

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam lingkungan bisnis yang begitu kompetitif dan cepat berubah, perusahaan semakin menyadari manfaat potensial yang dihasilkan oleh Teknologi Informasi (TI). Banyak manfaat yang dapat diambil oleh perusahaan ketika mampu mengimplementasikan TI dalam proses bisnisnya. Pengurangan waktu dalam menyampaikan layanan, peningkatan kualitas, fungsional dan kemudahan penggunaan serta perbaikan secara terus menerus yang dilakukan dengan biaya yang seminimal mungkin merupakan keuntungan yang pada akhirnya mampu membantu perusahaan untuk mencapai visi dan misinya. Besarnya keuntungan yang didapat oleh perusahaan kemudian mendorong terjadinya peningkatan ekspektasi terhadap peran TI, sehingga kini TI tidak lagi sebagai pendorong dan pendukung strategi perusahaan melainkan sebagai bagian yang terintegrasi dari strategi bisnis. Para pimpinan perusahaan sepakat bahwa keselarasan antara Tujuan Bisnis dan TI merupakan faktor sukses kritis (*critical success factor*) di perusahaan (Sarno, 2009). Sehingga diperlukan adanya pengelolaan yang sesuai standar yang berlaku terhadap pemanfaatan TI pada perusahaan.

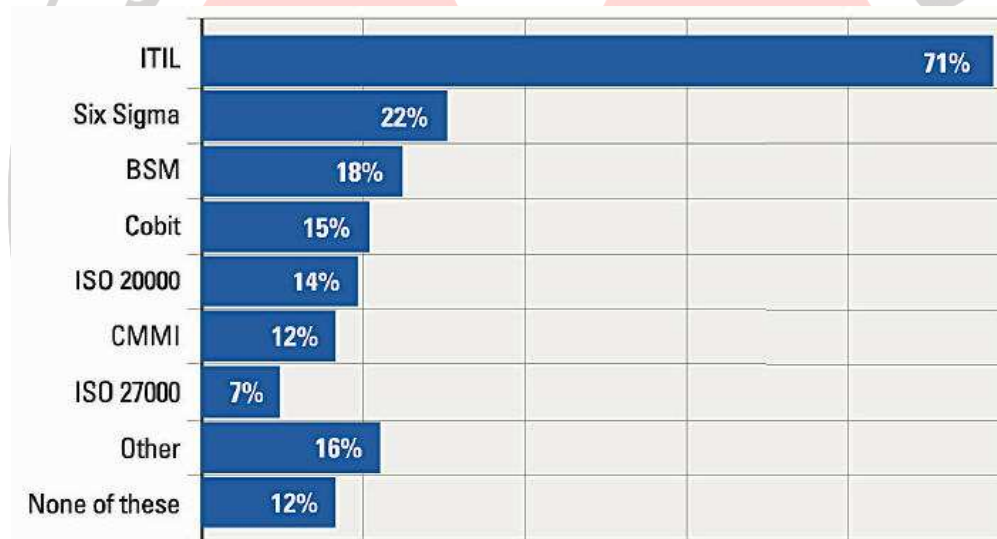
Pengelolaan yang sesuai standar perlu dilakukan, hal ini terlihat dari fakta di lapangan. Departemen TI pada perusahaan yang sudah mapan dan berumur seringkali dihadapi permasalahan rumit. Kadangkala permasalahan yang muncul hanyalah sebuah *symptom* dari sebuah penyakit yang sumber penyakit tersebut tidak atau belum dapat diketahui. Permasalahan-permasalahan yang sering

muncul ialah disalokasi anggaran perusahaan dalam memenuhi infrastruktur TI, infrastruktur yang ada tidak sesuai dengan bisnis perusahaan sehingga infrastruktur TI menjadi sumber masalah yang baru, minimnya *maintenance* infrastruktur TI pada perusahaan dikarenakan anggaran yang terbatas, minimnya *maintenance* menyebabkan infrastruktur yang ada tidak dapat digunakan dalam jangka waktu yang lama. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat mempengaruhi bisnis perusahaan secara langsung ataupun tidak langsung, yang pada akhirnya berujung pada tingkat kemampuan perusahaan untuk bersaing dan terus bertahan.

