

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada bidang teknologi informasi (TI) tidak dapat dipisahkan oleh yang namanya layanan TI. Pada perusahaan juga demikian dimana layanan TI yang sudah disediakan perlu adanya evaluasi agar pelayanan yang tersedia bisa terkontrol dengan baik. Di PT. Terminal Petikemas Surabaya (PTTPS) yang merupakan perusahaan pelayanan terminal petikemas, Layanan TI merupakan kewajiban dalam setiap kegiatan di PTTPS. Pada layanan TI milik PTTPS belum dapat diukur dengan baik karena belum mempunyai katalog layanan TI, sehingga bila dilakukan pengukuran dari layanan TI hasil yang didapat tidak maksimal.

Untuk dapat mengukur dan mengetahui layanan TI tersebut sudah efektif dan efisien dalam penggunaannya, maka diperlukan adanya *framework* untuk manajemen layanan TI, salah satu *framework* adalah *Information Technology* diantaranya adalah *Service Catalogue Management* (Manajemen Katalog Layanan) yang merupakan *best practice* untuk menyediakan satu sumber informasi yang konsisten tentang semua layanan yang disepakati, dan memastikan bahwa itu tersedia secara luas bagi mereka yang sudah memiliki akses pada layanan tersebut. Katalog layanan harus memiliki semua rincian dari layanan yang ada saat ini atau layanan yang sedang dipersiapkan untuk digunakan, ringkasan karakteristiknya, rincian penggunaannya dan yang memiliki tanggung jawab jika terdapat kendala pada layanan tersebut (Lloyd, 2007).

Katalog TI yang sudah memiliki rincian diatas akan dibagi menjadi dua tipe yaitu Katalog layanan bisnis dan katalog layanan teknis. Dimana dua tipe tersebut saling memberi *feedback*. Dengan adanya katalog TI yang sesuai dengan ITIL versi 3 diharapkan dapat membantu dalam menilai suatu kejadian dan perubahan dalam bisnis di PTTPS.

Dalam mendukung bisnisnya PTTPS telah menyediakan beberapa layanan pada setiap departemennya. Dan jika di total pada PTTPS layanan yang telah disediakan kurang lebih 70 layanan, sehingga dalam penelitian ini akan menggunakan beberapa layanan yang merupakan layanan inti dari PTTPS. Layanan inti pada PTTPS ada di departemen Operation yang mana layanan tersebut terdapat pada TOS (*Terminal Operating System*). Layanan TOS sendiri telah diterapkan kedalam dua aplikasi yaitu TOP-X dan CBS. Pada TOP-X dan CBS memiliki 14 layanan TI dan pada layanan-layanan tersebut akan disusun katalog layanan TI sehingga pada layanan-layanan tersebut dapat dievaluasi dan dikembangkan jika diperlukan demi menunjang kegiatan operasional PTTPS.

1.2 Rumusan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat rumusan penelitian yaitu bagaimana memajemen layanan dalam organisasi TI berdasarkan ITIL Versi 3 sebagai acuan PTTPS untuk mengendalikan dan mengevaluasi layanan TI yang tersedia.

1.3 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat batasan penelitian, sehingga ruang lingkup yang dibahas dapat dijelaskan secara rinci yaitu data penelitian yang digunakan diperoleh dari PT. Terminal Petikemas Surabaya atas ijin dari Manajer TI yang

meliputi data Layanan TI yang tersedia di PTTPS pada tahun 2019 sampai saat ini. Sebelum membuat Katalog TI data tersebut akan diklasifikasikan terlebih dahulu kemudian disusun sebagai dokumentasi layanan. Pada dokumentasi layanan tersebut akan diolah kembali untuk mencari hubungan bisnis dengan layanan tersebut dan kemudian akan dilanjutkan dengan pembuatan *service level agreement* (SLA) dan *operational level agreement* (OLA) sehingga dapat disusun menjadi dokumen *Service Catalogue Management* yang sesuai dengan ITIL versi 3 sebagai acuan dalam mengevaluasi dan mengendalikan Layanan TI di PTTPS.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai acuan dari pengembangan layanan TI yang sesuai dengan framework TI *Infrastructure Library* versi 3 *Service Management Catalogue*. Sehingga katalog TI dapat menjadi menyediakan satu sumber informasi yang konsisten tentang semua layanan yang disepakati, memastikan bahwa layanan tersebut tersedia. Dan untuk memastikan bahwa informasi itu akurat dan mencerminkan rincian, status, antarmuka, dan dependensi terkini dari semua layanan yang sedang dijalankan, atau sedang dipersiapkan untuk berjalan di lingkungan hidup. Dimana dengan disusunnya katalog TI yang sudah sesuai dengan ITIL versi 3 dapat membantu dalam menilai suatu insiden dan perubahan dalam bisnis di PTTPS.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diambil dari penelitian dimasa yang akan datang, dimana dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi pada saat dirilisnya ITIL versi 4 pada bidang manajemen layanan TI.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Bab 1 Pendahuluan

Pada bab I berisi tentang pendahuluan dimana bab ini merupakan penjelasan mengenai latar belakang penelitian, tujuan yang dapat dicapai dari hasil penelitian, rumusan untuk menyelesaikan penelitian, Batasan dari penelitian dan manfaat yang bisa di ambil dari hasil penelitian dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Pada bab II berisi tentang tinjauan pustaka yang merupakan uraian singkat dari hasil-hasil penelitian terdahulu yang ada hubungannya dengan permasalahan yang akan ditinjau dalam penelitian ini, serta landasan teori yang mendukung penelitian sehingga dapat dengan mudah mengetahui metode yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Pada bab III yang berisi tentang metode penelitian merupakan uraian tentang metodologi penelitian yang menjelaskan tentang tahapan-tahapan yang dilakukan dalam memecahkan masalah, serta metode penelitian yang digunakan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Pada tahap pertama dilakukan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi literatur. Pada tahap kedua mendefinisikan layanan yang berisikan penyusunan BSC, TSC dan SOP. Tahap terakhir adalah mengumpulkan

semua informasi dan data yang sudah dikumpulkan dari pertama dan menjadikan dalam dokument *Service Catalogue Management*.

Bab 4 Hasil dan Pembahasan

Pada bab IV berisi tentang hasil dan pembahasan dari metode penelitian. Hasil dari tahap mendefinisikan *service architecture*, mendefinisikan layanan dan sampai pada mendefinisikan standar yang menghasilkan dokumen *Service Catalogue Management*.

Bab 5 Penutup

Pada bab V berisi tentang kesimpulan dan saran yang didapatkan setelah menyelesaikan penelitian.

