

BAB 1

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Di era ekonomi digital yang kompetitif, teknologi informasi (TI) telah berkembang menjadi kekuatan strategis dalam mendukung transformasi dan efisiensi proses bisnis. TI tidak sekadar berfungsi sebagai pelengkap operasional, melainkan memainkan peran sentral dalam membentuk model bisnis baru, mempercepat layanan, serta menciptakan nilai tambah melalui inovasi berkelanjutan (Saputra, 2024). Infrastruktur TI yang meliputi perangkat keras, lunak, jaringan, hingga integrasi sistem informasi berkontribusi terhadap arus informasi yang lebih cepat, pengambilan keputusan yang lebih akurat, serta peningkatan produktivitas di berbagai lini organisasi. Penelitian juga menunjukkan bahwa kapabilitas TI yang dibangun dengan baik dapat memperkuat keunggulan bersaing perusahaan, terutama dalam hal efisiensi biaya, kecepatan respons pasar, dan kualitas layanan (Wijaya & Simamora, 2022).

IT Service Management (ITSM) merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengelola layanan teknologi informasi secara sistematis agar dapat memberikan nilai optimal bagi organisasi. ITSM berfokus pada proses dan praktik terbaik yang bertujuan untuk menyelaraskan layanan TI dengan kebutuhan bisnis, serta memastikan kualitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna tercapai. ITSM menjadi landasan penting dalam pengelolaan layanan TI karena mampu memberikan struktur dan standar dalam pelaksanaan operasional TI, mulai dari pengelolaan insiden, permintaan layanan, hingga perubahan sistem. Dengan penerapan ITSM, organisasi dapat menciptakan layanan TI yang lebih terkontrol, terukur, dan berorientasi pada peningkatan berkelanjutan (Lazuardi & Sutabri, 2023).

PT Jasa Raharja adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi sosial, khususnya dalam memberikan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas dan penumpang angkutan umum. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Jasa Raharja terus mendorong transformasi digital melalui berbagai inovasi layanan. Beberapa di

antaranya adalah pengembangan aplikasi JRku, layanan klaim online, dan pemanfaatan sistem *Next Generation Adjustment Value* (NGAV) yang digunakan untuk mempercepat proses penyesuaian nilai kerugian secara digital. Dalam lingkungan yang semakin terdigitalisasi ini, pengelolaan layanan TI yang andal dan terstandar menjadi kebutuhan utama agar layanan yang diberikan tetap optimal, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan.

Keamanan informasi merupakan aspek krusial dalam pengelolaan layanan teknologi informasi, terutama bagi perusahaan di sektor keuangan seperti PT Jasa Raharja yang mengelola data sensitif dan layanan publik. Perusahaan telah menjalankan sejumlah inisiatif dalam menjaga keamanan informasi, seperti pelaksanaan audit internal dan penerapan kebijakan teknis oleh unit terkait. Namun, berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan bahwa dokumentasi elemen proses dan indikator kinerja belum sepenuhnya tersusun secara formal dan terukur. Selain itu, pengukuran efektivitas proses keamanan informasi belum sepenuhnya didukung oleh indikator performa yang spesifik dan berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan perancangan proses keamanan informasi yang terdokumentasi secara menyeluruh dan pengembangan *Key Performance Indicators* (KPI) yang relevan. Pendekatan melalui framework ITIL v3, khususnya pada domain *Service Design*, menjadi landasan yang tepat dalam menyusun struktur proses yang sistematis serta mendukung penguatan monitoring dan pengendalian layanan keamanan informasi secara berkelanjutan.

IT Infrastructure Library (ITIL) versi 3 merupakan kerangka kerja yang digunakan secara luas dalam manajemen layanan teknologi informasi karena menyediakan praktik terbaik (*best practice*) untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan keselarasan layanan TI terhadap kebutuhan bisnis. ITIL v3 berfokus pada *service lifecycle* yang terdiri dari lima fase utama, yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement* (Ariska, Wella, & Suryasari, 2024). Kerangka ini membantu organisasi dalam mendefinisikan, merancang, menyampaikan, dan meningkatkan layanan TI secara terstruktur dan berkelanjutan. Dengan pendekatan yang komprehensif, ITIL v3 menjadi alat yang efektif dalam mendukung tata kelola TI yang baik serta mendukung pencapaian tujuan strategis perusahaan. ITIL

memiliki versi terbaru yaitu ITIL versi 4, yang memperkenalkan pendekatan yang berorientasi pada penciptaan nilai layanan melalui integrasi praktik modern seperti Agile dan DevOps. Namun, dalam konteks penelitian ini, ITIL versi 3 dipilih karena kerangka kerjanya masih dianggap relevan, terutama untuk kebutuhan yang menekankan struktur proses layanan secara detail dan sistematis (Biztech Academy, 2023). Struktur ini dinilai lebih sesuai untuk organisasi yang membutuhkan pendekatan berbasis proses yang terukur dan terdokumentasi dengan baik.

Service Design merupakan fase kedua dalam siklus hidup layanan ITIL versi 3 yang bertujuan untuk merancang layanan teknologi informasi secara menyeluruh sebelum diimplementasikan ke dalam lingkungan operasional. Fase ini penting untuk memastikan bahwa layanan yang dibangun tidak hanya memenuhi kebutuhan bisnis, tetapi juga siap beroperasi dengan andal dan aman (Rahma et al., 2023). Terdapat proses-proses utama dalam *Service Design*. Pertama, *Design Coordination*, yang mengoordinasikan seluruh kegiatan perancangan agar konsisten dan efisien. Kedua, *Service Catalogue Management*, yang memastikan seluruh layanan terdokumentasi secara akurat dalam katalog layanan. Ketiga, *Service Level Management*, yang menetapkan dan memantau kesepakatan tingkat layanan (SLA) antara penyedia layanan dan pengguna. Keempat, *Capacity Management*, yang menjamin kapasitas sumber daya TI cukup untuk mendukung layanan sesuai kebutuhan. Kelima, *Availability Management*, yang memastikan layanan tetap tersedia sesuai target yang telah ditentukan. Keenam, *IT Service Continuity Management*, yang merancang strategi pemulihan layanan saat terjadi gangguan besar. Ketujuh, *Information Security Management*, yang fokus pada perlindungan informasi dari aspek kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan. Kedelapan, *Supplier Management*, yang bertanggung jawab atas pemilihan dan evaluasi kinerja pemasok atau vendor. Menurut Ariska, Wella, dan Suryasari (2024), penerapan *Service Design* membantu organisasi dalam menciptakan layanan yang stabil, aman, dan sesuai dengan harapan pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi penerapan manajemen layanan TI pada domain *Service Design* di PT Jasa Raharja dan memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan kerangka kerja ITIL v3. Penelitian ini

dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif melalui studi dokumentasi terhadap dokumen-dokumen terkait layanan TI yang ada di perusahaan dan wawancara terhadap pihak terkait dalam pengelolaan layanan TI, khususnya yang berkaitan dengan aspek keamanan informasi. Data yang diperoleh diolah untuk dilakukan analisis kesenjangan (*gap analysis*) antara kondisi layanan keamanan informasi saat ini dengan kondisi ideal menurut ITIL v3, guna menyusun rekomendasi perbaikan proses yang terstruktur. Proses ISM dalam ITIL v3 mencakup tahapan identifikasi aset dan risiko, pengembangan kebijakan keamanan, pengendalian akses, serta pelaksanaan pemantauan dan evaluasi keamanan informasi secara berkala. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman bagi Divisi Teknologi Informasi dalam mencegah, menangani, dan memulihkan gangguan keamanan informasi yang berpotensi mengancam ketersediaan, integritas, dan kerahasiaan layanan TI. Rancangan yang dihasilkan juga diharapkan menjadi acuan dalam pengelolaan risiko keamanan informasi secara lebih terstandar dan efektif, guna mendukung keberlangsungan proses bisnis PT Jasa Raharja secara keseluruhan.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang, beberapa permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada proses *Information Security Management* di PT Jasa Raharja yang mengacu pada ITIL versi 3?
2. Bagaimana perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada proses *Information Security Management* di PT Jasa Raharja berdasarkan ITIL versi 3?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis manajemen layanan teknologi informasi pada proses *Information Security Management* (ISM) di PT Jasa Raharja dengan

mengacu pada framework ITIL versi 3, guna memahami tingkat kapabilitas proses yang berjalan saat ini.

2. Merancang manajemen layanan teknologi informasi pada proses *Information Security Management* di PT Jasa Raharja berdasarkan ITIL versi 3, sebagai upaya penyusunan solusi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

I.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini disusun sebagai tugas akhir yang memiliki ruang lingkup terbatas, dengan batasan sebagai berikut:

- a. Penelitian ini mengambil studi kasus pada PT Jasa Raharja, sehingga seluruh analisis dan perancangan layanan teknologi informasi mengacu pada konteks, kebijakan internal, serta karakteristik operasional perusahaan sebagai BUMN di bidang asuransi sosial. Analisis dan perancangan difokuskan pada proses *Service Design* yang mengacu pada framework ITIL versi 3 dan berfokus pada *lifecycle Service Design*.
- b. Fokus penelitian berada pada pengujian dan evaluasi layanan internal perusahaan yang mendukung aktivitas operasional harian di lingkungan PT Jasa Raharja.

I.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Memberikan kontribusi keilmuan dalam bidang tata kelola dan manajemen layanan teknologi informasi, khususnya terkait implementasi kerangka kerja ITIL v3 pada proses *Information Security Management* di sektor industri jasa keuangan.
2. Menjadi referensi praktis bagi PT Jasa Raharja dan perusahaan sejenis dalam mengidentifikasi kesenjangan penerapan layanan TI serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan keamanan informasi melalui pendekatan *Service Design* dalam ITIL v3.

3. Memberikan landasan bagi akademisi dan praktisi TI untuk mengembangkan penelitian lanjutan terkait integrasi ITIL v3 dengan kebijakan manajemen layanan dan keamanan informasi di lingkungan BUMN dan sektor publik.