

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini arus informasi tidak terbatas pada ruang dan waktu, teknologi informasi semakin diakui dan mendapat tempat hampir di seluruh aspek kehidupan manusia di seluruh dunia. Teknologi Informasi (TI) merupakan salah satu teknologi yang berkembang sangat pesat. Dimulai dari individu, kelompok, organisasi kecil sampai besar, pemerintah maupun swasta, semakin menyadari akan pentingnya peranan IT (*Information Technology*) untuk mendukung kinerja manusia dalam melaksanakan tugas sehari-hari.

Kondisi ini berdampak positif terhadap dunia bisnis yang ada di Indonesia, baik swasta ataupun instansi pemerintah mulai berlomba menerapkan TI untuk menjalankan roda organisasinya dalam rangka mendukung pencapaian tujuan bisnis organisasi yang maksimal dan berdaya saing. Hal ini semakin memperkuat bahwa di Indonesia, teknologi informasi semakin diakui, diperhatikan, dan semakin dibutuhkan. Informasi merupakan sumber daya strategis yang paling penting dan harus dikelola oleh setiap organisasi. Kuncinya terletak pada bagaimana mengumpulkan, menganalisis, memproduksi dan mendistribusikan informasi dalam suatu organisasi. Indikasi dari kualitas suatu layanan TI pada perusahaan adalah bagaimana sebuah fasilitas dari layanan TI yang disediakan dapat mendukung kinerja pengguna (*users*) untuk mencapai target, visi dan misi yang telah ditentukan dari perusahaan. Ini menjadi sangat penting bahwa dengan semakin diakuinya kontribusi layanan TI terhadap operasional bisnis perusahaan menjadikan Layanan TI (*IT Service*) sangatlah penting, bersifat strategis, dan menjadi salah satu asset penting bagi organisasi. Oleh karena

itu, organisasi dituntut untuk melakukan investasi pada bidang TI yang efektif dan efisien.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) atau biasa dikenal dengan nama lainnya yaitu PT PLN merupakan salah satu badan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di bidang sektor kelistrikan. PT PLN memiliki banyak cabang di setiap provinsi, salah satu cabang dari provinsinya yaitu Sumatera Selatan tepatnya daerah Kertapati, untuk menjalankan organisasinya dalam rangka mendukung pencapaian tujuan bisnis yang maksimal. Dalam operasional bisnisnya, terdapat beberapa aplikasi pendukung seperti ESS (*Employee Self Service*), AMS (Aplikasi Manajemen Surat), Presensi, ABG (Aplikasi Bank Garansi), ICOFR (*Internal Control Over Financial Reporting*) dan SMANGKA (Sistem Monitoring Anggaran dan Keuangan) yang berperan sebagai pendukung bagi penyelenggaraan fungsi operasional perusahaan dalam aktivitas pengelolaan dan pengembangan sistem informasi dan memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien untuk kebutuhan lingkungan PT PLN UP2B Sumbagsel.

Namun dalam penerapannya Aplikasi SMANGKA yang berjalan, belum menjadi layanan TI yang sempurna, terbatasnya akses untuk unit-unit tertentu dalam pengoperasiaannya dan size file yang terbatas tidak sebanding dengan banyaknya jumlah file yang perlu dimasukkan dalam SMANGKA. Hal ini menimbulkan kesulitan kebeberapa bagian aplikasi dalam pengolahan layanan TI untuk PT PLN UP2B Sumbagsel. Aplikasi tersebut mempunyai tanggungjawab dalam operations layanan TI yang sedang berjalan terutama untuk menjaga dari layanan yang sudah ada tetap berjalan dengan normal untuk mendukung operasional bisnis. Dalam operasi layanan teknologi informasi yang berjalan, beberapa aplikasi tersebut sering dihadapkan dengan sebuah insiden dan permasalahan yang tentu tidak dapat dihindari dan bisa terjadi kapan saja.

Untuk memaksimalkan kinerja layanan SMANGKA, perlu suatu metode dalam penerapan dari manajemen insiden dan masalah yang ada,

yaitu salah satunya menggunakan framework ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*) yang merupakan salah solusi untuk meningkatkan kualitas layanan TI. ITIL memiliki standar yang mengarah pada standar IT dalam manajemen pelayanannya atau *IT Service Management* (ITSM). ITSM digunakan untuk mengelola dan memajemen sistem teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan yang ada agar menjadi lebih baik, dilakukan dengan cara menganalisa dan memperbaiki tahapan-tahapan untuk mencapai tujuan visi dan misi suatu organisasi atau perusahaan.

ITSM merupakan suatu kerangka (*framework*) kerja yang mampu membantu dalam mengelola suatu pelayanan manajemen teknologi informasi dengan memanfaatkan salah satu *framework* yaitu *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* versi 3. ITIL V3 adalah suatu *framework* yang didesain dan dikembangkan oleh *Office of Government Commerce* (OGC) di Inggris. Dimana ITIL V3 ini merupakan kumpulan dari *best practice* dalam tata kelola layanan teknologi informasi diberbagai bidang seperti industri, manufaktur, finansial, dan pemerintahan (Marrone, et al, 2014).

