

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi telah menjadi komponen kunci dalam mendukung operasional dan manajemen berbagai organisasi. Dalam era digital ini, peran teknologi informasi semakin penting dalam menjaga daya saing, meningkatkan efisiensi, dan memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan dan pemangku kepentingan (Rohmadona & Ulfa, 2021). Proses pengendalian manajemen atas pelayanan teknologi informasi saat ini sangat penting dan berpengaruh mendukung capaian tujuan strategis organisasi. Teknologi informasi digunakan untuk pengolahan, memperoleh, menyusun, menyimpan dan memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, relevan, akurat dan tepat waktu yang digunakan untuk kebutuhan pribadi, bisnis baik itu perusahaan. Layanan teknologi informasi merupakan sebuah layanan berbasis IT yang diberikan oleh organisasi, dijalankan oleh personal IT dimana menggunakan komponen IT untuk melakukan pelayanan terhadap pelanggan (Romadhon, 2017a).

*Information Technology Service Management (ITSM)* adalah sebuah pendekatan atau kerangka kerja yang digunakan oleh organisasi untuk merencanakan, mengimplementasikan, mengelola, dan mendukung layanan teknologi informasi mereka. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa layanan IT yang disediakan memenuhi kebutuhan bisnis, efisien, dan efektif dalam memberikan nilai tambah kepada organisasi. ITSM suatu metode pengelola sistem IT yang secara filosofis terpusat pada perspektif konsumen layanan IT terhadap bisnis perusahaan/organisasi (Romadhon, 2017b). *Information Technology Service Management (ITSM)* sendiri memiliki banyak kerangka kerja. Standar kerangka kerja tata kelola TI yang banyak dikenal seperti *Infrastructure Technology Information Library (ITIL)*, COBIT, ISO/IEC 20000 dan ISO/IEC 38500, dari standar kerangka kerja yang disebut sebelumnya, yang termasuk kepada manajemen layanan TI yaitu ITIL dan ISO 20000. ITIL merupakan sebuah layanan TI mulai dari ide pengadaan hingga

layanan TI dihentikan (Salim & Sutabri, 2023). Penerapan ITSM membantu layanan IT pada PT Infomedia khususnya departemen IT Development Product SSO yang berjalan sesuai dengan tujuan bisnis yang dimiliki perusahaan, juga mendukung perusahaan untuk lebih siap dalam berkompetisi pada persaingan bisnis.

PT Infomedia Nusantara merupakan *subsidiary* PT Telkom Indonesia yang memfokuskan bisnisnya pada penyediaan solusi *Business process outsourcing* (BPO) melalui 2 portofolio bisnis, yaitu *Customer Relationship Management* (CRM) dan *Shared Service Operation* (SSO). Departemen IT Development Product SSO merupakan salah satu departemen yang berada dalam naungan PT Infomedia Nusantara. Departemen ini menyediakan layanan aplikasi *Corporate Travel Management* (CTM) dan Aplikasi Sistem Manajemen Talenta dan Karir atau sering disebut ITMS. Pada departemen ini mempunyai dua jenis yang dikerjakan yaitu *Project* dan *Product*. *Project* merupakan pembuatan aplikasi IT SSO yang dibuat untuk kebutuhan client sesuai dengan kebutuhannya. *Product* bagian – bagian kebutuhan request dari project antar client. Dengan hal tersebut perusahaan/client yang bekerja sama pada infomedia dapat bereksplorasi dengan teknologi dan platform shared service yang sesuai dengan kebutuhan back-end perusahaan antar client. Teknologi terdepan yang mendukung shared service terimplementasi sempurna dalam setiap tahapan prosesnya, dengan hal tersebut dapat mendukung operasional back – end dengan lebih efektif dan efisien. Keberlangsungan agar operasional lebih sempurna dalam setiap tahapan prosesnya, baik project maupun product dalam layanan IT SSO dibutuhkan pengelolaan terhadap kinerja operasional harian tata kelola yang baik terhadap layanan yang diberikan kepada client sesuai dengan SOP yang ada, dengan hal tersebut dibutuhkan penilaian agar dapat mengetahui sudah sejauh mana kematangan layanan IT yang diberikan serta dapat meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan tujuan dan bisnis yang diharapkan dengan menggunakan kerangka framework ITIL V3 sebagai acuannya. Untuk tercapainya ITSM dalam perusahaan salah satunya adalah dengan melakukan pengukuran tingkat kematangan manajemen kualitas layanan teknologi informasi yang berjalan.

