

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat saat ini menjadi salah satu faktor penunjang keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan. Teknologi informasi yang dikelola dengan baik, akan meningkatkan keunggulan yang lebih kompetitif bagi organisasi tersebut [SIR-11]. Pengelolaan teknologi informasi tidak hanya dari satu aspek saja. Akan tetapi secara keseluruhan, yang terkait dengan tata kelola organisasi tersebut, seperti sumber daya baik sumber daya manusia maupun sumber daya teknologi, data organisasi, pengembangan infrastruktur fisik, layanan dari teknologi informasi, dan administrasi mengenai teknologi informasi.

Adanya tata kelola teknologi informasi, diharapkan dapat membantu dalam memenuhi informasi yang handal dan terjamin. Karena dengan adanya teknologi informasi yang kritis, pengelolaan teknologi informasi seharusnya mendapatkan perhatian dan fokus yang saling terintegrasi antar *stakeholder* atau pemangku kepentingan dengan bagian operasional yang terlibat langsung dalam pelaksanaan teknologi informasi. Tata kelola teknologi informasi memungkinkan sebuah organisasi mendapatkan keuntungan dari informasi yang dimiliki, sehingga manfaat yang dimiliki dapat dimaksimalkan, menambah peluang dan mendapatkan keuntungan yang kompetitif. Tata kelola teknologi informasi juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi dari kekurangan pengendalian dan menjamin adanya implementasi perbaikan yang dapat diukur secara efektif dan efisien.

Tata kelola teknologi informasi juga mencakup pengelolaan terhadap manajemen layanan teknologi informasi atau ITSM (*Information Technology Service Management*). ITSM berfokus pada layanan teknologi informasi suatu organisasi yang diberikan kepada pelanggan. Setali tiga uang dengan *Telkom*

University (Tel-U), sebagai salah satu institusi pendidikan, Tel-U menyediakan layanan teknologi informasi untuk civitas akademika yang dikelola oleh Direktorat Sistem Informasi (Sisfo). Layanan teknologi informasi yang diberikan oleh Direktorat Sisfo meliputi layanan infrastruktur teknologi informasi, layanan interkoneksi (intranet dan internet), layanan data dan informasi, dan layanan komputasi [SIS-14]. Dalam layanan data dan informasi, Direktorat Sisfo membagi ke dalam layanan Sistem Informasi Akademik iGracias (*Integrated Academic Information System*), serta layanan Sistem Informasi Non Akademik dan *Enterprise* yang mencakup sistem informasi kepegawaian (HRMIS / *Human Resources Management System*), sistem informasi perpustakaan, sistem informasi logistik, sistem informasi survei, dan *website* institusi.

Sebagai sistem informasi akademik dari Tel-U, iGracias menyajikan layanan teknologi informasi untuk keseluruhan civitas akademika. Mulai dari mahasiswa, pegawai atau karyawan (termasuk jajaran pimpinan dan dosen), orang tua mahasiswa, maupun alumni dari Tel-U. Fungsionalitas dari iGracias disesuaikan sesuai dengan pengguna layanan. Agar layanan dari iGracias berkualitas, dan dapat memenuhi kebutuhan dari civitas akademika, serta mencapai tujuan dari Tel-U, maka dibutuhkan tata kelola ITSM yang baik.

Tata kelola ITSM menggunakan beberapa *framework*, salah satunya adalah ISO 20000. *Framework* ISO 20000 tidak bergantung pada format, ukuran, dan nama organisasi atau struktur perusahaan. Dalam artian, tidak hanya organisasi atau perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi saja yang dapat menerapkan standar ISO 20000. Tetapi, dapat diterapkan pula kepada organisasi atau perusahaan yang menyediakan layanan teknologi informasi untuk berfokus kepada kepuasan pelanggan. Berdasarkan pernyataan oleh Santos dan Campos yang dikutip oleh Charlene da Silva Leite [LEI-14], ISO 20000 mempunyai aspek yang terkait dengan ISO 9001 yang mendefinisikan mengenai persyaratan yang menjamin kualitas produk atau layanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. *Framework* ISO 20000 mempunyai keterkaitan pula dengan ISO 27001 mengenai standar manajemen keamanan yang memiliki persyaratan mencakup kehandalan, ketersediaan dan integritas data dari pelanggan. Berdasarkan keterkaitan tersebut, sertifikasi ISO 20000 menjadi sangat penting

dalam tata kelola ITSM yang menyebabkan banyak perusahaan di dunia ingin mencapai standarisasi ITSM. Pada tahun 2008 terdapat 339 perusahaan yang telah mempunyai sertifikasi ISO 20000. Dalam peringkat sertifikasi ISO 20000 di beberapa negara, dipimpin oleh Jepang dengan 48 perusahaan bersertifikat, diikuti India dengan sebesar 40 dan kemudian China dengan 34 perusahaan bersertifikat [LEI-14].

