

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi informasi telah mengubah cara manusia dalam menyelesaikan semua pekerjaan. Manusia yang berbisnis tetap perlu berhubungan dengan pengelolaan organisasi. Dahulu segala pengelolaan dari bisnis dilakukan secara manual. Tetapi dengan kemajuan teknologi yang sangat cepat, sehingga terjadi otomatisasi/komputerisasi dalam pengelolaan bisnis. Komputerisasi dapat membantu manusia untuk meningkatkan kinerja dan dapat menghemat sumber daya yang dibutuhkan dalam proses pengerjaan.

PT. BJMS sekarang telah memiliki dari 92 pegawai, dan telah menerima sertifikasi ISO untuk *service managementnya*, yang beralamat di berada di Jl. Sangir Talaud I KIM IV, Kota Medan, Sumatera Utara. Yang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang produksi dan distribusi alat-alat instrumen tehnik dan mekanis pabrik. PT. BJMS melayani penjualan berbentuk assembly, maupun kecil/*end user*. Biasa pelanggan memesan barang melalui departemen penjualan perusahaan dengan email maupun telepon. Setelah itu akan dikonfirmasi apakah item yang diperlukan oleh pelanggan tersedia dan akan dibuat penawaran kepada pelanggan. Dan akan dilanjutkan seperti SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berjalan dalam perusahaan tersebut. Digunakan aplikasi yang dapat mempermudah jalannya perusahaan bernama eBA. eBA adalah sebuah software ERP (*Enterprise Resource Planning*) yang dibangun untuk usaha partai besar dengan isi beberapa modul yang lengkap dan cocok untuk PT. BJMS. Dikembangkan oleh eBA-ITSM yang berada di Amerika Serikat. Aplikasi ini menyediakan berbagai modul seperti penjualan, pembelian, persediaan barang, buku besar, kas bank, aktiva tetap, pembiayaan pesanan, klaim barang, manajemen proyek dan laporan keuangan.

Dengan adanya integrasi aplikasi e-BA dalam perusahaan, dibutuhkan berbagai dukungan dari perusahaan seperti, perangkat keras pendukung, sumber daya manusia dan perangkat lunak. Untuk mengelola pendukung-pendukung

tersebut diperlukan *framework* yang dapat mengelola sumber yang ada. Dari berbagai *framework best practice* yang berhubungan dengan teknologi informasi, yang paling sering dipakai adalah: ITIL (Information Technology Infrastructure Library dan COBIT. Kedua jenis *framework best practice* ini bisa mendapatkan kualitas dalam pelayanan atau *management* (Infitharina, 2007). Dengan data yang akan diproses dan analisis data yang dilakukan, maka penulis memutuskan untuk menggunakan *framework* ITIL Versi 3 dengan berfokus pada *Domain Service Operation*. Maka penelitian ini membahas tentang *framework Information Technology Infrastructure Library* atau biasa disebut ITIL versi 3 yang dipakai untuk menganalisis tata kelola TI yang ada dalam PT. BJMS apakah telah sesuai atau memenuhi kriteria dalam ITIL versi 3.

## 1.2 Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak terlalu luas, maka dari permasalahan diatas akan dibuat batas masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya akan menganalisis tata kelola TI di PT. BJMS.
2. Pada pembahasan ini akan menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library version 3 domain service operation*.
3. Hanya satu sub-domain *service operation* terpilih pada saat perhitungan yang akan dibahas.
4. Tata kelola teknologi informasi perusahaan yang dianalisis berdasarkan dengan penilaian variabel-variabel yang digunakan berdasarkan hasil wawancara dan observasi sesuai ITIL. Dengan hasil penelitian dapat ditunjukkan bobot terberat yang dimiliki tata kelola TI dari perusahaan.

## 1.3 Rumusan Masalah

Dari latar belakang dapat ditentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara memilih sub-proses *framework* ITIL versi 3 akan diperbandingkan dengan tata kelola TI PT. BJMS?

2. Apakah tata kelola TI yang ada di PT. BJMS memenuhi kriteria dalam tata kelola TI yang ada di sub-domain *framework* ITIL versi 3 yang dibandingkan?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas maka tujuan dari penulisan ini adalah untuk menganalisis tata kelola TI yang ada di PT. BJMS sesuai sub-domain *service operation framework* ITIL versi 3 yang didapatkan melalui perhitungan bobot.

#### **1.5 Manfaat**

Sesuai dengan latar belakang dan batasan masalah, manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah untuk menyediakan informasi kepada perusahaan terhadap tata kelola TI di PT. BJMS apakah telah sesuai dengan kriteria dalam domain *service operation framework* ITIL versi 3. Dan dapat digunakan sebagai panduan kemudian hari apabila diperlukan dalam peningkatan TI perusahaan di masa depan dan penelitian selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang bersangkutan dengan penelitian yang dibuat oleh penulis.

##### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai landasan teori yang relevan dengan permasalahan yang ada. Seperti landasan teori analisa, teknologi informasi, tata kelola TI, *framework Information*

*Technology Infrastructure Library* versi 3, *service operation*. Dan juga penelitian terdahulu.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan menjabarkan kerangka pikir, tahapan penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN ANALISIS**

Bab hasil dan pembahasan analisis memberikan penjelasan mengenai hasil pengumpulan data, hasil penelitian dan pembahasan dari tata kelola teknologi informasi di PT BJMS.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini akan disajikan kesimpulan dan saran-saran yang peneliti angkat berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan juga untuk penelitian yang akan datang.