Untuk mereduksi permasalahan-permasalahan tersebut di atas maka diperlukan adanya suatu tata kelola TI pada perusahaan yang mampu menjamin perbaikan secara efektif dan efisien dari proses bisnis yang berkaitan dengan TI. Keberadaan tata kelola TI mampu mengembangkan pengaplikasian teknologi dan pemenuhan kebutuhan akan informasi yang dapat diandalkan dan terjamin. Tata Kelola TI pada dasarnya merupakan serangkaian proses untuk mengarahkan dan mengontrol perusahaan agar tujuan bisnis dapat dicapai melalui penambahan nilai sekaligus penyeimbangan resiko terkait dengan pengelolaan proses TI, termasuk dukungan secara optimal yang diberikan oleh sumber daya TI terhadap pemenuhan tujuan bisnis. (Sarno, 2009)

Optimalisasi pelaksanaan tata kelola TI sesuai standar secara operasional dapat dicapai dengan menggunakan *tools (framework)* yang merupakan bagian dari *Information Technology Service Management (ITSM)* yaitu *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*. ITIL secara khusus dan spesifik

melakukan pengkajian terhadap fungsi, operasional dan atribut organisasi yang diperlukan agar tata kelola operasional dapat dioptimasi secara penuh ke dalam dua kategori utama pengelolaan aktivitas TI dalam perusahaan, yaitu *Service Support Management* dan *Service Delivery Management*. Pada dasarnya *framework* ITIL bertujuan secara berkelanjutan meningkatkan efisiensi operasional TI dan kualitas layanan pelanggan. Data statistik dari hasil penelitian yang dilakukan oleh *Pink Elephant* dan *BMC Software* menunjukkan bahwa *framework* ITIL lebih banyak digunakan oleh perusahaan sebagai *best practice* bagi perusahaan mereka.



**Gambar 1.1. Data Penggunaan Framework Oleh Perusahaan
(*Pink Elephant* dan *BMC Software*)**

Implementasi ITIL pada perusahaan umumnya dilakukan dengan cara mengevaluasi seluruh komponen/perangkat yang berkaitan dengan TI, terutama divisi TI pada perusahaan tersebut. Evaluasi dilakukan dalam rangka memastikan apakah pengelolaan TI pada perusahaan telah sesuai dengan ketentuan dan standar

yang berlaku yang lebih sering dikenal dengan istilah audit. Aktivitas audit yang berlangsung pada dasarnya berupa penemuan ketidakpatutan proses yang ada terhadap standar pengelolaan aktivitas terkait. Aktivitas audit pada ITIL didasarkan kepada *Service Delivery* dan *Service Support*. Implementasi kedua acuan ini secara menyeluruh merupakan wujud implementasi *framework* ITIL pada perusahaan. Adapun hasil dari audit dapat berupa rekomendasi yang dapat digunakan pihak manajemen dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan aktivitas dan perbaikan berkelanjutan dari proses TI. Secara teknis aktivitas audit menggunakan lembaran-lembaran kertas yang berisi kuesioner-kuesioner yang mengacu kepada *framework* terkait yang harus dijawab oleh pihak manajemen perusahaan untuk mengetahui tingkat pengelolaan TI pada perusahaan tersebut. Setelah mengetahui tingkat hasilnya, maka dengan mudah rekomendasi dapat diberikan. Seringkali para auditor memiliki kesulitan dalam merangkum hasil kuesioner yang telah disebar. Hal ini dikarenakan banyaknya lembaran-lembaran yang harus dirangkum secara manual serta tidak jarang pula lembaran-lembaran tersebut tidak disimpan dengan rapi, yang pada akhirnya berimbas pada hasil analisa auditor.

