# BAB IPENDAHULUAN

## Latar Belakang

Teknologi informasi yang berkembang pesat telah mengubah pola dan metode kegiatan organisasi(Dwi Handayani & Abdul Aziz, 2020). Dari perspektif alternatif yang diuraikan oleh (Nugroho & Wahyu Winarno, 2020), Teknologi Informasi tidak hanya dimanfaatkan dalam peran pendukung seperti pengolahan data dan otomatisasi proses, melainkan juga dianggap sebagai suatu aset strategis yang memacu strategi bisnis perusahaan. Hasil penelitian yang dilaksanakan oleh (Riche, 2018) menyatakan bahwa teknologi informasi perlu dilengkapi dengan Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI) atau yang lebih dikenal dengan *Information Technology Service Management* (ITSM) guna menjamin peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam proses bisnis yang terkait.

Manajemen Layanan Teknologi Informasi atau *Information Technology Service Management* adalah suatu metode yang digunakan untuk membantu menyelaraskan bisnis dengan teknologi informasi yang ada dalam suatu perusahaan(Riche, 2018). Dalam kajian ilmiah yang dijalankan oleh (Haris & Ariandi, 2019), salah satu implementasi yang diambil dari Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI) adalah untuk meningkatkan mutu layanan, menghasilkan efisiensi dalam operasional, merancang penghematan anggaran tanpa mengurangi mutu, serta merevitalisasi relasi bisnis dengan pihak-pihak yang terlibat, termasuk pelanggan, pemasok, dan pada tingkat lebih tinggi, para pemangku kepentingan atau pengambil kebijakan. Salah satu cara Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI) digunakan adalah melalui framework prosedur yang dikenal sebagai *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) (Julian & Sutabri, 2023).

*Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) adalah kerangka kerja yang memberikan gambaran *best practice* manajemen layanan teknologi informasi(Annisa Rachmi et al., 2014). ITIL berfokus pada pengembangan berkelanjutan dan pengukuran kualitas layanan teknologi informasi yang diberikan kepada perusahaan atau pelanggan (Retno Dwi Handayani, 2020). Pedoman utama dari ITIL versi 3, terdapat 5 siklus yaitu, *Service Strategy, Service Design, Service Transition,* dan *Continual Service Improvement*(Budiyono et al., 2012)*.* Penerapan dari *domain* *Service Operation* (SO)adalah salah satu domain yang mencakup semua fungsi operasional sehari hari dari manajemen layanan teknologi informasi (Deyantoro et al., 2022).

Perusahaan X berdiri pada tahun 2002. Saat ini Perusahaan X terletak Singosari – Malang. Pada awal berdirinya Perusahaan X menawarkan produk perawatan & pembersih otomotif, namun sekarang telah berkembang ke unit bisnis jasa serta *equipment* dan telah memperluas bidang pemasaran untuk segmen industri yg berkenaan dengan otomotif. Perusahaan X mulai mengarahkan secara bertahap produk-produk menjadi produk-produk yang lebih ramah lingkungan dan hal ini menjadi poin penting dalam visi perusahaan.

Perusahaan X saat ini masih menggunakan *Google Form* untuk merekap absensi *sales* dalam aktivitas sehari-hari. Namun, penggunaan ini rentan terhadap kecurangan seperti pemalsuan alamat toko dan nota penjualan. Sebagai solusi, Perusahaan X berencana beralih ke aplikasi *Sales Monitoring* yang memungkinkan pemantauan, rekap absensi, dan statistik penjualan dari semua cabang. Selain itu, Perusahaan X menghadapi ketidakstrukturan dalam alur kerja akibat kurangnya Standar Prosedur Operasional yang optimal dalam penggunaan sistem tersebut.

Penelitian pada Perusahaan X yang menggunakan studi kasus *Sales Monitoring* yang menggunakan *framework* ITIL V3 berfokus pada perancangan pembuatan dokumen *Standard Operational Procedure* sebagai acuan penggunaan aplikasi *Sales Monitoring*. Melalui pemanfaatan domain yang tercakup dalam ITIL V3, yaitu *Service Operation*, penelitian ini memusatkan perhatian pada pengelolaan operasional harian dalam Manajemen Layanan TI.

## Rumusan Masalah

Bagaimana membentuk sebuah prosedur terkait Standar Operasional Prosedur dengan menggunakan domain *Service Operation* untuk aplikasi *Sales Monitoring* di Perusahaan X dengan *framework ITIL V3* ?

## Tujuan

Adapun tujuan penelitian yang diharapakan penulis adalah untuk merancang *Standard Operation Procedure* dengan framework ITIL V3 pada *domain Service Operation* pada Perusahaan sehingga dapat membantu dalam pengoperasian rutinitas harian yang dilakukan dan penanganan yang terjadi tekait kendala daninsiden.

## Manfaat

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat mengaplikasikan teori yang sebelumnya telah diperolah selama masa perkuliahan*.*
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi atau referensi bagi kalangan akademis dan calon peneliti yang akan melakukan penelitian lanjutan terhadap perancangan pembuatan dokumentasi terkait *Framework ITIL V3* dengan domain *Service Operation.*
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Perusahaan untuk membantu mengoperasikan dan meningkatan layanan.

## Batasan Masalah

1. Perancangan *Service Operation* untuk daily routine pada Perusahaan dengan studi kasus *Sales Monitoring.*
2. Perancangan *Standar Operational Procedure* mengacu dari process *event management* dan *indicent* *management.*
3. Penggunaan Framework ITIL V3.

##  Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari Perancangan Service Operation dalam perusahaan X studi kasus Sales Monitoring :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Membahas tentang teori-teori yang digunakan dalam penyelesaian tugas akhir.

**BAB III : ANALISA DAN PERANCANGAN**

Berisi tentang identifikasi masalah, pemecahan masalah, metodologi, desain dan perancangan sistem informasi.

**BAB IV : PEMBAHASAN**

Berisi tentang gambaran umum objek penelitian serta rancangan implementasi, pembahasan dan uji coba SOP.

**BAB V : PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil yang telah dicapai dan saran untuk kepentingan pengembangan selanjutnya.

**LAMPIRAN :** Berisi dokumen – dokumen yang terkait selama

pelaksanaan pengembangan sistem yang dianggap perlu

untuk dilampirkan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.