ITIL V3 memiliki lima domain dalam kerangka kerjanya yaitu *service strategy, service design, service transition, service operation, dan continual service improvement*. Dari kelima domain tersebut, peneliti akan menggunakan salah satunya terkait dengan pelayanan teknologi informasi, sehingga bias lebih terfokus ke arah yang diteliti. Domain yang digunakan yaitu *service operation*, dikarenakan pada domain ini lebih bertujuan dalam memberikan pelayanan yang efisien kepada pengguna berdasarkan dari penilaian-penilaian dalam manajemen layanan IT sehari-hari dioperasikan layanannya.

Berdasarkan uraian kalimat sebelumnya, maka peneliti mencoba melakukan evaluasi *IT Service Management (ITSM)* dalam layanan yang diberikan kepada pelanggan, yang bertujuan semata-mata memberikan suatu

masukannya berdasarkan evaluasi yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pengguna serta perbaikan kinerja operasional unit IT yang ada.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, permasalahan yang teridentifikasi yang dilakukan yaitu “Bagaimana mengevaluasi teknologi informasi layanan aplikasi SMANGKA pada PT PLN UP2B Sumbagsel cabang kertapati menggunakan framework ITIL V3 menggunakan domain *service operation* pada PT PLN UP2B Sumbagsel Cabang Kertapati”?.

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini agar lebih terarah dan tidak meluas dalam pokok bahasan, maka penelitian akan membatasi yang dilakukan. Batasan masalah yang dilakukan yaitu hanya mengevaluasi kualitas layanan teknologi informasi SMANGKA pada PT PLN UP2B Sumbagsel Cabang Kertapati menggunakan *framework* ITIL V3 pada domain *service operation*.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, tujuan yang diinginkan dari evaluasi yaitu untuk mengetahui seberapa besar kinerja layanan operasional teknologi informasi layanan aplikasi SMANGKA PT PLN UP2B Cabang Kertapati dalam penerapannya selama ini berdasarkan tingkat *maturity level*.

Adapun tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis layanan TI yang sedang berjalan dan mengetahui sejauh mana tingkat kematangan dalam ketersediaan layanan TI untuk mendukung operasional bisnis.

2. Untuk mengetahui standar kualitas yang dibutuhkan dalam pengelolaan Anggaran dan Keuangan berupa masalah yang mengacu pada framework ITIL V3.
3. Mengetahui pengaruh penerapan ITSM *Information Technology Service Management* terhadap seluruh aspek operasional bisnis pada service pelayanan dan pemeliharaan sistem yang tersedia untuk pengguna dalam rangka mendukung capaian tujuan bisnis instansi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Agar penelitian ini terarah dan memiliki manfaat, maka peneliti mencoba manfaat yang dihasilkan yaitu:

1. memberikan arahan serta suatu penilaian kinerja ke arah yang lebih baik dengan menggunakan ITIL untuk pengendalian manajemen sumber daya teknologi informasi.
2. proses dan hasil dari penilaian bisa dijadikan acuan untuk pengelolaan teknologi informasi yang lebih baik lagi, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih meningkat.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan terkait latar belakang yang dilakukan dalam meneliti, serta merumuskan permasalahan, membatasi masalah yang dilakukan, bertujuan dan bermanfaat penelitian tersebut, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II menjelaskan teori terkait sebagai acuan yang dilakukan dari beberapa sumber yang dikutip dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas metode penelitian yang dilakukan mulai dari metode pengumpulan data, kerangka penelitian, populasi dan sampel, skala pengukuran, serta teknik analisis data yang dilakukan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas inti hasil yang dilakukan dari penyebaran angket kuisisioner kepada pihak terkait yang dituju, sehingga hasilnya diolah dan dibahas berdasarkan *framework* ITIL V3 domain *service operation*.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini hanya menjelaskan hasil penelitian yang didapat pada objek, sehingga disimpulkan seperti apa secara garis besarnya. Dan memberikan saran membangun untuk dilakukan nantinya seperti apa.

1.6. Metode Penelitian

penulis menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif, yaitu metode yang didasarkan pada pemecahan suatu masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan perusahaan terutama yang berhubungan dengan masalah yang sedang diselidiki dengan teori yang relevan sehingga dapat ditarik kesimpulan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan sebagai berikut :

1. Penelitian lapangan (*field research*)

a. Observasi (*observation*)

Teknik pengumpulan data dilakukan langsung ke kantor tempat dimana penelitian dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek untuk mengumpulkan data yang lebih akurat serta melihat Aplikasi secara langsung di PT. PLN (Persero) UIP3B Sumatera UP2B Sumbagsel.

b. Wawancara (*interview*)

Penulis mengumpulkan data dilakukan dengan bertatap muka langsung serta wawancara secara lisan berupa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan

kepada pihak yang terkait. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan berbagai pihak yang terlibat terhadap penggunaan aplikasi SMANGKA di PT. PLN (Persero) UIP3B Sumatera UP2B Sumbagsel, sehingga penulis dapat memperoleh data yang sangat diperlukan dalam penulisan ini.

c. Kuesioner

Mengumpulkan data dengan cara membuat daftar pertanyaan untuk ditujukan pada karyawan bidang TI di PT PLN UP2B Sumbagsel yang ditujukan untuk memperoleh gambaran umum penelitian.

2. Studi Perpustakaan

Segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Informasi itu diperoleh dari beberapa buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, peraturan-peraturan, buku tahunan dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lainnya.

1.7. Lokasi dan Waktu

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan Skripsi ini, penulis melakukan penelitian di PT. PLN (Persero) UIP3B Sumatera UP2B Sumbagsel dan dilakukan dari tanggal 1 September sampai 30 November 2019.