Aktivitas ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kematangan dari kualitas layanan tersebut sesuai dengan standar pengelolaan aktivitas terkait. Implementasi ini menyeluruh merupakan wujud implementasi framework ITIL V.3 yang merupakan bagian dari ITSM yang akan mengantarkan pada hasil pengukuran yang berupa rekomendasi atau solusi yang dapat digunakan pihak manajemen perusahaan khususnya departemen IT Development Product SSO dalam meningkatkan efektivitas proses bisnis dan kualitas layanan TI dalam perusahaan serta memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan kepentingan perusahaan yang semakin penting.

*Infrastructure Technology Information Library* (ITIL) merupakan penerapan dari ITSM, ITIL merupakan praktik terbaik untuk melayani pengelolaan teknologi informasi. ITIL V3 adalah suatu kerangka kerja yang digunakan untuk mengelola layanan IT dalam sebuah organisasi. ITIL V3 adalah *best practice* dari *Service Management* IT dan menjadi pilihan terpopuler saat ini sebagai framework *analyst business* seorang client untuk *defining roadmap* bisnis dan infrastruktur IT yang konsisten dan komprehensif, agar bisnis perusahaan (*business plan/strategy*) sejalan dengan TI dan infrastruktur, kedepan diharapkan dapat mencapai kualitas dukungan layanan TI yang terkelola (Hanief & Jefriana, 2018). Beberapa manfaat yang diberikan ITIL yaitu Peningkatan kepuasan pengguna dan pelanggan dengan layanan TI, meningkatkan ketersediaan layanan, langsung mengarah untuk meningkatkan keuntungan bisnis dan pendapatan, penghematan keuangan melalui pengurangan pengerjaan ulang, waktu yang hilang, peningkatan penggunaan manajemen sumber daya, meningkatkan waktu terhadap pasar untuk produk dan jasa baru, meningkatkan pengambilan keputusan dan risiko dioptimalkan. Tingkat performa layanan IT merupakan hal yang sangat penting untuk memberikan layanan terbaik pada pengguna. Terdapat beberapa fase yang ada di ITIL V3, salah satunya adalah fase *service operation*. *Service operation* adalah kinerja organisasi dalam memberikan value atau nilai layanan pada para pengguna dan fase dari semua *lifecycle* yang berhubungan langsung dengan pengguna. Hal tersebut berupa peran dan proses dalam melaksanakan layanan pada penekanan cara atau strategi, skema atau desain, perubahan dan transisi,

aktivitas dan operasi serta pembaharuan secara terus-menerus (Informasi, 2023). Tujuan service operation yakni mengoordinasikan serta melakukan aktivitas atau proses yang dibutuhkan dalam menyampaikan dan mengurus layanan di tingkat yang disepakati kepada pengguna.

Merujuk dari latar belakang diatas, peneliti memilih judul “**Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Informaton Technology Infrastructure Library Version 3 (Itil V.3) Domain Service Operation Pada Divisi IT Development Product Shared Service Operation (SSO) Pt Infomedia Nusantara**”. Dengan adanya pengukuran terhadap layanan IT pada departement ini, diharapkan dapat menjadi tolak ukur untuk meningkatkan kualitas dan performa layanan IT.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, adapun rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana tingkat kematangan manajemen kualitas layanan teknologi informasi pada Divisi IT Development Product (SSO) PT Infomedia Nusantara saat ini, khususnya dalam domain Service Operation?
2. Apa saja kendala atau tantangan yang dihadapi oleh Divisi IT Development Product SSO PT Infomedia Nusantara dalam menjalankan layanan teknologi informasi dalam domain Service Operation?
3. Bagaimana penerapan framework Information Technology Infrastructure Library Version 3 (ITIL V.3) dalam meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi pada Divisi IT Development Product SSO PT Infomedia Nusantara, terutama dalam konteks domain Service Operation?

