinerja dan kapabilitas pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI sesuai dengan target sehingga penerapan TI pada perusahaan dapat berjalan optimal dan tujuan perusahaan dapat tercapai. Proses penilaian terkait dengan tingkat kapabilitas oleh perusahaan merupakan suatu penilaian akan pencapaian dari tujuan dan penerapan praktik yang baik. Dalam implementasi penilaian tingkat kapabilitas dan pemberian rekomendasi diperlukan kerangka kerja (*framework*). Adapun *framework* yang digunakan untuk penilaian tingkat kapabilitas ini menggunakan *Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT) 5* dari ISACA karena *framework* tersebut merupakan panduan yang menyediakan kerangka kerja yang akan membantu perusahaan dalam mencapai tujuan mereka dengan tata kelola dan manajemen teknologi informasi (ISACA, 2012a). COBIT 5 dipilih karena terbentuk dengan mengintegrasikan VAL IT 2.0 dan COBIT 4.1, dan menyesuaikan antara *best practices* yang ada seperti ITIL V3, TOGAF, dan standar relevan dari ISO (Ginting, 2019). Selain kerangka kerja COBIT 5 yang digunakan dalam penelitian ini sebagai alat bantu pengukuran kapabilitas organisasi, *framework* lainnya yang digunakan untuk melengkapi kondisi operasional adalah ITIL V3 2011 sebagai masukan dalam

perancangan rekomendasi aktivitas tata kelola teknologi informasi (Arie Kusumawati, 2013). Berdasarkan Van Grembergen W pada *Structures, processes and relational mechanisms for IT governance* di (Fryonanda, Sokoco, & Nurhadryani, 2019), COBIT dapat menyediakan rincian proses apa yang akan dilakukan, sedangkan ITIL menyediakan panduan apa yang harus dilakukan dan menjelaskan secara rinci bagaimana melakukannya. Sehingga rekomendasi yang diberikan akan berdasarkan pada standar ITIL V3 2011. Domain yang dipilih pada COBIT 5 adalah DSS02 (*Manage Service Request and Incidents*) untuk mengelola permintaan dan insiden layanan TI. Dan bertujuan untuk mencapai peningkatan produktivitas dan meminimalkan gangguan melalui penyelesaian yang cepat dan menyelesaikan insiden yang terjadi pada pengguna. Sedangkan domain pada ITIL yang sesuai dengan pemilihan domain DSS02 menurut standar yang ada adalah domain *Service Operation*. Berdasarkan latar belakang dan pemilihan *framework* COBIT 5 dan ITIL V3 2011 judul tugas akhir yang akan dibuat adalah **“Penilaian Tingkat Kapabilitas Pengelolaan Permintaan Layanan dan Insiden Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 Studi Kasus: iNews.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, berikut identifikasi masalah terkait penelitian ini.

1. Apa yang harus dilakukan untuk mengetahui tingkat kapabilitas terkait pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI?
2. Bagaimana tingkat kapabilitas yang seharusnya dicapai perusahaan terkait pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI pada iNews?
3. Apa yang harus dilakukan agar iNews mencapai target tingkat kapabilitas terkait pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka berikut tujuan penelitian ini.

1. Mengukur tingkat kapabilitas pada iNews terkait pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI.
2. Menentukan target kapabilitas pada iNews terkait pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI yang seharusnya dicapai.
3. Memberikan rekomendasi berupa saran atau langkah perbaikan yang harus dilakukan untuk mencapai target tingkat kapabilitas pada iNews terkait pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

