

# BAB I

## PENDAHULUAN

Pembahasan BAB I Pendahuluan ini berisikan latar belakang, permasalahan, tujuan penulisan, sistematika pembahasan dan lingkup penelitian.

### 1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi telah memberikan dampak besar terhadap bisnis. Era informasi menuntut perusahaan untuk lebih dinamis, cepat dan tepat dalam mengambil keputusan bisnis. Perusahaan yang masih tradisional akan semakin sulit melakukan respon terhadap perubahan pasar yang begitu cepat. Perubahan pasar yang begitu cepat telah mengubah fungsi teknologi informasi yang dulu hanya untuk mengefesiesikan atau mengotomasi tugas-tugas yang bersifat klerikal yang bertujuan untuk mengurangi biaya (Prasetya,2007). Namun di era informasi, fungsi teknologi informasi telah bergeser menjadi alat pengambil keputusan dalam bisnis suatu perusahaan. Tuntutan keputusan bisnis yang cepat dan akurat membutuhkan manajemen layanan TI atau *ITSM (IT Service Management)* yang berorientasi kepada proses dan pelanggan.

Manajemen layanan TI atau *ITSM* yang berorientasi kepada proses dan pelanggan memberikan keuntungan yaitu manajemen layanan TI dapat di rancang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Manajemen layanan teknologi informasi juga dapat membuat keselarasan antara organisasi TI sebagai penyedia jasa teknologi informasi dan Pelanggan sebagai pengguna layanan teknologi informasi.

Mutu layanan teknologi informasi yang diberikan oleh organisasi TI atau departemen TI kepada Pelanggan, adalah dengan cara meminimalkan biaya yang menjadi prioritas penting bagi beberapa perusahaan. Peranan organisasi atau departemen TI bagi perusahaan merupakan keharusan, karena organisasi atau departemen TI tidak lagi berorientasi kepada teknologi atau infrastruktur namun telah bergeser kearah bisnis atau layanan kepada Pelanggan (Johnson,2006).

Pengukuran kinerja layanan teknologi informasi kepada Pelanggan dapat menggunakan data dari *helpdesk* TI atau melalui *interview* kepada Pelanggan. Informasi yang berasal dari data *helpdesk* TI atau *interview* kepada Pelanggan, merupakan isu penting dalam melakukan perbaikan kinerja layanan teknologi informasi. Isu-isu terkait tentang manajemen layanan TI terhadap Pelanggan (Chang,2006), adalah :

1. Kesulitan dalam memahami antara kebutuhan Pelanggan dan kemampuan layanan TI yang diberikan.
2. Layanan TI perlu fokus pada perbaikan *service quality* yang memberi dampak terhadap bisnis.
3. Perbaikan untuk meningkatkan kecepatan *service delivery* dan mengurangi variasi tingkat layanan TI
4. TI memberikan nilai tambah dan selaras dengan tujuan bisnis.
5. Perlu adanya kerangka acuan standar sistem manajemen layanan TI, yang berorientasi pada kepuasan Pelanggan.

Isu manajemen layanan TI terhadap Pelanggan diatas, terjadi di departemen TI perusahaan PT.XYZ, diantaranya adalah :

1. Kinerja TI yang dirasakan masih belum memuaskan pengguna TI, seperti sistem pertukaran informasi lewat e-mail baik internal maupun eksternal sering mengalami kegagalan. Divisi TI telah melakukan *troubleshooting* permasalahan e-mail termasuk kerjasama dengan vendor TI namun permasalahan tidak tuntas sehingga mengganggu aktivitas bisnis.
2. Pengukuran layanan TI untuk mendukung bisnis perusahaan PT.XYZ masih belum jelas, seperti pengukuran sejauh mana tingkat kepuasan pengguna TI.
3. Perbaikan layanan TI hanya bersifat responsif, sehingga banyak waktu layanan TI untuk pekerjaan *troubleshooting*. Aktivitas TI tidak terkait dengan isu permasalahan bisnis PT.XYZ
4. Sistem layanan TI masih bersifat *ad.hoc*, bergantung pada atasan tidak berdasarkan standar proses layanan TI.

