

# BAB I PENDAHULUAN

## **I.1 Latar Belakang**

Perkembangan TI (Teknologi Informasi) pada saat ini sudah memasuki seluruh bidang di berbagai lapisan masyarakat terutama bagi dunia bisnis. Portofolio TI tidak hanya sebagai hal potensial pendukung strategi bisnis, namun juga sebagai sebuah alat untuk membuat strategi-strategi baru (Henderson, Venkatraman & Oldach, 1993). Dalam konteks tersebut, TI tidak hanya menjadi sebuah faktor keberlangsungan hidup dan kesejahteraan bisnis, tetapi juga merupakan sebuah kesempatan untuk membedakan dan mencapai keunggulan kompetitif bisnis. (Grembergen, 2004).

Banyak perusahaan menganggap bahwa TI merupakan tulang punggung aktivitas, fungsi dan proses bisnis yang terintegrasi secara kompleks. Adanya TI mampu memberikan pengaruh yang signifikan bagi performansi lingkungan kerja perusahaan, sehingga TI telah menjadi sebuah area yang mendapatkan perhatian dan pengawasan khusus dari tingkatan atas dalam hirarki perusahaan (Hsu, 2011). Bagi perusahaan yang bertekad mewujudkan prinsip tata kelola perusahaan yang baik, TI digunakan untuk memperkokoh *IT Governance* sebuah perusahaan sebagai sebuah bagian integral dari penerapan *corporate governance* (Buckby et al, 2008). Menurut *Information Technology Governance Institution* (2007), *IT Governance* adalah tanggung jawab eksekutif dan dewan direksi, yang terdiri dari kepemimpinan dan struktur organisasi serta proses-proses yang menjamin bahwa TI dalam suatu organisasi dapat mendukung dan memperluas strategi dan tujuan organisasi (ITGI, 2007).

Keberadaan TI di suatu perusahaan memberikan manfaat yang signifikan bagi pelaksanaan serangkaian tugas dan fungsi dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, sehingga TI dapat dikategorikan sebagai salah satu aset penting dan bernilai di perusahaan. Seluruh aset yang dimiliki oleh perusahaan termasuk TI harus dirancang, dikelola dan dikembangkan dengan baik agar keberadaannya dapat mendukung kegiatan operasional yang dapat menunjang tercapainya performansi perusahaan secara

maksimal. Keberhasilan pengelolaan TI sangat ditentukan oleh keselarasan tujuan penerapan TI dan tujuan organisasi (Awalishoum, Noor Ali). Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa *good practice* yang dapat dijadikan sebagai acuan bagi perusahaan dalam proses pengimplementasian TI, salah satunya adalah ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). ITIL adalah kerangka kerja yang fokus dapat digunakan untuk menerapkan dan meningkatkan kapabilitas manajemen layanan di suatu perusahaan (OGC, 2007).

ITIL terdiri dari 5 domain yaitu *service strategy*, *service design*, *service transition*, *service operation* dan *continual service improvement* (OGC, 2007). Walaupun ITIL masih bersifat baru dan *best practice*, namun ITIL memiliki banyak keunggulan. ITIL mudah untuk diimplementasikan, karena ITIL dapat diimplementasikan secara parsial dan tidak berdampak pada performansi bagian lainnya. Gorla, Sombers dan Wong (2010) dalam studinya merekomendasikan perusahaan untuk melaksanakan program manajemen layanan TI dengan menggunakan *framework* ITIL yang dapat meningkatkan kualitas layanan TI dan meminimalisasi penggunaan biaya (Hsu, 2011). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh *Pink Elephant Inc. Consultants*, penggunaan ITIL dapat mengurangi sekitar 50% waktu penanganan insiden dari waktu normal (Pink Elephant, 2008). Selain itu, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh OGC (*Office of Government Commerce*) pada tahun 2010, ITIL mampu mengurangi hampir 75% penggunaan biaya untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan namun tetap dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Kneller, 2010). Pada tahun 2007, ITIL Versi 2 digantikan oleh versi ketiga yang disempurnakan dan konsolidasi ITIL (Mukti Wibowo Arrianto). Perbedaan antara ITIL Versi 2 dengan ITIL Versi 3 yaitu pada ITIL Versi 3 diterapkan prinsip struktur siklus hidup layanan TI (Rance, 2008).