Sesuai dengan sasaran mutu yang telah ditetapkan, dalam perkembangannya Direktorat Sisfo ingin menerapkan standarisasi ISO 20000, guna memaksimalkan layanan teknologi informasi di Tel-U. Berdasar hal tersebut, maka dilakukan penelitian mengenai implementasi tata kelola ITSM di Direktorat Sisfo Tel-U, dengan salah satu *framework* tata kelola ITSM yaitu ISO 20000.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana analisis kondisi terkini mengenai manajemen layanan iGracias di Direktorat Sisfo, Tel-U?
2. Bagaimana keselarasan antara kondisi terkini dengan tujuan yang ingin dicapai dari manajemen layanan iGracias berdasarkan standar ISO 20000 di Direktorat Sisfo, Tel-U?
3. Bagaimana langkah-langkah dan hasil rekomendasi untuk perancangan dokumen manajemen layanan iGracias berdasarkan standar ISO 20000 di Direktorat Sisfo, Tel-U?

1.3. Batasan Masalah

Ruang lingkup yang digunakan pada penelitian ini terbatas hanya pada tata kelola ITSM. Batasan tersebut seperti:

1. Penelitian ini dilakukan di Direktorat Sisfo, Tel-U, Bandung.
2. Penelitian ini menggunakan *framework* ISO 20000 mengenai tata kelola manajemen layanan teknologi informasi atau *Information Technology Service Management* (ITSM).

3. Penelitian ini berfokus pada analisis dan perancangan dokumen tata kelola ITSM yang menghasilkan dokumen tata kelola manajemen layanan teknologi informasi berupa manual prosedur, instruksi kerja, form, dan laporan.
4. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah survei dengan menggunakan alat penelitian yaitu observasi, wawancara dan kuisioner dengan pendekatan *gap analysis*.
5. Layanan teknologi informasi yang dianalisis adalah layanan Sistem Informasi Akademik iGracias.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian mengenai tata kelola ITSM ini adalah mengetahui kondisi terkini mengenai ITSM layanan iGracias oleh Direktorat Sisfo, melakukan analisis dan menghasilkan dokumen perancangan tata kelola ITSM untuk layanan iGracias oleh Direktorat Sisfo yang sesuai dengan standarisasi ISO 20000, menyiapkan tata kelola ITSM sehingga memaksimalkan layanan teknologi informasi yang tersedia di Tel-U, serta memuaskan civitas akademika akan layanan yang disediakan.

1.5. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian mengenai tata kelola ITSM ini, terdapat 3 manfaat yang diperoleh, yaitu:

1. Menjadikan Direktorat Sisfo sebagai penyedia layanan untuk civitas akademika di Tel-U untuk lebih giat dalam melakukan pengelolaan ITSM.
2. Mengetahui perbandingan kondisi saat ini mengenai tata kelola ITSM Direktorat Sisfo Tel-U, dengan tujuan organisasi yang ingin dicapai sesuai standar ISO 20000.
3. Menambah pengetahuan mengenai tata kelola teknologi informasi, khususnya yang berhubungan dengan ITSM.

1.6. Sistematika Penulisan

Penyusunan tugas akhir ini berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas informasi secara umum mengenai penelitian pada tugas akhir. Diantaranya penulisan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

Pada bab ini dibahas mengenai kajian pustaka penelitian sebelumnya dan landasan teori yang terkait dengan definisi dari tata kelola, teknologi informasi, *framework* tata kelola teknologi informasi, dan ITSM. Selain itu dibahas mengenai gambaran secara umum dari Direktorat Sisfo, Tel-U.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini dibahas mengenai metode atau langkah-langkah penelitian yang digunakan dalam pembuatan tugas akhir. Termasuk di dalamnya metode pengumpulan data, analisis, dan perancangan dokumen yang digunakan dalam penelitian tata kelola ITSM.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dilakukan analisis dari data-data yang telah dikumpulkan menggunakan metode yang telah dipilih serta pembahasan mengenai data-data sebelum dan sesudah dianalisis.

BAB V ANALISIS DAN PERANCANGAN DOKUMEN

Pada bab ini akan dilakukan perancangan dokumen tata kelola ITSM Direktorat Sisfo yang dibutuhkan, berdasarkan standarisasi ISO 20000.

BAB VI PENUTUP

Berisi kesimpulan yang berbentuk jawaban terhadap rumusan masalah, dengan bukti-bukti dalam penelitian yang di dapat setelah implementasi tata kelola ITSM sesuai dengan standarisasi ISO 20000. Saran merupakan rekomendasi yang diharapkan dapat dilaksanakan untuk penelitian selanjutnya.