

BAB I PENDAHULUAN

Bab 1 berisi pendahuluan mengenai topik tugas akhir. Pendahuluan tersebut terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, tujuan, manfaat, lingkup, kerangka berpikir dan sistematika penulisan dari tugas akhir.

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, teknologi informasi (TI) sudah berkembang dengan pesat seiring berjalannya waktu. Teknologi informasi sudah menjadi hal yang penting bagi setiap perusahaan. Keberadaan teknologi informasi sangat diperlukan untuk meningkatkan kapabilitas perusahaan dalam memberikan kontribusi bagi penciptaan nilai tambah, pelayanan yang baik serta pelaksanaan operasional perusahaan yang efektif, efisien dan optimal. (Ahmad, 2012) Selain menawarkan pelayanan yang baik, teknologi informasi juga memiliki risiko yang harus dikelola dengan optimal. Oleh karena itu, diperlukan suatu tata kelola dan manajemen informasi yang dapat menjamin bahwa pemanfaatan dan pengimplementasian teknologi mampu memberikan nilai yang optimal bagi perusahaan serta sesuai dengan tujuan dan sasaran perusahaan. (Muhammad Kamal, 2018)

PT.Microreksa Infonet adalah grup perusahaan *IT* yang berkembang pesat yang berfokus pada penyediaan produk, layanan, dan solusi *IT*. Perusahaan ini menyediakan berbagai solusi dan layanan *IT*. (Website PT.Microreksa Infonet, n.d.-a)

PT.Microreksa Infonet merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *IT solution* untuk memberikan pelayanan terbaik, salah satu proses yang cukup penting ialah pengelolaan layanan permintaan dan pengelolaan insiden teknologi informasi. Setiap permintaan dan insiden layanan harus diidentifikasi dan didefinisikan dengan baik untuk mengantisipasi risiko teknologi yang mungkin terjadi. Setiap laporan insiden, gangguan, keluhan, dan permintaan layanan harus ditanggapi dengan cepat demi menjaga kelangsungan layanan teknologi informasi dan bisnis perusahaan.

Pada bagian divisi *IT* yang bertanggungjawab untuk pengelolaan layanan permintaan dan pengelolaan insiden TI yang terjadi di perusahaan. Layanan permintaan yang dimaksud berupa pengaduan terkait masalah yang terjadi seperti *blue screen* pada *pc* atau laptop, *scan virus* yang terjadi pada divisi lain diperusahaan seperti divisi *marketing*. Pada pengelolaan layanan permintaan terdapat aktivitas dan insiden teknologi informasi yang terjadi seiring dengan aktivitas pada pengaduan *user* yang diajukan kepada divisi *IT*. Aktivitas tersebut dapat diterima oleh divisi *IT* sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan.

Oleh karena itu pengelolaan layanan permintaan teknologi informasi pada bagian divisi *IT* dapat dilakukan penilaian tingkat kapabilitas untuk mengetahui kinerjanya (Adikara & Puti Hanifia Amanah, 2014). Diperlukan identifikasi layanan terlebih dahulu untuk mengetahui kondisi perusahaan berdasarkan tingkat kapabilitas, sehingga dapat ditentukan target yang perlukan, dan menghasilkan rekomendasi berupa saran maupun usulan perbaikan agar tingkat kapabilitas pengelolaan layanan permintaan dan insiden TI meningkat dan

penerapan TI dapat berjalan optimal. Proses penilaian terkait dengan kapabilitas yang dilakukan oleh perusahaan merupakan suatu penilaian untuk tujuan dan penerapan yang baik. Dalam implementasi penilaian tingkat kapabilitas diperlukan kerangka kerja. Dengan menggunakan *framework* sebagai panduan salah satunya *Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT)*. Kelebihan *COBIT 5* yaitu mampu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai tata kelola dan manajemen perusahaan teknologi informasi dan keterlibatan *stakeholders* di dalam perusahaan. *Standart Framework COBIT 5* cukup akurat dan cukup lengkap (ISACA, 2012).