Untuk menanggulangi permasalahan tersebut, maka perlu dilakukannya proses otomatisasi terhadap lembaran-lembaran kuesioner yang akan digunakan untuk melakukan aktivitas audit. Proses otomatisasi ini dapat dicapai dengan membuat sebuah perangkat lunak yang isinya mencakup isi dari lembaran-lembaran kuesioner yang mengacu kepada *framework* yang digunakan dalam melakukan aktivitas audit, dalam penelitian kali ini menggunakan *framework* ITIL

(*Service Delivery* dan *Service Support*). Perangkat lunak ini mampu membantu pihak auditor dalam memberikan rekomendasi yang sesuai dengan perusahaan, yang pada akhirnya perusahaan mampu mengelola TI di lingkungannya demi mencapai visi dan misi perusahaan.

Atas dasar itulah penulis melakukan penelitian kali ini, yaitu membuat suatu perangkat lunak yang mampu membantu pihak auditor memberikan hasil rekomendasi yang optimal bagi perusahaan, sehingga perusahaan yang diaudit mampu mengelola TI pada lingkungannya dengan efektif dan efisien.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian kali ini , yaitu:

1. Bagaimana *framework* ITIL dapat diimplementasikan pada perusahaan.
2. Bagaimana membangun perangkat lunak yang membantu auditor dalam melakukan aktivitas audit yang mengacu kepada *framework* ITIL.
3. Sejauh mana perangkat lunak yang dibangun memberikan hasil yang dapat digunakan sebagai sumber kajian oleh para auditor.

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, maka penulis membatasi permasalahan, yaitu:

1. *Framework* yang digunakan dalam penelitian ini ialah dua aktivitas utama pada ITIL, yaitu *Service Support* dan *Service Delivery*.
2. Penelitian diarahkan kepada proses *assessment* perusahaan/organisasi berdasarkan *framewok* ITIL.

3. Perangkat lunak yang dibangun merupakan perangkat lunak untuk melakukan proses *assessment* berdasarkan *framework* ITIL.
4. Perangkat lunak yang dibangun ialah versi demo (beta) dengan teknologi bahasa pemrograman PHP berbasis objek dengan segala kekurangannya dan database MySQL.
5. Data yang diambil untuk melakukan pengujian mengacu kepada hasil akhir aktivitas audit pada beberapa manajemen di salah satu perusahaan.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengimplementasikan *framework* ITIL pada perusahaan, khususnya pada proses *assessment*.
2. Membangun perangkat lunak yang mampu membantu auditor dalam melakukan aktivitas audit dan memberikan hasil berupa usulan rekomendasi, nilai kelebihan dan kelemahan perusahaan kepada auditor.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Mampu mengimplementasikan *framework* ITIL pada proses *assessment* dalam mendukung tercapainya visi dan misi perusahaan
2. Menciptakan alat bantu bagi auditor dalam melakukan aktivitasnya

1.6. Metode Penelitian

1. Metode pengumpulan data

Mencari referensi pendukung yang aktual, baik melalui buku, jurnal maupun hasil seminar yang berkaitan dengan ITIL. Sedangkan data

yang digunakan untuk menguji *framework* ITIL didapat dari hasil aktivitas audit di salah satu perusahaan.

2. Metode pendekatan pengembangan perangkat lunak

Pengembangan perangkat lunak menggunakan pendekatan pemrograman berorientasi objek (OOP).

3. Metode proses pengembangan perangkat lunak

Proses pengembangan perangkat lunak menggunakan metode *prototype (prototype modeling)* dan pemodelannya menggunakan UML (*Unified Modeling Language*). Sedangkan *testing* perangkat lunak menggunakan metode *black box testing*.

1.7. Sistematika Penulisan

1. BAB I Pendahuluan

Bab ini meliputi pembahasan masalah secara umum meliputi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini memuat landasan teori yang berfungsi sebagai sumber dalam memahami permasalahan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

3. BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini merupakan penjabaran dari keseluruhan metode yang digunakan dalam penelitian.

4. BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan secara mendalam hal-hal yang akan menjawab apa yang sudah dirumuskan pada rumusan masalah

5. BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini terdiri atas kesimpulan yang merupakan intisari dari jawaban permasalahan yang dijelaskan pada Bab IV dan saran yang merupakan rekomendasi pengembangan sistem yang dituliskan oleh penulis.

