

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan infrastruktur pada telekomunikasi di era globalisasi ini telah mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Infrastruktur Teknologi Informasi adalah sumber daya teknologi yang digunakan bersama yang menjadi platform bagi aplikasi sistem informasi tertentu di dalam perusahaan. Infrastruktur teknologi informasi mencakup perangkat keras, perangkat lunak dan layanan yang digunakan bersama di dalam perusahaan. Perkembangan infrastruktur sangat erat hubungannya dengan perkembangan teknologi. Teknologi merupakan keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia.

It Service Management (ITSM) adalah konsep manajemen dalam memberikan layanan teknologi informasi secara baik dan berhasil kepada pelanggan, bisa juga suatu metode pengolahan sistem filosofis yang terpusat pada perspektif konsumen layanan TI terhadap bisnis perusahaan. *Service Management* atau Manajemen Layanan adalah sekumpulan kemampuan organisasional khusus untuk menyampaikan *value* bagi pelanggan dalam wujud layanan. Manajemen layanan sebuah organisasi pada dasarnya diimplementasikan dalam wujud fungsi-fungsi organisasi yang dimilikinya (*function*) dan proses-proses yang dijalankannya (*processes*) dalam mengelola dan mengubah sumber daya (*resources*) organisasi menjadi *values* yang diharapkan oleh pelanggan.

ITIL atau singkatan dari *Information Technology infrastructure Library* adalah sebuah kerangka kerja (*framework*) umum yang menggambarkan best practice yang memberikan panduan bagaimana penyedia layanan Teknologi Informasi(TI) sebaiknya menjalankan manajemen layanan IT yang berhasil. Kerangka kerja ini dibuat berdasarkan praktek terbaik organisasi organisasi besar dalam menjalankan manajemen layanan TI dan telah teruji diberbagai jenis industri dan organisasi. ITIL hanya panduan, bukan standar yang semua aspeknya harus dipenuhi. Setiap organisasi diberikan keleluasaan bagaimana mereka mengadopsi dan beradaptasi dengan kerangka kerja ITIL sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masing masing organisasi (Susanto, 2017).

PT.Telkom bengkulu mempunyai Visi adalah menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan Telecommunication, information, media, edutainment dan service (“TIMES”) di kawasan regional. Misi adalah menyediakan layanan TIMES yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif dan menjadi model pengeolalaan korporsi terbaik di indonesia. Sedangkan tujuan dari PT.Telkom adalah tercapainya kepercayaan dari seluruh pemangku kepentingan dalam menghasilkan lulusan yang memiliki integritas kompetensi dan daya asing nasional dan internasional, terciptanya budaya riset yang menghasilkan inovasi dan publikasi tingkat internasional dan jiwa kewirausahaan dikalangan civitas akademika. Menghasilkan karya penelitian dan produk inovasi berskala internasional yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mendukung pembangunan ekonomi nasional.

PT.Telkom Bengkulu telah memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung proses bisnisnya. Hingga saat ini kegiatan operasional yang ada pada PT.Telkom dinilai sudah cukup baik dalam memberikan layanan IT. Contohnya Indonesia Digital HOME atau lebih dikenal dengan IndiHOME. IndiHOME merupakan salah satu produk layanan dari [PT Telekomunikasi Indonesia](#) berupa paket layanan komunikasi dan data seperti [telepon rumah](#) (*voice*), [internet](#) (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan [televisi interaktif](#) ([USee TV](#) Cable, IP TV). Penawaran inilah Telkom memberi label IndiHOME sebagai tiga layanan dalam satu paket (*3-in-1*) karena selain internet, pelanggan juga mendapatkan tayangan TV berbayar dan saluran telepon. Paket IndiHome juga dilengkapi dengan konten seperti layanan portal musik digital dan [Home Automation](#). Sejak diluncurkannya IndiHOME, pelanggan yang berlangganan paket internet Speedy satu-per-satu diminta untuk beralih menggunakan IndiHOME, karena layanan dagang Speedy akan segera diberhentikan pada tahun 2015. IndiHome resmi diluncurkan pada tahun 2015. IndiHome juga merupakan salah satu program dari proyek utama Telkom, [Indonesia Digital Network 2015](#). Dalam penyelenggaraannya, Telkom menggandeng sejumlah pengembang teknologi telekomunikasi untuk membangun rumah berkonsep digital. Pelayanan IndiHome hanya bisa diterapkan pada rumah yang di wilayahnya terdapat tersedia jaringan [serat optik](#) dari Telkom (FTTH) dan area yang masih menggunakan kabel tembaga. Permasalahan yang terjadi ialah, seringkali pengguna mengalami kegagalan koneksi internet. Hal tersebut

disebabkan karena, operasional PT. Telkom yang belum memadai ataupun gangguan pada jaringan internet.