Hasil penilaian tingkat kapabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini dapat memberikan gambaran kondisi PT.Microreksa Infonet pada bagian divisi *IT* saat ini dalam mengelola insiden layanan teknologi informasi. Gambaran kondisi tersebut dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja dan pengelolaan teknologi informasi. *Domain* yang digunakan untuk melakukan penelitian pada kerangka kerja *COBIT 5* adalah *Deliver Service and Support (DSS)* yaitu pada proses *DSS02 Manage Service Request and Incidents*. Berdasarkan paparan diatas maka judul tugas akhir ini adalah “Penilaian Tingkat Kapabilitas Pengelolaan Layanan Permintaan dan Insiden Teknologi Informasi Menggunakan *Framework COBIT 5* Pada PT.Microreksa Infonet”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana tingkat kapabilitas dalam pengelolaan layanan permintaan dan insiden TI pada PT.Microreksa Infonet di bagian divisi *IT* saat ini?
- 2) Bagaimana tingkat kapabilitas yang seharusnya dicapai dalam pengelolaan layanan permintaan dan insiden TI pada PT.Microreksa Infonet di bagian divisi *IT*?
- 3) Bagaimana rekomendasi yang seharusnya dilakukan PT.Microreksa Infonet di bagian divisi *IT* untuk mencapai tingkat kapabilitas yang seharusnya terkait pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui penilaian kapabilitas terkait dengan pengelolaan layanan permintaan dan insiden TI pada PT.Microreksa Infonet di bagian divisi *IT*,
- 2) Mengetahui tingkat kapabilitas yang seharusnya dicapai perusahaan dalam pengelolaan layanan permintaan dan insiden TI,
- 3) Memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan perusahaan untuk mencapai tingkat kapabilitas yang diharapkan dalam pengelolaan layanan permintaan dan insiden TI.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

- 1) Dapat membantu perusahaan menentukan langkah-langkah yang diambil untuk melakukan perbaikan proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi yang ada pada saat ini menjadi lebih baik dalam pelayanan permintaan dan meminimalisir insiden yang akan terjadi,

- 2) Dapat menjadi referensi tambahan untuk penelitian selanjutnya terkait dengan penilaian tingkat kapabilitas menggunakan *framework COBIT 5*.

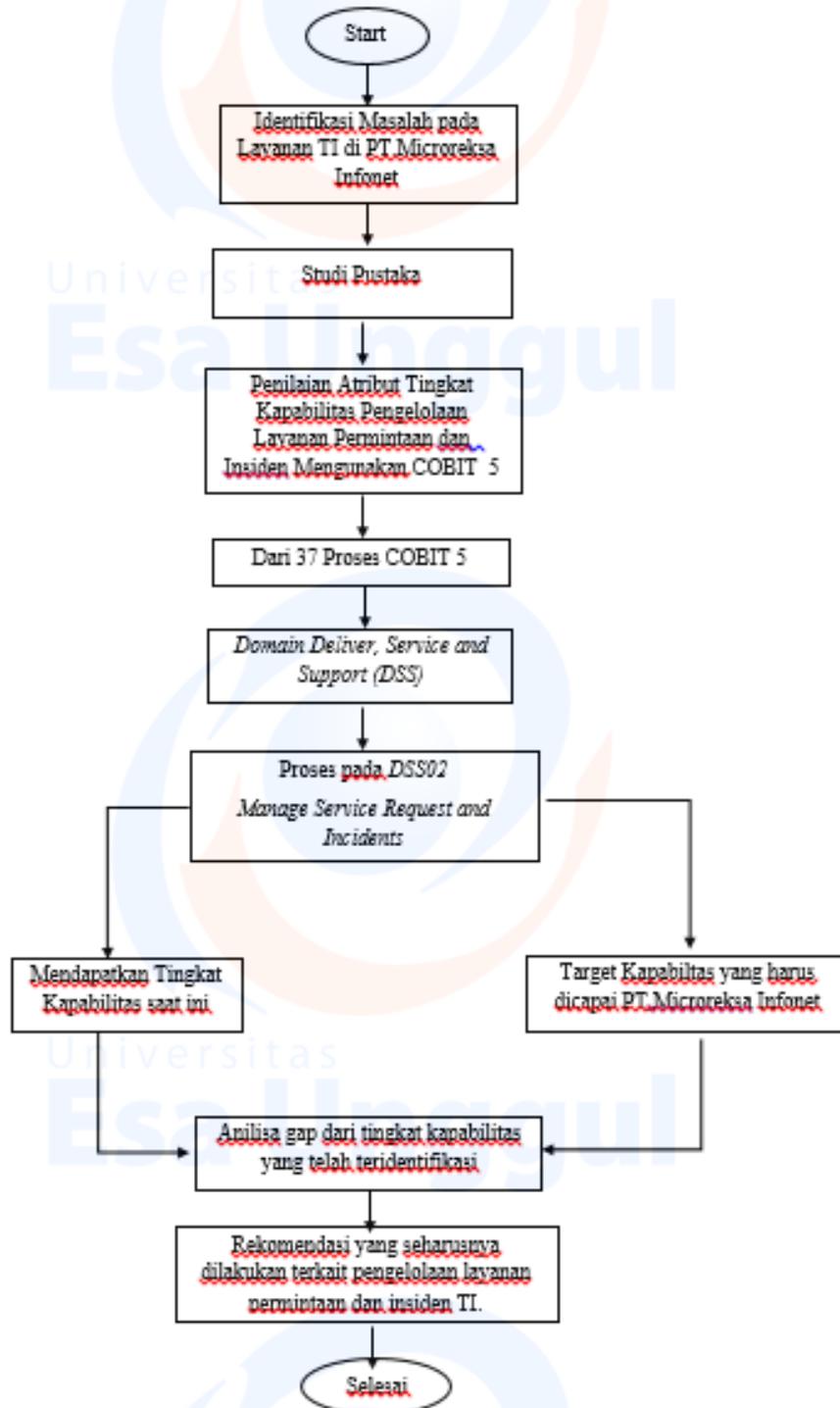
1.5 Lingkup Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang didapat, penulis menentukan lingkup penelitian ini seperti berikut:

- 1) Penelitian berfokus pada bagian divisi *IT* di PT.Microreksa Infonet
- 2) Penelitian menggunakan *Framework COBIT 5* sebagai panduan dalam melakukan analisis penilaian tingkat kapabilitas,
- 3) Penelitian hanya mencakup proses *DSS02 Manage Services Requests and Insidents* yang terdapat pada domain *DSS (Deliver, Service and Support) COBIT*

1.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1.kerangka Berfikir

I.7 Sistematika Penulisan Penelitian

Dalam menyusun Tugas Akhir ini, akan diuraikan sistematika beberapa Bab yang akan dibahas dengan rincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab 1 berisi pendahuluan mengenai topik tugas akhir. Pendahuluan tersebut terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, tujuan, manfaat, lingkup, kerangka berpikir dan sistematika penulisan dari tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini menjelaskan mengenai studi pustaka yang berisi teori dan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Adapun studi pustaka yang dijelaskan dalam bab ini yaitu konsep teknologi informasi dan pengelompokan teknologi informasi, dan tata kelola teknologi informasi, tujuan tata kelola teknologi informasi, manfaat penerapan tata kelola TI, penjelasan *COBIT 5*, penjelasan mendalam terkait domain *DSS02 (Manage Service Request and Incidents)*. Dan *process Assesment Model (PAM)*.

BAB III METODE

Pada Bab ini menguraikan tentang metode yang digunakan dalam tugas akhir seperti rencana penelitian yang berisi tempat dan waktu penelitian, tahapan penelitian, objek penelitian, sampel serta teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam tugas akhir.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini membahas mengenai tahapan penilaian kapabilitas proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi yang dilakukan di PT.Microreksa Infonet pada bagian divisi *IT* dengan menggunakan penilaian yang dikembangkan pada Bab 3. Dalam Bab ini juga membahas data hasil penelitian, pembahasan hasil penelitian tingkat kapabilitas saat ini dan target dengan memberikan rekomendasi untuk tata kelola dan manajemen teknologi informasi pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden TI di PT.Microreksa Infonet pada bagian divisi *IT*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini menjelaskan secara singkat hasil penting dari penelitian yang dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian dan masalah yang terjadi. Pada Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran.