

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perusahaan-perusahaan industri yang ada saat ini hampir semua proses bisnisnya tidak lepas dari peran Teknologi Informasi (TI). Begitu juga dengan instansi pendidikan yang dimana peran TI memegang peranan penting dan juga telah menjadi kebutuhan utama untuk mendukung tujuan bisnis [1]. Teknologi Informasi dapat meningkatkan proses bisnis jika dalam pengelolaannya disesuaikan dengan standar yang sudah diterapkan secara *internasional* salah satu contohnya yaitu *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V3 yang merupakan *best practice* yang dapat membantu dalam penerapan teknologi informasi pada organisasi atau perusahaan [2].

Dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada siswa-siswinya dan memudahkan guru dan staf untuk menyelesaikan pekerjaannya SMA Buddhis Bodhicitta mengimplementasikan TI dalam proses bisnisnya tetapi terdapat beberapa permasalahan pada layanan TI yang diterapkan seperti data absensi yang tidak terdokumentasi dengan baik, belum ada standarisasi aktivitas dan prosedur untuk menangani kerusakan atau permasalahan keamanan layanan TI serta kemudahan penggunaan layanan belum tercapai secara maksimal. Dikarenakan hal tersebut seiring berjalannya sistem layanan TI pada perusahaan evaluasi diperlukan untuk memantau performa dan peningkatan pelayanan serta memberikan rekomendasi untuk menjaga layanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar. Pemanfaatan *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V3 memberikan solusi untuk memberikan standar yang baik untuk layanan perusahaan dan salah satu cara untuk menjadikan sistem layanan TI menjadi lebih terpadu dan efektif yaitu dengan mengimplementasikan *best practice* ITIL V3 pada layanan TI perusahaan.

Layanan TI yang terdapat pada SMA Buddhis Bodhicitta berupa jaringan *wifi* yang memanfaatkan layanan dari Telkom, *Website* sekolah, dan absensi dengan verifikasi sidik jari. Pada layanan TI ini sering mendapatkan keluhan dari pengguna layanan, semua keluhan akan langsung disampaikan kepada kepala *Staff* IT melalui telepon dan kepala IT akan menugaskan *staff* IT yang bertanggung jawab dari sistem atau layanan tersebut untuk dapat langsung ditangani.

Digunakannya *framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V3 diharapkan mampu meningkatkan layanan atau *computing service* didalam sektor Teknologi Informasi dan menentukan prosedur infrastruktur Teknologi Informasi yang

tepat agar operasional Teknologi Informasi dapat dikelola dengan baik [4]. Keuntungan dalam menggunakan ITIL dalam mengelola layanan TI adalah agar dapat meningkatkan efisiensi, fokus pada penyampaian layanan, meningkatkan keselarasan baik secara eksternal dengan pelanggan dan secara internal antara fungsi TI dan supaya layanan TI dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, maka diperlukan pengelolaan kualitas layanan TI [3].

Jenis fase *Framework* ITIL V3 yang digunakan adalah *Service Operation* tahapan ini dipilih untuk mengelola layanan TI agar dapat lebih efisien dan efektif serta menjaga performa kerja. Dalam *Service Operation* terdapat 5 proses utama untuk menjaga kestabilan operasional layanan TI dan manajemen TI berkelanjutan agar stabilitas layanan TI yang mendukung proses bisnis dapat terjaga dengan baik seperti mengelola teknologi dan infrastruktur yang mendukung penyampaian jasa.

Dalam penerapan bisnisnya SMA Buddhis Bodhicitta mengalami beberapa insiden pada sistem TI yang digunakan *user*, banyaknya insiden ini menyebabkan kegiatan operasional bisnis perusahaan menjadi terganggu seperti rendahnya tingkat ketersediaan teknologi informasi, tingginya keluhan user mengenai kinerja TI, buruknya kualitas sistem, rendahnya kepedulian terhadap aspek kerahasiaan teknologi dan informasi dan dalam penerapan standarisasi layanan TI SMA Buddhis Bodhicitta masih hanya menggunakan SOP *internal* dan belum menerapkan acuan standarisasi yang baik dan sesuai dengan kerangka kerja manajemen IT *Service*. Dengan adanya penerapan ITIL, insiden diharapkan dapat diselesaikan dengan baik dan dengan waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan pelayanan perusahaan tanpa menerapkan *framework* ITIL serta memberikan rekomendasi standarisasi yang baik untuk mendukung proses bisnisnya. Berdasarkan penjelasan di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul “**Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 Domain Service Operation**”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi layanan TI yang ada sekarang pada SMA Buddhis Bodhicitta?
2. Bagaimana mengidentifikasi kualitas layanan TI yang perlu diterapkan pada SMA Buddhis Bodhicitta dengan *framework* ITIL V3 *Service Operation*?

3. Bagaimana penerapan standarisasi layanan TI pada SMA Buddhis Bodhicitta yang sesuai dengan kerangka kerja manajemen *IT Service*?

### 1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah:

1. Menggunakan metode ITIL V3 dengan 3 proses penilaian, yaitu: *Service Desk*, *Incident management*, *Problem management*.
2. Responden yang akan diwawancarai dan mengisi kuesioner ITIL *Service Support Self-Assessment* dalam penelitian ini adalah kepala IT dan *staff IT* SMA Buddhis Bodhicitta yang bertanggung jawab atas layanan TI.
3. Pengolahan data penelitian ini menggunakan pertanyaan dari template ITIL *Service Support Self-Assessment*.
4. Pendistribusian kuesioner kepada *Staff* dan Guru SMA Buddhis Bodhicitta yang merupakan pengguna dari layanan TI serta kepala IT dan *staff IT*.
5. Mengukur tingkat kematangan kualitas layanan TI menggunakan 6 *level framework* ITIL, yaitu: *level 5 Optimised*, *level 4 Managed*, *level 3 Defined*, *level 2 Repeatable*, *level 1 Initial* dan *level 0 Non-existent*.

### 1.4 Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk menganalisis layanan TI SMA Buddhis Bodhicitta dan mengetahui sejauh mana layanan TI yang tersedia mendukung operasional bisnis sesuai dengan *best practice Service Operation* yang terdapat pada ITIL V3.

Manfaat dari penelitian ini dapat dilihat dari 2 sudut pandang sebagai berikut:

1. Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk melakukan evaluasi terhadap layanan TI yang mengacu pada *best practice* dari ITIL V3.

2. Organisasi

Dengan dilakukannya penelitian ini, akan memberikan gambaran kepada organisasi mengenai implementasi layanan TI yang sesuai dengan *best practice* dan organisasi akan mengetahui kekurangan dalam praktisi layanan TI yang sudah diterapkan serta penelitian ini dapat digunakan organisasi sebagai masukan atau bahan pertimbangan

untuk melakukan perbaikan sistem layanan TI agar dapat mendukung proses operasional sesuai dengan *framework* ITIL V3.



# UNIVERSITAS MIKROSKIL