Gambar I-1 ITIL Versi 3 (Anderson, 2013)

*Service strategy* merupakan inti dari siklus hidup ITIL Versi 3. *Service strategy* menetapkan panduan atau arahan bagaimana merancang, mengembangkan dan mengimplementasikan manajemen layanan yang berguna bagi 4 domain lainnya yaitu *service design*, *service transition*, *service operation* dan *continual service improvement*. *Service design* menetapkan panduan rancangan dan pengembangan layanan serta proses-proses manajemen layanan. Pada *service design* tidak hanya terbatas pada layanan-layanan baru, namun juga mencakup perubahan dan peningkatan-peningkatan penting yang dapat meningkatkan atau mempertahankan nilai kepada pelanggan selama siklus hidup layanan, keberlangsungan layanan, pencapaian *service levels* dan kesesuaian terhadap standar dan kebijakan. *Service transitions* menetapkan panduan pengembangan dan peningkatan kapabilitas untuk mentransisikan layanan baru dan layanan yang berubah menjadi serangkaian operasi. *Service operation* bertanggung jawab untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam pemberian dan dukungan layanan untuk menjamin nilai yang diberikan kepada pelanggan dan penyedia layanan. Penciptaan model layanan baru dan perubahan layanan yang telah dikelola di dalam *service operation* akan dirancang oleh *service design*. *Continual service improvement* dilaksanakan pada keseluruhan siklus untuk menjamin peningkatan rancangan dan operasi layanan.

PT. XYZ, Tbk merupakan sebuah BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia.

Di luar layanan telekomunikasi, PT. XYZ juga berbisnis di bidang multimedia berupa konten dan aplikasi, melengkapi portofolio bisnis perusahaan yang disebut dengan TIMES (*Telecommunication, Information, Media & Edutainment dan Services*). Untuk mendukung pencapaian visi PT. XYZ yaitu “*Menjadi perusahaan yang terkemuka dan unggul dalam penyelenggaraan TIMES di kawasan regional*” dengan salah satu misinya “*Menyediakan layanan TIMES yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif*” (PT. XYZ, 2012), seluruh layanan TI yang dimiliki oleh perusahaan harus selalu dikelola dan terkontrol dengan baik.

Berdasarkan hal yang telah disebutkan di atas, untuk mewujudkan suatu lingkungan teknologi informasi yang berfungsi secara efektif dan efisien untuk mendukung bisnis, PT. XYZ mulai mengimplementasikan standar proses layanan teknologi informasi dengan mengadopsi *best practice framework* layanan teknologi informasi yaitu ITIL Versi 2 (PT. XYZ, 2006). Hal ini juga sesuai dengan keputusan direksi KD.40/HK-290/ITS-30/2006 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Teknologi Informasi Perusahaan, khususnya Pasal 4 mengenai Kerangka Kerja Proses Teknologi Informasi yang meliputi struktur proses teknologi informasi, *ownership*, *performance measurement*, dan *compliance* dengan mengadopsi *best practice* teknologi informasi yang telah teruji (PT. XYZ, 2006). *Service delivery* dan *service support* merupakan titik pusat dari arsitektur proses layanan teknologi informasi di PT. XYZ (PT. XYZ, 2006).

Untuk meningkatkan proses-proses yang telah diterapkan sebelumnya dan mengikuti tren kebaruan ITIL yaitu munculnya ITIL Versi 3, PT. XYZ mulai mengadopsi proses-proses ITIL Versi 3 di tahun 2010. Hingga tahun 2013, PT. XYZ masih berada dalam masa transisi penyesuaian dari ITIL Versi 2 menjadi ITIL Versi 3 (PT. XYZ, 2013).

