

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

PT XYZ (XYZ) merupakan suatu usaha bisnis yang bergerak dalam bidang *business center/service office*. Sebagai salah satu organisasi paling unggul dalam bidangnya di Indonesia, XYZ memiliki tantangan tersendiri untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik daripada para pesaingnya yang memiliki usaha sejenis. Dengan semakin menjamurnya usaha bisnis serupa maka XYZ perlu menampilkan suatu keunggulan tersendiri dari saingan-saingannya tersebut. Salah satu jenis layanan yang merupakan unggulan adalah dari sisi teknologi informasi, terutama dalam bidang infrastruktur.

Infrastruktur Teknologi Informasi menjadi suatu tulang punggung dalam pelaksanaan bisnis karena digunakan oleh berbagai klien di dalam XYZ. Dengan beraneka ragam klien yang memanfaatkan infrastruktur tersebut maka diperlukan suatu solusi yang efisien dan tepat guna namun harus tetap dapat memenuhi setidaknya sebagian besar dari kebutuhan-kebutuhan tersebut. Infrastruktur ini juga harus dapat memenuhi aspek-aspek kunci seperti *security, reliability, affordable* dan *user friendly*. Semua aspek ini harus dipenuhi agar dapat memberikan kepercayaan kepada klien dalam memanfaatkan jasa teknologi informasi yang sudah disediakan.

Pada awalnya sistem infrastruktur yang ada telah dapat memenuhi semua kriteria tersebut. Namun seiring dengan berjalannya waktu dan semakin majunya teknologi maka infrastruktur tersebut mulai menjadi ketinggalan jaman. Kebutuhan menjadi semakin beraneka ragam dan sudah tidak dapat lagi dipenuhi dengan hanya memanfaatkan sistem yang ada. Diperlukan suatu solusi agar XYZ tetap dapat memenuhi semua kebutuhan klien yang baru dan tetap dapat bersaing serta menjaga keunggulannya dalam sisi bidang infrastruktur Teknologi Informasi.

Penelitian yang dilakukan melingkupi sisi teknologi informasi secara keseluruhan terhadap infrastruktur yang diterapkan pada XYZ. Tujuan hasil penelitian adalah untuk menganalisis mengenai hal apa saja yang dapat dikembangkan untuk menyediakan layanan teknologi informasi dalam suatu *service office*. Layanan ini harus mendukung kegiatan internal ataupun dari sisi klien pengguna. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat ditemukan suatu penyempurnaan terhadap sistem yang ada agar dapat lebih disesuaikan dengan kemajuan teknologi dan kondisi yang sedang berjalan.

## 1.2 Permasalahan

*Business Center* merupakan suatu usaha bisnis yang menaungi berbagai perusahaan dalam suatu lokasi dan memungkinkan perusahaan-perusahaan tersebut untuk memanfaatkan fasilitas yang sudah disediakan tanpa harus melakukan investasi tersendiri. Untuk itu akan muncul berbagai perbedaan kebutuhan dari masing-masing perusahaan tersebut.

Hal ini akan menjadi tantangan tersendiri bagi penyedia jasa *business center* untuk dapat menyediakan suatu sistem yang dapat memenuhi seluruh atau setidaknya sebagian besar dari kebutuhan yang beraneka ragam tersebut.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka rumusan masalah yang akan tercakup dalam penelitian penelitian ini adalah:

- Bagaimana penerapan infrastruktur teknologi informasi dalam suatu *business center*
- Pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi yang ada oleh pihak internal XYZ serta pihak klien pengguna jasa dalam memenuhi kebutuhannya untuk menjalankan unit-unit bisnis usahanya

- Hal apa yang perlu dikembangkan untuk lebih meningkatkan tingkat pelayanan terhadap kebutuhan internal dan klien dalam pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka bentuk pertanyaan penelitian (*research question*) ini adalah:

**“Bagaimanakah infrastruktur teknologi informasi yang digunakan oleh PT. XYZ dan hal apa saja yang dapat dikembangkan dari infrastruktur tersebut agar lebih *reliable, available, affordable* dan *secure*?”**

Pembatasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini melingkupi sisi sistem infrastruktur teknologi informasi pada PT XYZ yang digunakan pada cabangnya di Bursa Efek Jakarta. Masalah yang akan dibahas melingkupi analisis terhadap sistem yang berjalan, menemukan masalah-masalah atau kebutuhan yang terjadi serta mendapatkan suatu solusi atau saran yang dapat digunakan untuk menyesuaikan sistem tersebut dengan kondisi saat ini.

