

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

PT PLN merupakan salah satu badan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dibidang sektor kelistrikan. PT PLN memiliki banyak cabang di setiap provinsi, salah satu cabang dari provinsinya yaitu Sumatera Selatan tepatnya daerah Kabupaten Empat Lawang Kecamatan Tebing Tinggi, untuk menjalankan organisasinya dalam rangka mendukung pencapaian tujuan bisnis yang maksimal. Dan PT PLN Rayon Tebing Tinggi merupakan salah satu pengkoordinir suplay wilayah Sumatera Selatan Jambi dan Bengkulu.

Untuk meningkatkan tujuan yang dilakukan tersebut, PT PLN Rayon Tebing Tinggi memerlukan teknologi informasi yang menjadikan salah satu bagian terpenting dalam suatu instansi. Dalam penerapan teknologi informasi yang digunakan selama ini, PT PLN Rayon Tebing Tinggi dalam melayani kebutuhan akan listrik untuk wilayah daerah Tebing Tinggi. Untuk melihat pelayanan dari kualitas teknologi informasi yang telah dilakukan sekarang ini, maka diperlukan suatu metode untuk melihat layanan teknologi informasi tersebut dengan menggunakan salah satu *framework*. *Framework* ITIL V.3 merupakan suatu *framework* yang digunakan untuk meningkatkan

layanan suatu kualitas teknologi informasi yang memiliki beberapa domain, seperti domain *service operation*.

Dalam operasional bisnisnya, terdapat beberapa aplikasi pendukung seperti ESS (*Employee Self Service*), AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat), EIS AP2T (*Executive Information System*) Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat, AMS (Aplikasi Manajemn Surat), Absensi, APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan), APD Channel (Alat Pelindung Diri), PUSDIKLAT PLN (Pusat Pendidikan dan Pelatihan) PLN, yang berperan sebagai unit 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 Rayon Tebing Tinggi.

Namun dalam penerapan operasional layanan TI yang berjalan, belum mengarah pada suatu pengelolaan yang mengacu pada pedoman manajemen layanan TI, kemudian terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang tidak sebanding dengan jumlah pengguna layanan TI di instansi juga menjadi kendala. Hal ini menimbulkan kesulitan kebeberapa bagian aplikasi dalam mengatur kebijakan dan pengolahan layanan TI untuk PT PLN Rayon Tebing Tinggi.

Aplikasi-aplikasi tersebut mempunyai tanggung jawab dalam *operations* dan *maintenance* layanan TI yang sedang berjalan terutama untuk menjaga stabilitas dari layanan-layanan yang ada supaya tetap berjalan dengan normal guna mendukung keterlangsungan operasional bisnis. Dalam

operasional layanan teknologi informasi yang berjalan, beberapa aplikasi tersebut sering dihadapkan dengan sebuah insiden dan permasalahan yang tentunya tidak dapat dihindari dan bisa terjadi kapan saja dan menimpa sistem manapun secara acak (*Random*), kemudian permasalahan lainnya adalah media pengaduan *user* yang belum bisa dilakukan. Akan tetapi proses pencatatan dari insiden dan masalah yang masuk sangatlah penting untuk dijadikan dokumentasi dan diolah menjadi sumber informasi untuk *user*. Selain itu, riwayat insiden dan masalah yang ada, bisa dijadikan acuan dalam menentukan *trend* insiden dan masalah yang sering muncul, serta dijadikan pedoman jika insiden dan masalah yang sama terjadi kembali maka proses penanganan diharapkan bisa dilakukan dengan lebih cepat.

Untuk memaksimalkan kinerja layanan TI tersebut, 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 V.3 merupakan edisi tahun 2001, yang terdiri dari lima seri publikasi, dimana masing-masing serinya terdiri dari siklus layanan. ITIL V3 mempunyai lima fase atau dikenal sebagai *ITIL Lifecycle*. Seperti *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation* dan *Continual Service Improvement*.

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, maka penulis bermaksud melakukan penelitian mengenai **“Analisis Layanan Kualitas**

## **Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* ITIL V3 pada PT PLN Tebing Tinggi”.**

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu perlu dilakukan analisa untuk mengetahui Bagaimana dari kinerja layanan TI yang berjalan terkait dengan pengelolaan dan kebijakan TI instansi, sehingga mampu melakukan analisis terhadap sistem yang sedang berjalan saat ini ?

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan utama, maka perlu adanya batasan masalah. Batasan masalah yang ada didalam penelitian ini adalah memfokuskan **Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* ITIL V.3 pada PT PLN Rayon Tebing Tinggi.**

### **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Agar penelitian ini memiliki arti yang bermanfaat dan berguna, maka suatu penelitian harus memiliki suatu tujuan yang jelas serta memiliki manfaat untuk dapat digunakan hasilnya nanti.

#### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis layanan TI yang sedang berjalan dan mengetahui sejauh mana tingkat kematangan Maturity Level dalam ketersediaan layanan TI untuk mendukung operasional bisnis.
2. Mengetahui pengaruh penerapan ITSM *Information Technology Service Management* terhadap seluruh aspek operasional bisnis instansi dan pemeliharaan sistem yang tersedia untuk pengguna dalam rangka mendukung capaian tujuan bisnis instansi.

#### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini dapat memberikan manfaat berikut :

1. Menjadi suatu masukan dan pertimbangan oleh pihak instansi PT PLN Rayon Tebing Tinggi dalam mengkaji layanan TI yang telah digunakan untuk mendukung proses operasional.
2. Mampu mengetahui dari kinerja layanan TI yang berjalan terkait dengan pengelolaan dan kebijakan TI instansi, sehingga mampu melakukan analisis terhadap sistem yang sedang berjalan saat ini.

## **1.5. Metodologi Penelitian**

### **1.5.1. Metode Pengumpulan Data**

Dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan data dan informasi, maka teknik yang digunakan dalam proses pengumpulan data dilakukan sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi, dengan mengamati secara langsung ke objek penelitian tempat kerja pada PT PLN Rayon Tebing Tinggi.

#### 2. Wawancara

Wawancara, merupakan cara mendapatkan informasi secara langsung kepada pengguna, pakar dan pihak pengelola Manajemen Sumber Daya Teknologi Informasi pada PT PLN Rayon Tebing Tinggi.

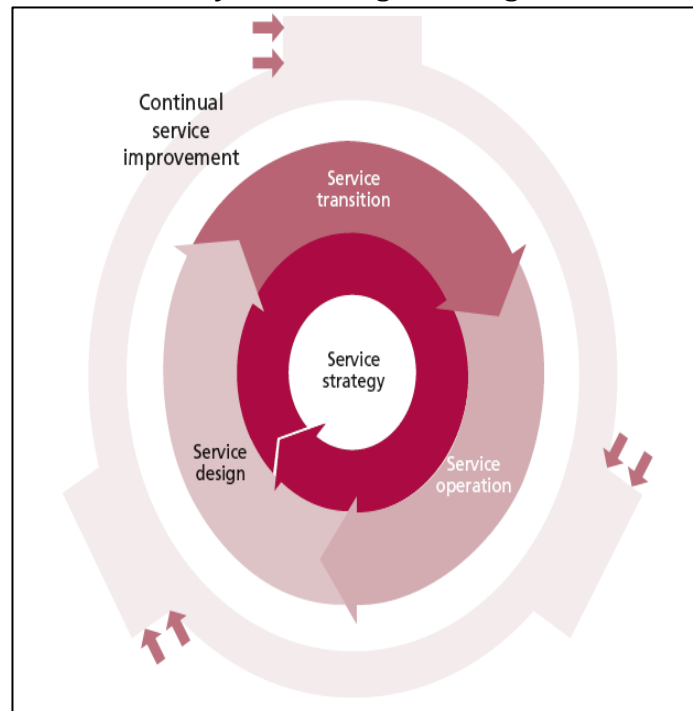
#### 3. Kuesioner

Kuesioner mengumpulkan data dengan cara membuat daftar pertanyaan untuk ditujukan pada karyawan bidang TI di PT PLN Rayon Tebing Tinggi yang ditujukan untuk memperoleh gambaran umum penelitian.

### **1.5.2 Metode Analisis**

Metode Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *framework ITIL V.3*. Pada tahun 1980-an dalam rangka kebutuhan efisiensi, pemerintah Inggris membuat dokumentasi tentang bagaimana

organisasi-organisasi terbaik dan tersukses melakukan *Service Management* (OGC, 2007). Berdasarkan literatur dari OGC, dokumentasi atas pendekatan ITSM tersebut itulah yang diterbitkan dalam bentuk seri buku dan diberi judul *IT Infrastructure Library* atau disingkat sebagai ITIL v3.



(Sumber : OGC 2011)

**Gambar.1.1** *ITIL V3 Service Lifecycle*

1. *Service Strategy*
2. *Service Design*
3. *Service Transition*
4. *Service Operation*
5. *Continual Service Improvement*

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab, masing-masing bab terbagi dalam sub-sub bab dimana tiap-tiap bab mempunyai hubungan satu sama lain. Secara sistematis isi dari proposal ini disusun sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini yang berisikan mengenai populasi dan sampel dan rumus menghitung berapa nilai responden dari objek yang diteliti.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan mengenai validasi kuesioner dan hasil nilai yang telah dihitung menggunakan aplikasi SPSS.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.