Perkembangan kebutuhan TI di PT. XYZ mengalami peningkatan. Pada awalnya TI hanya dianggap sebagai sebuah komponen pendukung bisnis (*business support*). Namun, sesuai dengan perkembangan bisnis perusahaan, posisi TI di PT. XYZ berubah menjadi sebuah *enabler* bagi bisnis perusahaan yaitu TI digunakan oleh perusahaan untuk dapat merealisasikan strategi bisnisnya. Saat ini,

posisi TI di PT. XYZ adalah sebagai sebuah layanan yang harus dijamin kualitasnya dalam proses penyampaian nilai kepada pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal.

Sebagai salah satu tindakan perwujudan penjaminan kualitas TI sebagai sebuah layanan, PT. XYZ memiliki target untuk mencapai sertifikasi ISO 20000 di tahun 2013 (PT. XYZ, 2013). ISO 20000 merupakan sebuah standar bagi kapabilitas manajemen layanan yang teraudit dan tersertifikasi, sedangkan ITIL merupakan kerangka kerja yang dapat digunakan untuk meningkatkan kapabilitas manajemen layanan. ISO 20000 merupakan sebuah standar yang harus dicapai dan dikelola, sedangkan ITIL menyediakan seperangkat pengetahuan yang dapat digunakan untuk mencapai standar tersebut (OGC, 2007). Untuk mendukung pencapaian target perusahaan, PT. XYZ membutuhkan suatu aktivitas penilaian kematangan (*maturity assessment*) proses implementasi TI berdasarkan *best practice* ITIL Versi 3 khususnya domain *service operation* yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Tujuan penilaian tersebut adalah untuk mengukur tingkat kesiapan, efektivitas dan efisiensi proses-proses *service operation* dalam pemenuhan tujuan bisnis perusahaan.

Aktivitas penilaian akan dibagi menjadi 2 aktivitas yaitu penilaian kesiapan dan penilaian implementasi TI. Hasil penilaian dapat digunakan sebagai *input* untuk merumuskan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan seluruh operasi TI yang melibatkan sumber daya manusia, proses bisnis, infrastruktur, teknologi dalam pemenuhan tujuan bisnis perusahaan.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Penelitian ini diharapkan mampu menjawab beberapa rumusan masalah di bawah ini:

1. Bagaimana tingkat kematangan kesiapan dan tingkat kematangan implementasi TI di PT. XYZ dengan menggunakan *best practice* ITIL Versi 3 *Service Operation*?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan bagi PT. XYZ untuk meningkatkan performansi layanan TI berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan-tujuan yang harus dicapai dari penelitian ini antara lain:

1. Mengukur dan mengetahui tingkat kematangan kesiapan dan tingkat kematangan implementasi TI di PT. XYZ dengan menggunakan *best practice* ITIL Versi 3 *Service Operation*.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan bagi PT. XYZ untuk meningkatkan performansi layanan TI sesuai dengan hasil penilaian yang telah dilakukan.

### **I.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Membantu PT. XYZ mengetahui tingkat kematangan kesiapan dan tingkat kematangan implementasi TI di perusahaannya untuk merumuskan rencana pengembangan dan peningkatan TI.
2. Membantu PT. XYZ merumuskan rekomendasi dan solusi perbaikan kualitas layanan TI untuk peningkatan performansi bisnis dalam mencapai tujuan bisnis perusahaan.

### **I.5 Batasan Masalah**

Agar penelitian lebih terarah, maka diperlukan batasan masalah yang akan membatasi ruang lingkup penelitian, yaitu:

1. Data yang digunakan adalah data periode tahun 2012-2013.
2. Rekomendasi yang diberikan tidak sampai pada tahap implementasi di PT. XYZ.
3. Penelitian hanya dilakukan pada unit TI sebagai pusat layanan dan pengelolaan TI dari keseluruhan unit-unit yang dimiliki oleh PT. XYZ.