### 1.3 Tujuan dan Manfaat

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah agar kita dapat lebih memahami bagaimana suatu *business center* menjalankan usahanya dilihat dari sisi infrastruktur teknologi informasinya serta mendapatkan solusi untuk mengatasi permasalahan yang timbul dari infrastruktur yang sudah digunakan saat ini. Solusi yang ditawarkan berbasiskan aspek *security, availability, affordability* dan *reliability*.

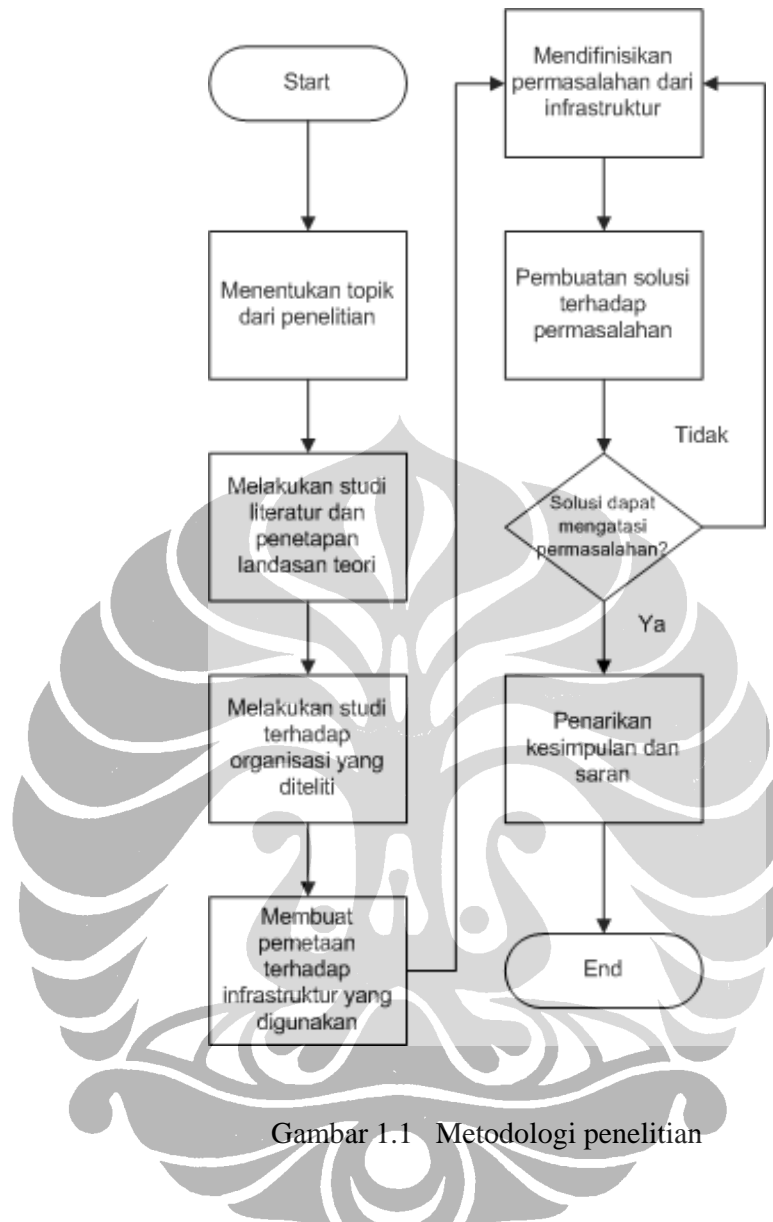
Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian adalah solusi yang dihasilkan dapat dimanfaatkan oleh *business center* untuk meningkatkan

kualitas pelayanan dan kinerja dari sistem infrastruktur teknologi informasi sehingga menjadi lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan sistem yang sudah berjalan.

#### **1.4 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian adalah pendefinisian dari tahap-tahap aktifitas yang dilakukan dalam suatu penelitian untuk mengukur kemajuan dalam penelitian tersebut. Dengan memanfaatkan metodologi penelitian maka alur kerja akan lebih sistematis. Metodologi penelitian yang akan dilaksanakan secara garis besar dapat terlihat dalam skema berikut:





Gambar 1.1 Metodologi penelitian

Penjelasan dari tahap-tahap metodologi penelitian adalah sebagai berikut :

#### 1.4.1 Menentukan topik dari penelitian

Pada tahap ini penulis menentukan topik dari penelitian berdasarkan beberapa alternatif pilihan. Topik yang dipilih sesuai dengan bidang keahlian utama dari penulis. Setelah topik didapatkan

maka akan ditentukan juga organisasi yang akan digunakan untuk menjadi bahan penelitian.

