

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Dalam Era Globalisasi saat ini perkembangan teknologi informasi serta komunikasi begitu pesat. Hal ini terlihat dengan betapa besarnya pengaruh teknologi informasi di lingkungan organisasi dan perusahaan, seperti penggunaan internet dan komputer yang mampu menunjang ketercapaian tuntutan pekerjaan yang lebih cepat, mudah, murah, dan mampu menghemat banyak waktu. Pengaruh yang besar tersebut mencerminkan bahwa saat ini teknologi informasi bukan saja hanya sebagai pendukung suatu bisnis namun telah menjadi suatu bentuk *business enabler* yang membuat Teknologi Informasi itu sendiri tidak dapat terpisahkan dari kegiatan bisnis inti yang dijalankan suatu perusahaan. Tidak terpisahkannya teknologi informasi dengan kegiatan inti bisnis akhirnya membuat perusahaan-perusahaan saling berlomba untuk dapat membuat suatu tata kelola teknologi informasi atau *IT Governance* yang dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen.

Menurut (Henderi, 2008) “IT governance adalah landasan kerja yang mengukur dan memutuskan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dengan mempertimbangkan maksud, tujuan, dan sasaran bisnis perusahaan”. Dalam sudut pandang tata kelola teknologi informasi atau *IT Governance*, teknologi informasi dilihat sebagai sebuah sumber daya yang begitu penting yang mengharuskan perusahaan dapat mengelolanya dengan baik. Banyak perusahaan yang telah mulai mengelola Teknologinya, namun pengelolaan ini tidak didukung oleh pendekatan-pendekatan efektif dan metode terstruktur yang akhirnya membuat pengukuran tingkat peranan teknologi informasi dalam mendukung proses bisnis perusahaan yang selaras dengan tujuan perusahaan menjadi sulit dilakukan.

Dilatarbelakangi kesadaran terhadap perlunya tata kelola teknologi informasi yang efektif, pada tahun 2011 Kementerian Negara Badan Usaha Milik Negara (BUMN) membuat sebuah kebijakan dengan menerbitkan peraturan menteri Negara BUMN Nomor 1 Tahun 2011 (PER-01/MBU/2011) mengenai tata kelola perusahaan yang baik atau *Good Governance* (GCG) dengan cara penerapan tata kelola teknologi informasi di BUMN.

Tercatat dalam Bab 1 Pasal 2 ayat 1 PER-01/MBU/2011 mewajibkan BUMN untuk menerapkan *Good Corporate Governance* (GCG) secara konsisten dan berkelanjutan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri ini dengan tetap memperhatikan ketentuan, dan norma yang berlaku serta anggaran dasar BUMN. Kemudian dalam Bab 2 Pasal 3 tercantum beberapa prinsip dari *Good Corporate Governance* yang antara lain adalah transparansi, akuntabilitas, pertanggung jawaban, kemandirian dan keadilan. Selain itu tertera juga tujuan dari penerapan prinsip *Good Corporate Governance* pada bagian Bab 2 Pasal 4 yaitu memaksimalkan nilai BUMN dengan cara meningkatkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dapat dipercaya, bertanggung jawab, dan adil agar perusahaan yang dalam hal ini adalah PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki daya saing yang kuat, baik secara nasional maupun internasional.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang penyediaan pelayanan transportasi publik dan satu-satunya perusahaan yang mengelola jasa transportasi bidang perkeretaapian. PT Kereta Api Indonesia (Persero) sendiri memiliki tiga buah layanan bisnis utama yaitu layanan angkutan penumpang, layanan angkutan barang, dan asset. Dengan beberapa layanan bisnis utama yang diberikan PT Kereta Api Indonesia (Persero) tersebut, maka PT Kereta Api (Persero) memiliki peran yang begitu penting dalam mengembangkan perekonomian Indonesia karena kegiatan ekonomi tidak lah bisa dilepaskan dari proses pemindahan ataupun pengangkutan orang maupun barang.