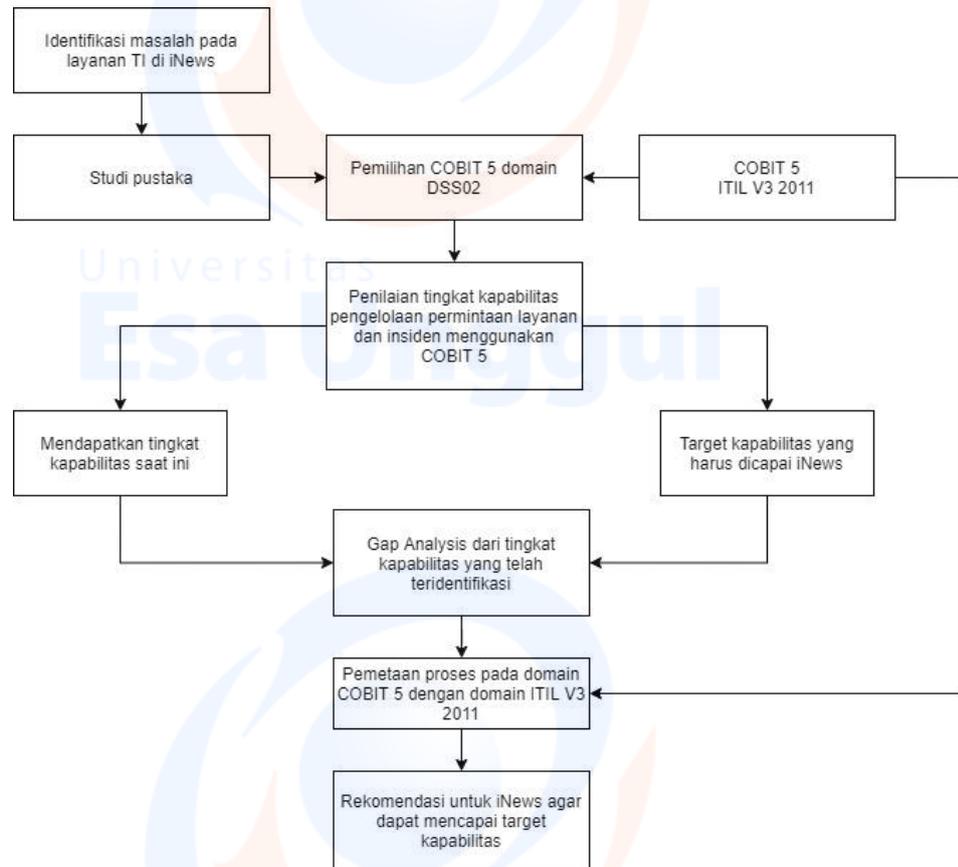
1. Bagi Perusahaan, dapat bermanfaat untuk dapat mengoptimalkan penerapan TI dan meningkatkan pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI agar dapat memberikan dampak yang baik bagi perusahaan.
2. Bagi akademisi, dapat memberikan kontribusi dalam hal penilaian tingkat kapabilitas pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI menggunakan COBIT 5.

1.5 Lingkup Tugas Akhir

Dalam pengerjaannya, ruang lingkup masalah pada Tugas Akhir ini meliputi beberapa hal sebagai berikut.

1. Studi kasus dilakukan pada iNews Jakarta.
2. Melakukan penilaian tingkat kapabilitas dengan menggunakan PAM (*Process Assessment Model*) dari kerangka kerja COBIT 5.
3. Hanya mencakup sub domain DSS02 Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden yang ada pada domain DSS (*Delivery, Service and Support*).
4. Hasil akhir berupa rekomendasi untuk mencapai target tingkat kapabilitas permintaan layanan dan insiden teknologi informasi pada perusahaan.

1.6 Kerangka Berpikir



Gambar 1-1 Kerangka Berpikir

Berdasarkan pada Gambar 1-1 Kerangka Berpikir, tugas akhir ini diawali dengan melakukan identifikasi masalah terkait layanan TI pada iNews, kemudian dilakukan studi pustaka yaitu mencari materi atau studi literatur yang berkaitan dengan topik yang akan dibahas mengenai layanan TI ini. Setelah melakukan studi pustaka, ditentukan *framework* yang akan digunakan adalah COBIT 5 dengan domain DSS02 untuk dilakukan penilaian tingkat kapabilitas pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI dan ITIL V3 2011 untuk memberikan rekomendasi dari sisi operasional. Kemudian dilakukan penilaian tingkat kapabilitas dengan COBIT 5 yang nantinya akan didapatkan tingkat kapabilitas saat ini di iNews dan ditentukannya target kapabilitas yang harus dicapai oleh iNews. Setelah teridentifikasi target tingkat kapabilitas kemudian dilakukan analisis kesenjangan/gap untuk mengetahui gap pada tingkat kapabilitas, kemudian dilakukan pemetaan dari domain DSS02 dengan domain pada ITIL V3 yang mengacu pada Glenfis AG, dan memberikan rekomendasi dari COBIT 5 dan ITIL V3 2011 berupa saran untuk iNews agar dapat mencapai target kapabilitas.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan tugas akhir dibagi menjadi 5 (lima) bab, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Tujuan Tugas Akhir, Manfaat Tugas Akhir, Lingkup Tugas Akhir, Kerangka Berpikir, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi definisi dan pustaka yang dijadikan referensi dari penelitian sebelumnya yang disesuaikan dengan kerangka berpikir. Definisi dalam bab ini meliputi definisi dari Tingkat Kapabilitas yang dibahas, COBIT 5 dan domain yang digunakan yaitu DSS02 (*Manage Service Request and Incidents*).

BAB III METODE

Bab ini berisi mengenai rencana penelitian, objek penelitian, sample yang digunakan, dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam mengerjakan tugas akhir ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai data hasil penelitian mengenai penilaian tingkat kapabilitas yang sudah dilakukan, pembahasan hasil penelitian, analisis data, dan rekomendasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian tugas akhir ini.