Untuk mengatasi masalah ini, maka penulis menggunakan beberapa metode, yaitu sistem manajemen mutu atau *QMS (Quality Management System ISO 9001 : 2000)* digunakan sebagai kerangka sistem manajemen layanan TI, sehingga manajemen layanan TI dapat terstandarisasi dan berorientasi kepada Pelanggan. *Lean Six Sigma (LSS)* digunakan sebagai metode untuk perbaikan kinerja layanan TI yang fokus pada Pelanggan. *Balanced Scorecard (BSC)* digunakan untuk menyelaraskan kinerja layanan TI dengan kinerja bisnis perusahaan PT.XYZ. Dengan kolaborasi metode-metode diatas diharapkan akan meningkatkan kinerja manajemen layanan TI terhadap isu yang terjadi diperusahaan PT.XYZ, sehingga manfaat teknologi informasi dapat lebih optimal sesuai dengan tujuan bisnis perusahaan.

## **1.2. Permasalahan**

Dari latar belakang diatas, dapat disimpulkan bahwa aspek peningkatan kinerja manajemen layanan TI dalam kasus layanan e-mail akan menjadi pusat perhatian penulis. Isu penting yang perlu dikaji adalah :

1. Bagaimana sistem manajemen mutu (*QMS*), *Lean Six Sigma (LSS)* dan *Balanced Scorecard (BSC)* dapat meningkatkan kinerja manajemen layanan e-mail ?
2. Keterkaitan antara sistem manajemen mutu (*QMS*), *Lean Six Sigma (LSS)* dan *Balanced Scorecard (BSC)* dalam meningkatkan kinerja manajemen layanan e-mail?

Permasalahan ini akan menjadi fokus penelitian oleh penulis.

## **1.3. Tujuan Penulisan**

Penulisan ini bertujuan untuk :

1. Memberikan gambaran bagaimana cara meningkatkan kinerja manajemen layanan e-mail
2. Mengetahui cara pengukuran kinerja layanan e-mail berdasarkan *best practice*
3. Memberikan analisa tentang kondisi manajemen layanan e-mail
4. Memberikan acuan atau standar dalam melakukan kontrol atas perbaikan manajemen layanan e-mail.

#### **1.4. Sistematika Pembahasan**

Penulisan tesis ini disusun berdasarkan sistematika pembahasan sebagai berikut :

##### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, permasalahan, tujuan penulisan, sistematika pembahasan, dan lingkup penelitian.

##### **2. BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang penjelasan teori Sistem Manajemen Mutu (QMS) ISO 9001 : 2000, *Lean Six Sigma (LSS)*, *Balanced Scorecard (BSC)*, Manajemen layanan TI (*ITSM*) yang digunakan penelitian untuk mendukung kajian tesis ini.

##### **3. BAB III METODOLOGI**

Bab ini membahas tentang metode yang digunakan penelitian dalam menyusun tesis ini, seperti pengumpulan data dan tahap aktivitas penelitian.

##### **4. BAB IV ANALISA BISNIS DAN DIVISI TI PT.XYZ**

BAB ini menjelaskan tentang analisa dan interpretasi tentang perbaikan kinerja layanan e-mail di departemen TI perusahaan PT.XYZ dengan menggunakan sistem manajemen mutu (QMS), *Lean Six Sigma (LSS)*, *Balanced Scorecard (BSC)*.

##### **5. BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran akhir dari penelitian yang telah dilakukan dan dapat digunakan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.

#### **1.5. Lingkup Penelitian**

Karena keterbatasan waktu dan data, maka ruang lingkup penelitian dari tesis ini adalah sebagai berikut :

1. Acuan konsep sistem Manajemen Mutu (QMS) ISO 9001 : 2000, yang terdiri atas 4 elemen utama yaitu tanggungjawab manajemen, penyediaan sumber daya, realisasi service, dan pengukuran, analisa serta perbaikan

2. Acuan konsep *Balanced Scorecard* dari Kaplan dan Norton yang terdiri atas empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif Pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.
3. Konsep *Lean Six Sigma*, yang menggunakan metode *define, measure, analyze, improve* dan *control (DMAIC)*
4. Kajian penelitian ini dilakukan untuk fokus pada perbaikan manajemen layanan TI dan sampai batas rencana perbaikan dan kontrol