#### 1.4.2 Melakukan studi literatur dan penetapan landasan teori

Tahap ini difokuskan pada pengkajian teori-teori dasar maupun terapan (*best practices* dan *lesson learned*) dari berbagai sumber baik buku maupun internet yang memiliki keterkaitan dengan infrastruktur. Dari hasil pengkajian tersebut akan didapatkan landasan teori yang digunakan sebagai acuan dasar dalam melakukan penelitian.

#### 1.4.3 Melakukan studi terhadap organisasi yang diteliti

Pada tahap ini penulis akan melakukan studi terhadap organisasi yang sudah ditetapkan sebelumnya. Studi dilakukan dengan beberapa pendekatan:

- Mencari informasi mengenai latar belakang berdirinya organisasi serta perkembangannya sampai dengan saat sekarang.
- Membuat pemetaan terhadap struktur organisasi serta fungsi dari masing-masing posisi.
- Mempelajari sistem kerja organisasi dalam melaksanakan bisnisnya serta produk-produk yang ditawarkan.

Informasi tersebut akan didata serta diuraikan pada bagian pendahuluan dari penelitian. Hal ini akan dikaitkan dengan kegiatan proses perusahaan dan pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi untuk mendukung kinerja proses tersebut

#### 1.4.4 Membuat pemetaan terhadap infrastruktur yang digunakan

Setelah didapatkan studi organisasi maka dilakukan pemetaan terhadap infrastruktur teknologi informasi yang sudah diimplementasi pada organisasi saat ini. Informasi didapatkan dengan melakukan survey ke tempat lokasi dan melakukan pendataan tentang perangkat-perangkat yang digunakan, bentuk topologi dari jaringan, fungsi dan penggunaan dari masing-masing perangkat serta kaitannya dengan proses bisnis yang dijalankan.

#### 1.4.5 Mendefinisikan permasalahan dari infrastruktur

Dari hasil proses pemetaan infrastruktur maka dapat dilakukan penelitian terhadap permasalahan-permasalahan yang timbul dari infrastruktur tersebut. Permasalahan ditangkap dengan didasari beberapa aspek, yaitu: *efficient, reliable, secure, affordable* dan *user friendly*. Permasalahan yang timbul tidak harus memenuhi semua kriteria tersebut tapi akan dianggap sebagai suatu hambatan apabila sudah memenuhi salah satu kriteria.

#### 1.4.6 Pembuatan solusi terhadap permasalahan

Dengan didasarkan dari uraian permasalahan poin sebelumnya maka ditemukan solusi-solusi yang dapat digunakan untuk mengurangi atau bahkan mengatasi secara menyeluruh permasalahan yang timbul. Solusi yang ditawarkan akan dibandingkan dengan permasalahan yang timbul. Tujuan akhir adalah solusi dapat mengatasi semua atau sebagian besar permasalahan tersebut. Apabila terdapat permasalahan yang tidak teratasi maka akan dilakukan pendefinisian ulang masalah tersebut.

#### 1.4.7 Penarikan kesimpulan dan saran

Tahap akhir dari metodologi penelitian adalah dengan melakukan penarikan kesimpulan dan saran dari hasil akhir penelitian.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Proposal ini terdiri atas empat bab. Pada masing-masing bab akan terbagi lagi kedalam beberapa sub bab yang akan menjelaskan bab tersebut secara lebih terperinci dan mendalam. Sistematikan penulisan proposal penelitian ini adalah sebagai berikut:

- **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari beberapa sub bab antara lain:

- Latar belakang
- Permasalahan
- Tujuan dan manfaat
- Metode penelitian
- Sistematikan penulisan

- **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang akan digunakan sebagai acuan dalam penulisan penelitian.

Landasan teori yang digunakan adalah *Top Down Model*.

- **BAB III ANALISIS PERMASALAHAN**

Bab ini menjelaskan mengenai hasil dari analisis terhadap perusahaan dan mengungkapkan permasalahan-permasalahan apa saja yang timbul.



- **BAB IV SOLUSI**

Solusi yang ditawarkan dari permasalahan yang ditemukan dibahas pada bab ini.

- **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari permasalahan dan solusi serta saran-saran yang dapat digunakan untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut.

- **BAB VI DAFTAR PUSTAKA**

Bab ini mencatat acuan-acuan yang digunakan dalam pengerjaan tesis.