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini yang mencakup aspek – aspek untuk menfokuskan ruang lingkup penelitian yaitu :

1. Penelitian ini akan berfokus pada Divisi IT Development Product (SSO) PT Infomedia Nusantara dalam konteks pengelolaan layanan teknologi informasi.

2. Evaluasi tingkat kematangan manajemen kualitas layanan teknologi informasi akan terbatas pada domain Service Operation, sesuai dengan framework ITIL V.3.
3. Kendala atau tantangan yang diidentifikasi dalam penelitian ini akan berkaitan dengan aspek-aspek yang memengaruhi layanan teknologi informasi di Divisi IT Development Product SSO PT Infomedia Nusantara.
4. Penerapan framework ITIL V.3 dalam penelitian ini akan difokuskan pada bagaimana framework tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi di Divisi IT Development Product SSO PT Infomedia Nusantara, khususnya dalam konteks Service Operation.

#### **1.4 Tujuan**

Adapun tujuan penelitian yang bertujuan untuk:

1. Untuk mengukur tingkat kematangan manajemen kualitas layanan teknologi informasi pada Divisi IT Development Product (SSO) PT Infomedia Nusantara, khususnya dalam domain Service Operation.
2. Untuk mengidentifikasi kendala atau tantangan yang dihadapi oleh Divisi IT Development Product SSO PT Infomedia Nusantara dalam menjalankan layanan teknologi informasi dalam domain Service Operation.
3. Untuk menganalisis bagaimana penerapan framework Information Technology Infrastructure Library Version 3 (ITIL V.3) dapat meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi pada Divisi IT Development Product SSO PT Infomedia Nusantara, terutama dalam konteks domain Service Operation.

#### **1.5 Manfaat**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

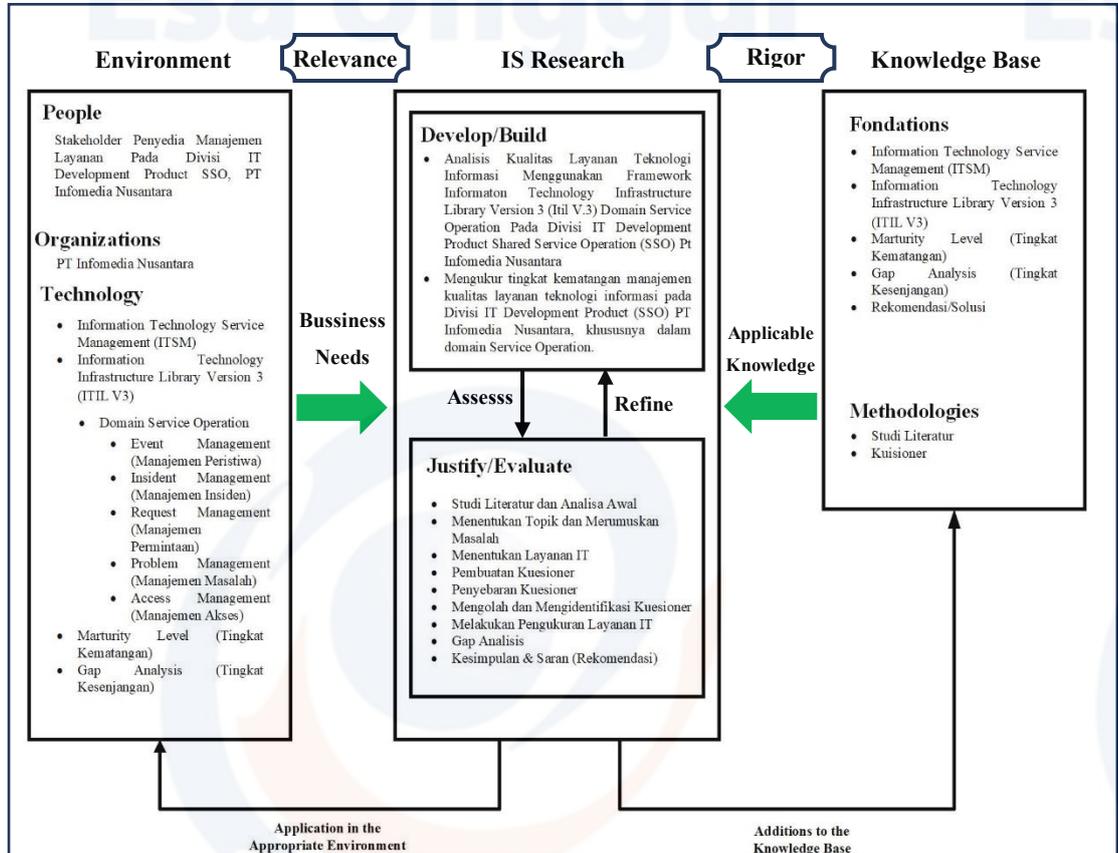
1. Manfaat bagi Perusahaan :
  - a. Memberikan pemahaman yang lebih baik tentang tingkat kematangan manajemen kualitas layanan teknologi informasi dalam Divisi IT

