

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kementerian Komunikasi dan Informatika melalui Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika memberikan layanan kepada masyarakat berupa perizinan spektrum frekuensi radio. Spektrum frekuensi radio itu sendiri merupakan sumber daya alam yang terbatas (ITU, 2020) yang mempunyai nilai strategis dalam penyelenggaraan telekomunikasi dan dikuasai oleh negara. Pemanfaatan spektrum frekuensi radio sebagai sumber daya alam tersebut perlu dilakukan secara tertib, efisien dan sesuai dengan peruntukannya sehingga tidak menimbulkan gangguan yang merugikan. Penggunaan spektrum frekuensi radio antara lain untuk keperluan penyelenggaraan jaringan telekomunikasi, penyelenggaraan telekomunikasi khusus, penyelenggaraan penyiaran, navigasi dan keselamatan, Amatir Radio dan KRAP, serta sistem peringatan dini bencana alam (Kemenkominfo, 2018, p. 9) yang sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Untuk itu perlu dilakukan penataan penggunaan spektrum frekuensi radio tersebut yaitu dengan adanya layanan perizinan penggunaan spektrum frekuensi radio.

Layanan teknologi informasi yang tepat waktu, akurat dan relevan dengan kebutuhan pengguna merupakan hal yang sangat penting diperhatikan dalam mendukung kelancaran aktivitas suatu organisasi termasuk institusi pemerintah dalam hal ini pelayanan perizinan penggunaan spektrum frekuensi radio. Masih

kurangnya pengawasan dari pemerintah pusat terhadap layanan teknologi informasi, karena terkadang ada keluhan dari bagian mengenai layanan TI tersebut. Perlu dilakukan evaluasi terhadap layanan TI dalam hal ini perizinan penggunaan spektrum frekuensi radio yang berfungsi untuk memastikan bahwa TI organisasi menggunakan sumber daya secara efisien, mengamankan aset organisasi, meningkatkan manajemen layanan dan mencapai tujuan organisasi secara efektif. Dalam hal ini perlu dilakukan evaluasi salah satunya untuk mengetahui apakah sistem yang telah diterapkan sudah efektif dan berhasil diterapkan serta memenuhi tujuan organisasi.

Evaluasi dilakukan dengan menggunakan *Framework* ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). ITIL adalah sebuah kerangka kerja (*Framework*) yang memberikan saran atau panduan bagaimana penyedia layanan teknologi informasi (TI) sebaiknya menjalankan manajemen layanan TI yang berhasil (Lacy & Elzanne, 2016). Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis mengajukan penelitian dengan judul "Analisis *Information Technology Service Management* Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Pada Balmon Palembang Menggunakan ITIL V3".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *framework* ITIL V3 pada layanan perizinan spektrum frekuensi radio dilakukan di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang?

2. Apa tantangan utama yang dihadapi dalam mengimplementasikan *framework* ITIL V3 dalam layanan perizinan spektrum frekuensi radio?
3. Bagaimana pengukuran kinerja layanan perizinan spektrum frekuensi radio dilakukan berdasarkan indikator kualitas ITIL V3?
4. Apa rekomendasi untuk peningkatan implementasi *framework* ITIL v3 dalam layanan perizinan spektrum frekuensi radio di masa depan?

1.3 Batasan Masalah

Untuk membantu mengidentifikasi area lingkup penelitian, maka disusun batasan masalah sebagai berikut:

1. Fokus penelitian adalah pada Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio kelas I Palembang yang bertanggung jawab atas perizinan spektrum frekuensi radio di Sumatera Selatan pada umumnya dan di Palembang pada khususnya.
2. Penelitian ini mempertimbangkan aplikasi *framework* ITIL Versi 3 dalam lingkup perizinan spektrum frekuensi radio, tetapi tidak akan membahas aspek teknis terkait dengan frekuensi radio itu sendiri atau perangkat keras yang digunakan dalam komunikasi radio.
3. Penelitian ini akan membatasi analisis pada aspek-aspek tertentu dari kualitas layanan, seperti responsivitas, ketersediaan, dan keandalan, yang diatur oleh *framework* ITIL V3 dalam konteks layanan perizinan spektrum frekuensi radio.
4. Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif dengan fokus pada wawancara dan observasi yang ditujukan kepada penyedia layanan serta

pengguna layanan, serta analisis dokumen resmi dan pedoman yang diterbitkan oleh lembaga pemerintah terkait.

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam mengarahkan penelitian dan memberikan pemahaman yang jelas tentang apa yang ingin dicapai melalui penelitian ini, maka ditetapkan tujuan penelitian yaitu:

1. Menganalisis implementasi proses ITIL V3 pada layanan perizinan spektrum frekuensi radio.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis tantangan yang dihadapi dalam mengimplementasikan *framework* ITIL V3 dalam konteks layanan perizinan spektrum frekuensi radio.
3. Mengukur indeks ITIL V3 dalam layanan perizinan spektrum frekuensi radio.
4. Mengidentifikasi peluang perbaikan dan pengembangan dalam tata kelola layanan perizinan spektrum frekuensi radio berdasarkan hasil analisis implementasi ITIL V3.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat yang signifikan, baik dalam konteks akademik maupun praktis. Berikut adalah beberapa manfaat potensial dari penelitian ini:

1. Memberikan pandangan yang nyata kepada Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang dan Ditjen SDPPI mengenai cara

meningkatkan tata kelola layanan perizinan spektrum frekuensi radio berdasarkan praktik-praktik ITIL V3.

2. Memungkinkan identifikasi area-area di dalam proses-proses bisnis yang dapat dioptimalkan dan ditingkatkan melalui penerapan prinsip-prinsip ITIL V3.
3. Mengidentifikasi cara meningkatkan efisiensi operasional, pengelolaan risiko, dan pengukuran kinerja dalam konteks pemberian izin spektrum frekuensi radio.
4. Dengan menerapkan praktik-praktik terbaik dari ITIL V3, organisasi dapat meningkatkan reputasi mereka sebagai penyedia layanan perizinan spektrum frekuensi radio yang efisien dan responsif.

1.6 Ruang Lingkup

Agar pemecahan masalah pada penelitian ini tidak melebar dan fokus, maka ditetapkan ruang lingkup yaitu terbatas pada implementasi *framework* ITIL V3 dalam layanan perizinan spektrum frekuensi radio di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Palembang.

1.7 Susunan dan Struktur Tesis

Sistematika penulisan merupakan tahap untuk memahami lebih jelas penelitian ini dapat di lakukan dengan cara mengelompokkan materi yang menjadi beberapa bab, dimana dimana setiap bab terdiri dari sub bab. Susunan garis besar dari sistematika penulisan dapat dilihat dibawah ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup serta susunan dan struktur tesis.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori dasar manajemen layanan, *Information Technology Service Management (ITSM)*, *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3* dan Konsep *Maturity Level* Sistem Informasi dan Konsep Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi dan objek penelitian, desain dan jadwal penelitian, konsep dan metode penelitian. Penjelasan tentang metode pengumpulan data. Serta teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah data yang diperoleh.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang evaluasi sejauh mana implementasi ITIL V3 dalam layanan perizinan spektrum frekuensi radio sesuai dengan prinsip-prinsip dan proses-proses yang didefinisikan dalam *Framework ITIL V3*. Serta penilaian mengenai efektivitas dan efisiensi implementasi ITIL V3 dalam meningkatkan tata kelola layanan perizinan spektrum frekuensi radio.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan ringkasan temuan utama dari penelitian. Serta rekomendasi praktis untuk perbaikan tata kelola layanan perizinan spektrum frekuensi radio menggunakan ITIL Versi 3.