Sebagai satu satunya perusahaan yang mengelola jasa transportasi perkeretaapian dengan total volume angkutan penumpang yang selalu bertambah setiap tahunnya

seperti pada tahun 2013 memiliki total volume penumpang sebesar 221,7 juta naik 9,2% dari 202,8 juta penumpang ditahun 2012 (Annual Report KAI,2013) serta berperan penting dalam pengembangan infrastruktur transportasi di Indonesia, PT Kereta Api Indonesia dituntut untuk terus meningkatkan komitmennya dalam menerapkan prinsip prinsip *Good Corporate Governance* sebagaimana tercantum dalam peraturan menteri Negara BUMN Nomor 1 Tahun 2011 (PER-01/MBU/2011) yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, dan keadilan yang nantinya akan mengarah kepada peningkatan layanan TI terhadap konsumen dan penerapan tata kelola TI yang efektif.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan bisnis dalam memenuhi peningkatan layanan terhadap penumpang, PT Kereta Api harus mengelola kualitas dari layanan teknologi informasi yang memenuhi kebutuhan bisnis, dimana perusahaan akan melakukan penyesuaian dari sumber daya TI dengan kebutuhan bisnis dari sisi pelanggan sehingga layanan TI yang disediakan oleh PT Kereta Api Indonesia benar benar sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan akhirnya dapat meningkatkan derajat kepuasan pelanggan. Konsep seperti ini dikenal juga dengan istilah *IT Service Management* atau *ITSM*.

PT Kereta Api Indonesia telah memiliki suatu bentuk penerapan *IT Service Management* yaitu dengan memiliki sebuah aplikasi bernama *Rail Ticketing System* atau layanan RTS, namun berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Manager IT Operation PT Kereta Api atau *Man EMIO*, jalannya layanan RTS tersebut terkadang masih terhambat kesalahan ataupun insiden dalam kegiatan layanan operasional TI di PT Kereta Api Indonesia, sehingga layanan TI yang ada tidak bisa di-*deliver* sepenuhnya kepada pelanggan dan pengguna IT dari pihak PT Kereta Api itu sendiri. Sebagai contoh adalah adanya *double seat* antara penumpang berbeda yang membeli tiket secara *offline* dan *online*, ataupun tidak bisanya penumpang melakukan *redeem* atau penukaran tiket yang dibeli secara *online* menjadi tiket fisik di stasiun.

Terjadinya beberapa insiden serta masalah yang terjadi dalam layanan yang dimiliki oleh PT Kereta Api Indonesia, membuat PT Kereta Api membutuhkan suatu bentuk aktivitas pengelolaan layanan operasional TI yang dapat mengelola suatu *Incident* dengan skala kecil hingga *Incident* yang berulang hingga menjadi sebuah *problem*, serta memastikan bahwa *business value* di dalam layanan yang disediakan oleh perusahaan benar benar sampai kepada pihak pelanggan. Berdasarkan studi yang telah dilakukan sebelumnya, PT Kereta Api Indonesia sudah menerapkan *IT Governance* dengan menggunakan *framework* COBIT 4.1 dan memiliki tingkat *maturity level* yang cukup baik yaitu diangka 3.26 dan masuk kedalam kategori *defined*. Namun begitu, melihat indeks kepuasan pelanggan yang menurun, akan layak dilakukan studi mengenai peningkatan penerapan tata kelola teknologi informasi (*IT Governance*) menggunakan *framework* yang berbeda yaitu ITIL V3 dan mencari tahu apakah penerapan tata kelola teknologi informasi (*IT Governance*) bisa ditingkatkan dan menjaga agar indeks kepuasan pelanggan berada di level positif dan terus naik seiring berjalannya waktu.

ITIL atau *Information Technology Infrastructure Library*, adalah sebuah *framework* yang dibuat dan dikembangkan oleh *Office of Government Commerce* (OGC) di Inggris. ITIL merupakan kumpulan dari best practice tata kelola layanan teknologi informasi di berbagai bidang industri, dari mulai manufaktur sampai finansial, industri besar dan kecil, swasta dan pemerintah (Dede Mulyana , 2011). Sedangkan COBIT adalah suatu bentuk sarana untuk mendukung tata kelola TI dengan menyediakan kerangka kerja atau *framework* untuk mengatur keselarasan TI dengan bisnis. Selain itu, kerangka kerja juga memastikan bahwa TI memungkinkan bisnis, memaksimalkan keuntungan, resiko TI dikelola secara tepat, dan sumber daya TI digunakan secara bertanggung jawab (Tanuwijaya dan Sarno,2010). ITIL V3 Memiliki 5 buah Siklus utama yang mana adalah *Service Strategy* , *Service Design* , *Service Transition* ,*Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*. Lalu COBIT 4.1 sendiri memiliki 34 proses kunci yang terbagi bagi kedalam 4 buah obyektif utama yaitu *Planing & Organization* (PO), *Acquisition & Implementation* (AI), *Delivery & Support* (DS) dan

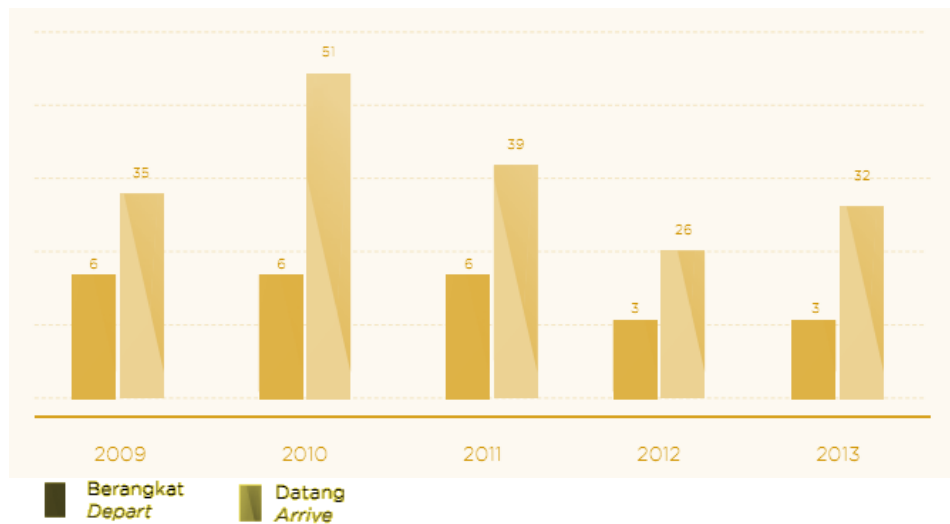
*Monitoring*. Masing masing dari kedua framework ini memiliki kesamaan yang terlihat jelas apabila dilihat lebih spesifik pada konsep delivery layanan pada ITSM dan *obyektif Delivery & Support (DS)* pada COBIT. Dalam implementasinya, kedua *framework* tersebut bisa digunakan secara beriringan tanpa harus mengganti salah satu ketika ingin mengimplementasikan *framework* yang lainnya, dimana ITIL akan melaksanakan atau mengimplementasikan proses proses tata kelola IT yang sesuai dengan *best practice* untuk dapat mencapai tujuan organisasi (*Know-How*) dan COBIT akan mengendalikan serta melakukan audit terhadap obyektif yang harus dicapai oleh sebuah organisasi dalam memberikan layanan TI dalam bentuk *Control* dan *Metric* yang baku (*Know-To*) .

*Service Operation* adalah Siklus dalam ITIL V3 yang memilki tanggung jawab untuk men-*deliver* rancangan layanan yang dilakukan pada siklus sebelumnya kepada user serta konsumen, untuk mengelola aplikasi, teknologi, dan infrastruktur yang mendukung *delivery* dari layanan itu sendiri. Secara singkat, *Service Strategy* mendefinisikan *value* , *Service Design* mendesain layanan untuk men-*deliver value* tersebut , *Service Transition* menerjemahkan *value* menjadi sebuah layanan nyata dan *Service Operation*lah yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan dan manfaat dari *value* yang telah dirancang benar benar sampai kepada user dan pelanggan.

*Service Operation* terdiri dari beberapa proses inti , antara lain *Event Mangament*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, *Problem Management*, *Access Management*, dan *Common Service Operation activities*. Kemudian *Service Operation* juga memiliki empat buah fungsi utama sebagai sarana implementasi dari prosesnya yaitu, *Service Desk*, *Technical Management*, *Application Management*, dan *IT Operations Management*.

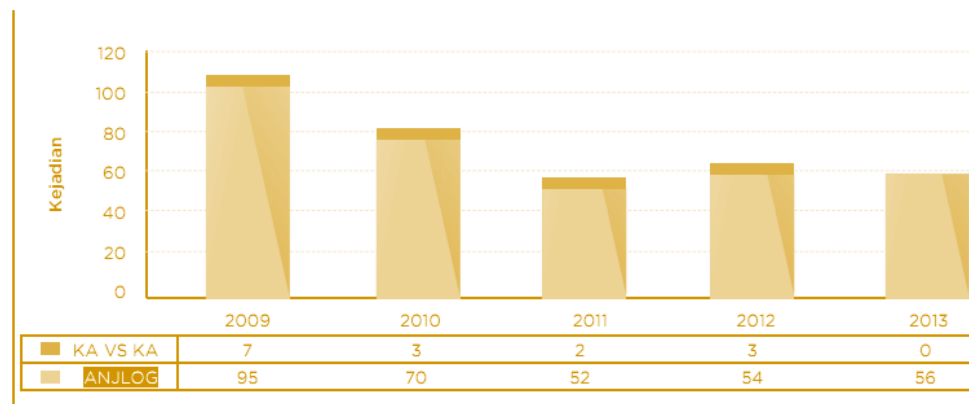
Dalam konteks pengelolaan *Incident* dan *problem*, *Service Operation* berusaha memberikan kepastian bahwa semua pengguna layanan TI bisa menggunakan layanan yang disediakan dengan gangguan sekcil mungkin sesuai mengacu kepada *Service*

*Level Agreement* yang telah dibuat sebelumnya dalam tahapan *Service Design*. Insiden yang terjadi di PT Kereta Api Indonesia sendiri digolongkan menjadi dua kategori yaitu insiden operasional TI dan insiden operasional non-TI. Insiden dalam kategori *operational* TI contohnya adalah adanya gangguan dalam sistem penjualan tiket online atau *Rail Ticketing System (RTS)* seperti tidak dapat mencetak tiket fisik di stasiun kereta, kemudian adanya insiden dalam sistem pembelian tiket yang membuat penumpang tidak dapat membeli tiket secara online, kegagalan sistem IT untuk membuat penjadwalan Kereta Api baru, kegagalan sistem untuk membuka KA baru, Double seat passenger dan lain lain. Insiden insiden tersebut harus ditangani secara tepat dan cepat agar tidak terjadi secara terus menerus ataupun berulang hingga akhirnya mengarah kepada suatu *problem* yang besar dan membuat keseluruhan sistem penjualan tiket online benar benar down. Kategori insiden operasional non-TI contohnya adalah terjadinya keterlambatan baik kedatangan maupun keberangkatan dari kereta penumpang , kemudian adanya kecelakaan seperti tabrakan antar kereta api, dan anjlognya kereta api dari rel. Berikut dapat dilihat statistik insiden operasional non-TI.



Gambar I. 1 Statistik Keterlambatan Kereta

Sumber: Annual Report KAI 2013



Gambar I. 2 Statistik Kecelakaan Kereta milik PT KAI

Sumber: Annual Report KAI 2013

Penerapan tata kelola TI yang baik membutuhkan sistem integrasi yang baik pula. Dalam hal ini, meskipun insiden dibedakan menjadi dua buah kategori yaitu TI dan non-TI, namun semuanya akan memiliki keterkaitan karena seluruh data dari *Incidents* maupun *problem* akan diolah, disimpan, dan di-log didalam dalam *Service Desk*. *Service Desk* sendiri berfungsi sebagai sebuah “*single point of contact*” terhadap seluruh pengguna layanan IT (Nendar Permana, 2013). *Service desk* biasanya akan mengelola seluruh insiden, permintaan hak akses dan menyediakan para pengguna layanan IT dalam hal ini pihak pihak yang terlibat didalam Rail Ticketing System (RTS) sebuah antarmuka terintegrasi yang memudahkan pengaksesan informasi terhadap proses lainnya didalam *Service Operation*.

Perancangan *Service Operation* pada layanan angkutan penumpang PT Kereta Api Indonesia yang didasari oleh kebutuhan perusahaan untuk dapat mengelola insiden serta masalah yang ada dengan baik diharapkan dapat mampu meningkatkan pelayanan terhadap konsumen dan membuat perusahaan siap menghadapi perilaku konsumen yang saat ini telah berubah dikarenakan pengaruh Teknologi Informasi , dimana saat ini konsumen benar benar menuntut PT Kereta Api Indonesia untuk bisa melayani dengan akuntabilitas, efisiensi dan kualitas pelayanan yang tinggi .

## **I.2 Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana rancangan Dokumen *Incident Management* pada layanan angkutan penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) menggunakan *framework* ITIL versi 3 ?
2. Bagaimana rancangan Dokumen *Problem Management* pada layanan angkutan penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) menggunakan *framework* ITIL versi 3 ?

## **I.3 Batasan Masalah**

Adapun Batasan batasan yang diterapkan untuk membatasi lingkup dari penelitian ini antara lain :

1. Penelitian ini tidak sampai tahap implementasi
2. Penelitian ini menggunakan data yang berlaku untuk periode 2009-2014
3. Penelitian ini difokuskan untuk membuat dokumen *Incident Management* dan *Problem Management* saja
4. Analisis risiko tidak melalui tahap identifikasi, langsung ke tahap penentuan tingkat risiko
5. Perancangan Dokumen berfokus hanya pada insiden terhadap layanan operasional TI saja.
6. Perancangan prosedur tidak sampai ke instruksi kerja
7. Penelitian ini akan menghasilkan Rancangan Tata Kelola IT (IT Governance) Untuk PT Kereta Api Indonesia (Persero)

## **I.4 Tujuan Penelitian**

Secara Umum Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk bisa mengaplikasikan pengetahuan mengenai perancangan *IT Governance* menggunakan *framework* ITIL versi 3 dengan cara membuat Rancangan *Service Operation* pada satu objek nyata yaitu



layanan angkutan penumpang pada PT Kereta Api Indonesia (Persero). Adapun Tujuan Khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan Rancangan *Incident Management* pada layanan angkutan penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) .
2. Memberikan Rancangan *Problem Management* pada layanan angkutan penumpang di PT Kereta Api Indonesia (Persero) .

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian ini secara teoritis adalah dapat memperkaya konsep serta teori yang mendukung perkembangan ilmu *IT Governance* menggunakan *framework ITIL* versi 3 khususnya terkait dengan perancangan *Service Operation* pada layanan angkutan penumpang PT Kereta Api Indonesia (Persero). Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

1. Membantu PT Kereta Api Indonesia (Persero) merancang *Incident Mangement* pada layanan angkutan penumpang.
2. Membantu PT Kereta Api Indonesia (Persero) merancang *Problem Mangement* pada layanan angkutan penumpang.

### **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut

#### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Bagian kedua

membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi penelitian.

### **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, dan mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasionalisasi variabel penelitian, menyusun kuesioner penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, melakukan uji instrumen, merancang analisis pengolahan data.

### **Bab IV Pengumpulan, Pengolahan, dan Analisis Data**

Pada bab ini dijelaskan mengenai tahapan pengumpulan data yang kemudian diolah untuk menjadi informasi yang dapat digunakan dalam penelitian ini

### **Bab V Perancangan dan Analisis Hasil**

Pada bab ini dilakukan perancangan solusi atas permasalahan yang didasarkan pada pengolahan data pada bab sebelumnya

### **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan gambaran umum dan solusi yang dirancang dari permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, sedangkan saran merupakan saran yang dapat digunakan untuk penelitian terkait yang akan dilakukan selanjutnya.