Development Product SSO PT Infomedia Nusantara, terutama dalam domain Service Operation.

- b. Mengidentifikasi kendala atau tantangan yang dapat mempengaruhi layanan teknologi informasi pada divisi IT Development Product SSO.
  - c. Memberikan rekomendasi yang dapat membantu perusahaan meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi dan efisiensi operasional dalam rangka mencapai tujuan bisnisnya.
  - d. Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan layanan teknologi informasi yang lebih baik dan konsisten.
2. Manfaat bagi Akademik :
- a. Menyediakan kontribusi pada penelitian dan pemahaman lebih lanjut tentang pengelolaan kualitas layanan teknologi informasi dengan menggunakan framework ITIL V.3.
  - b. Membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang manajemen layanan teknologi informasi dan penerapan framework ITIL V.3 dalam konteks perusahaan.
3. Manfaat bagi Peneliti:
- a. Memberikan wawasan tentang bagaimana framework ITIL V.3 dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi.
  - b. Memberikan pemahaman tentang pentingnya pengukuran dan evaluasi tingkat kematangan manajemen kualitas layanan TI dalam organisasi.

### 1.6 Kerangka Berfikir

Berikut adalah kerangka berpikir dari metodologi penelitian ini dimana menggunakan model Hevner :



Gambar 1. 1 Kerangka Berfikir

### 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan tugas akhir ini merupakan panduan dan tata cara untuk mengorganisasi dan menyusun isi tugas akhir secara terstruktur. Berikut sistematika penulisannya :

**BAB I** : Pendahuluan

Pada bab ini berisikan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka berpikir dan sistematika penulisan.

**BAB II** : Tinjauan Pustaka

Pada bab ini penulis membahas mengenai dasar – dasar teori yang mendukung evaluasi kualitas layanan TI menggunakan kerangka kerja ITIL V3.

**BAB III : Metodologi Penelitian**

Pada bab ini menjelaskan metode-metode yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian, yaitu metode pengumpulan data, metode evaluasi dan pengukuran kualitas evaluasi layanan manajemen dan metode pengolahan data.

**BAB IV : Hasil dan Pembahasan**

Pada bab ini terdiri dari gambaran hasil penelitian dan analisa. Baik dari secara pengolahan data, penguruan, dan kesenjangan serta rekomendasi yang menjadi sebagai saran output dari penelitian.

**BAB V : Penutup**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dapat dikemukakan masalah yang ada pada penelitian serta hasil dari penyelesaian penelitian. Sedangkan saran berisi mencantumkan jalan keluar untuk mengatasi masalah dan kelemahan yang ada. Saran ini tidak lepas ditujukan untuk ruang lingkup penelitian.