

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Informasi merupakan salah satu sumber daya strategis suatu organisasi, oleh karena itu, untuk mendukung tercapainya visi dan misi suatu organisasi, pengelolaan informasi menjadi salah satu kunci sukses. Sistem informasi merupakan salah satu sub sistem organisasi untuk mengelola informasi. Saat ini sistem informasi dioperasikan oleh hampir seluruh sumber daya manusia suatu organisasi sehingga tidak dapat dipisahkan dengan operasi dan kehidupan organisasi.

Teknologi informasi merupakan komponen penting dari sistem informasi, selain data/ informasi, sumber daya manusia dan organisasi. Teknologi informasi yang dimaksud adalah teknologi telematika, telekomunikasi dan informatika, yang mencakup teknologi komputer (perangkat keras, perangkat lunak) dan didukung dengan teknologi telekomunikasi, khususnya komunikasi data digital sebagai infrastruktur dari jaringan komputer.

Perlu kajian dan studi *literature* yang baik untuk mengendalikan dan memastikan bahwa sistem informasi sudah sesuai dengan tujuan organisasi dan memelihara nilai untuk customer/pelanggan sehingga menjaga agar system tersebut dapat diandalkan dan dapat dipercaya. Untuk menjamin hal tersebut perlu dilakukan proses *Continual Service Improvement (CSI)* yang akan menjaga kelangsungan proses-proses yang berjalan dalam sistim dan menjaga agar sistim dapat berjalan dengan baik.

*Continual Service Improvement (CSI)* berfokus pada memelihara nilai untuk *customer*/pelanggan melalui evaluasi dan *improvement*/perbaikan dari kualitas

atau servis dan proses yang mendasari kedewasaan dari ITSM *Service Lifecycle* secara terus menerus. *CSI* adalah gabungan dari prinsip, praktek dan metode dari *quality management*, *change management* dan *capability improvement*, bekerja untuk memperbaiki setiap bagian dalam *service lifecycle*, sebaik layanan saat ini, proses, serta aktivitas dan teknologi yang berhubungan.

*Information Technology Service management (ITSM)* bertujuan menyediakan proses pengambilan keputusan dari perspektif proses yang berhubungan, dan menyediakan implementasi profesional dengan *contact partner* yang telah ditentukan. Usaha terakhir dalam penyelesaian masalah fokus utamanya adalah penginvestasian alat (produk dan pendekatan *technology-oriented*), pendekatan utama ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) meliputi penetapan proses (*defining the process*) dengan fakta-fakta/keterangan layanan yang dilaksanakan dengan menyediakan framework dalam pendefenisian.

*Change management* bertujuan untuk melaksanakan perubahan secara ekonomis dengan resiko yang minimal dalam cara dan waktu yang tepat. *Quality management* bertujuan untuk menjaga keberlangsungan kualitas dari suatu layanan terhadap kebutuhan pengguna secara ekonomis, *capability improvement* bertujuan untuk menyediakan kemampuan untuk melakukan perbaikan terhadap proses untuk disesuaikan dengan kebutuhan pengguna yang disediakan secara ekonomis. Dari gabungan ketiga metode ini, diperoleh suatu proses perbaikan yang optimal.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka permasalahan pokok yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini adalah tinjauan konseptual apa saja yang diperlukan untuk mengetahui proses apa saja yang berperan dan membangun *Continual Service Improvement (CSI)* dan studi kasus

pengimplementasiannya dalam suatu organisasi. Dalam hal ini akan diberikan tulisan-tulisan mengenai *improvement* proses dengan tujuan untuk menjaga/melindungi pelaksanaan servis dalam berbagai kejadian yang didasarkan pada perencanaan dan implementasi dari suatu tindakan preventif. Juga diberikan studi kasus penerapan dan kasus auditnya dalam suatu sistem informasi dalam perusahaan.

### **1.3 Tujuan Pembahasan**

Tujuan dilakukannya penelitian dalam tugas akhir ini adalah memberikan pemahaman dan ilmu yang dapat diaplikasikan dalam proses *improvement* dengan tujuan untuk menjaga/melindungi pelaksanaan servis dalam berbagai kejadian yang didasarkan pada perencanaan dan implementasi dari suatu tindakan preventif.

### **1.4 Ruang Lingkup Kajian**

Dalam penelitian tugas akhir mengenai sistem informasi ini, ada beberapa ruang lingkup masalah, yaitu :

1. Memberikan tulisan-tulisan, kajian-kajian atau literatur-literatur yang berhubungan dengan proses *Continual Service Improvement (CSI)*
2. Memberikan studi kasus penerapan *Continual Service Improvement (CSI)* pada sebuah sistem informasi dalam suatu organisasi yang meliputi :
  - Penjelasan mengenai fungsinya sebagai jalan untuk sebuah organisasi dalam mengidentifikasi dan mengatur perbaikan yang tepat dengan posisi sistem saat ini yang mencolok, nilai yang mereka sediakan dalam bisnis dengan ketentuan tujuan dan objektif jangka panjang, dan mengidentifikasi celah-celah yang ada.

- Paparan mengenai penerapan tujuh langkah proses perbaikan
- Paparan mengenai perbaikan sistem secara terus-menerus / *continual improvement* pada sistem yang sedang berjalan
- Paparan mengenai *service measurement* yang dibutuhkan
- Paparan mengenai *service reporting* yang baik
- Paparan mengenai rencana rekoveri servis IT
- Paparan mengenai penjagaan rencana rekoveri tetap *up to date*

### 1.5 Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian tugas akhir mengenai sistem informasi ini adalah dari berbagai media baik media cetak maupun elektronik, yaitu buku-buku terkait dan internet.

### 1.6 Sistematika Penyajian

Secara garis besar, laporan tugas akhir ini terdiri dari beberapa bab dan dibuat dengan sistematika sebagai berikut :

#### 1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data dan sistematika penyajian laporan tugas akhir.

#### 2. BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini membahas tentang dasar atau landasan teori yang digunakan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir

#### 3. BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi tentang penjabaran dari setiap fungsi yang dibuat terhadap system

#### 4. BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang kesimpulan dari hasil pembahasan bab-bab sebelumnya, serta saran sebagai tindak lanjut dari kesimpulan.