

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Manajemen pelayanan adalah seperangkat kemampuan organisasi khusus untuk memberikan hasil kepada pelanggan dalam bentuk layanan. “Kemampuan Khusus Organisasi” ini meliputi proses, kegiatan, fungsi dan peran yang menggunakan penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan mereka, serta kemampuan untuk membangun struktur organisasi yang cocok, mengelola pengetahuan dan memahami bagaimana memfasilitasi hasil yang menciptakan nilai. Meskipun tidak ada definisi tunggal profesi, profesi diterima secara luas bahwa kata profesi berlaku di mana sekelompok orang berbagi standar umum dan disiplin berdasarkan tingkat tinggi pengetahuan dan keterampilan, yang diperoleh dari skema pendidikan terorganisir didukung oleh pelatihan melalui pengalaman dan diukur dan diakui melalui kualifikasi formal. Selain itu, profesi berusaha untuk menggunakan pengaruhnya melalui pengembangan pedoman praktik yang baik dan saran dalam rangka meningkatkan standar kinerja di bidang yang diberikan.

Manajemen layanan bisa dimasukkan ke dalam kategori ITSM (IT Service Management). Dimana, ITSM berfokus pada proses dan karenanya terkait dan memiliki minat yang sama dengan kerangka kerja dan metodologi gerakan perbaikan proses seperti *Business Process Management*. Disiplin ini tidak memedulikan detail penggunaan produk suatu pemasok tertentu atau detail teknis suatu sistem yang dikelola, melainkan berfokus pada upaya penyediaan

kerangka.kerja untuk menstrukturkan aktivitas yang terkait dengan TI dan interaksi antara personel teknis TI dengan pengguna teknologi informasi. ITSM umumnya menangani masalah operasional manajemen teknologi informasi (kadang disebut operations architecture, arsitektur operasi) dan bukan pada pengembangan teknologinya sendiri. Contohnya, proses pembuatan perangkat lunak komputer untuk dijual bukanlah fokus dari disiplin ini, melainkan sistem komputer yang digunakan oleh bagian pemasaran dan pengembangan bisnis di perusahaan perangkat lunak-lah yang merupakan fokus perhatiannya. Banyak pula perusahaan non-teknologi, seperti pada industri keuangan, ritel, dan pariwisata, yang memiliki sistem TI yang berperan penting, walaupun tidak terpapar langsung kepada konsumennya.

Layanan TI yang ada pada saat ini salah satunya ialah Detik sumsel. Dimana, detik sumsel pada bagian operasionalnya telah memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung proses bisnisnya. Hingga saat ini kegiatan operasional detik sumsel dinilai sudah cukup baik dalam memberikan layanan TI. Akan tetapi belum diketahui sejauh mana layanan teknologi informasi yang telah digunakan mampu bekerja secara efektif dan efisien dalam mencapai target organisasi.

Terdapat banyak standar kerangka kerja pengelolaan TI dari berbagai aspek tinjauan. Manajemen layanan merupakan salah satu standar kerangka kerja pengelolaan TI. Standar kerangka kerja tata kelola TI yang dikenal diantaranya adalah *Infrastructure Technology Information Library* (ITIL), ISO/IEC 20000, COBIT dan ISO /IEC 38500. Dari standar kerangka kerja tata kelola TI yang disebutkan, yang termasuk kepada bagian manajemen layanan TI ialah ITIL dan ISO/IEC 20000. ITIL sebuah layanan TI dari ide pengadaan, perencanaan,

pengembangan sistem, operasional layanan TI, dan perbaikan serta pengembangan, hingga layanan TI dihentikan. ITIL memiliki beberapa siklus hidup sebuah layanan TI yang direkomendasikan (Susanto, 2016:37). ITIL *version 3* memiliki beberapa domain yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation* dan *Continual Service Improvement*.

Penelitian ini menggunakan rangkaian yang ada pada ITIL yaitu *service operation*, dengan menggunakan domain *problem management* dan *incident management* yang dimiliki oleh detik sumsel. Hasil penelitiannya memberikan gambaran dokumentasi untuk meningkatkan layanan pada bagian *problem management* dan *incident management*.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian yang dilakukan dan proses lainnya terkait dengan ITIL pada sistem berdasarkan uraian latar belakang adalah “Apakah layanan detik sumsel yang dibuat sudah sesuai dengan rangkaian *good practice* pada *service operation* dalam ITIL *Version 3*?”.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Kegiatan analisis di fokuskan pada : *Interface* (Layanan TI) dan Pengguna (Layanan TI)
2. Menggunakan metode ITIL *version 3* dengan domain *problem management* dan *incident management*.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, ialah :

1. Apakah manajemen layanan sudah terencana berdasarkan acuan domain *problem management dan incident management*

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis layanan TI detik sumsel dengan mengikuti standar ITIL versi 3
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan layanan kedepanya sesuai rangkaian ITIL *version 3*.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan, yaitu :

1. Rekomendasi yang diberikan oleh peneliti, dapat menjadi acuan kerja atau perbaikan layanan kedepanya, agar lebih efektif dan efesien.
2. Memberikan nilai hasil pengukuran berdasarkan *maturity level*.

1.7 Susunan Struktur Proposal Tesis

Tesis Program Pascasarjana Universitas Bina Darma terdiri dari 3 (tiga) bagian utama, yaitu : bagian awal, bagian utama (isi) dan bagian penutup. Adapun struktur tesisnya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi uraiannya itu 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 PENELITIAN

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