Adanya permasalahan tersebut maka harus dilakukan evaluasi pelayanan terkait IndiHOME dengan berfokus pada bagian operasional, sehingga penelitian ini mengacu pada *framework* ITIL-V3 yang secara spesifik mempunyai 5 domain yaitu *service Strategy* (Strategi Layanan), *service design* (Desain Layanan), *Service Transition* (Transisi Layanan), *service operation* (Operasional Layanan) dan *Continual Service Improvement* (Perbaikan layanan berkelanjutan). Akan tetapi penilaian pada penelitian difokuskan pada domain *service operation*. Sedangkan untuk mengukur tingkat kematangannya peneliti menggunakan pendekatan yang berasal dari model *maturity level*, penilaian evaluasi ini menggunakan level 0 (*Non-Existant*) hingga level 5 (*optimised*).

Dari latar belakang yang telah dikemukakan, maka di perlukan penilaian terhadap infrastruktur teknologi informasi yang mendukung proses bisnis pada PT.Telkom Bengkulu. Sehingga dengan adanya penilaian ini dapat melihat pencapaian kinerja pada PT.Telkom Bengkulu. Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan, peneliti mengajukan judul **“Evaluasi *Service Operation* pada Infrastruktur Teknologi Informasi PT.Telkom Bengkulu Menggunakan ITIL V3”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas identifikasi masalah penelitian ini adalah :

1. PT. Telkom Bengkulu perlu melakukan evaluasi dan peningkatan layanan operasional pada layanan IndiHOME.
2. PT. Telkom belum memiliki acuan standar layanan IT *Service Management*.

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka diperlukan adanya batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian berfokus pada pelayanan operasional IndiHOME di PT. Telkom Bengkulu.
2. Evaluasi dan rekomendasi peningkatan layanan menggunakan standar ITIL Version 3.

1.4. Rumusan Permasalahan

1. Berapa tingkat kematangan layanan operasional IndiHOME di PT. Telkom Bengkulu?
2. Bagaimana PT. Telkom Bengkulu menerapkan layanan operasional IndiHome?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengevaluasi kondisi operasional layanan IndiHOME pada PT. Telkom Bengkulu

2. Mengukur tingkat kematangan operasional layanan IndiHOME pada PT. Telkom Bengkulu

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang di ambil oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Membantu perbaikan terhadap layanan operasional IndiHOME pada PT. Telkom Bengkulu.
2. Dapat menjadi salah satu pedoman untuk PT. Telkom Bengkulu mengenai pentingnya *IT Service Management* untuk peningkatan layanan.

1.7. Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup penelitian ini, ialah penelitian berfokus pada *service operation* IndiHOME dengan mengacu pada kerangka kerja ITIL Version 3.

1.8. Susunan Dan Struktur Tesis

Susunan dan struktur proposal tesis di bawah ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi uraian yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, ruang lingkup, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dibahas mengenai, dasar-dasar teori yang mendukung, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, serta hipotesis yang dilakukan.

BAB III METODOLOGI

Bab ini menjelaskan metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan. Penjelasan yang terkait merupakan tahap dan kegiatan dalam penelitian.

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini akan menguraikan sejarah singkat RSUD Dr. H. Sutowo Baturaja dan akan dibahas mengenai hasil tingkat kematangan yang telah dilakukan.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang hasil penelitian secara menyeluruh dengan menggunakan COBIT 5. Disini akan diperoleh pembahasan dari analisis sistem yang berjalan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini merupakan penutup yang berisi simpulan yang berkenaan dengan hasil pemecahan masalah ini serta beberapa saran untuk pengembangan lebih lanjut.