

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi saat ini telah menjadi kebutuhan bisnis organisasi yang sangat penting dalam memberi informasi untuk sumber daya strategis yang harus dikelola oleh setiap organisasi. Layanan teknologi informasi yang memiliki kualitas terbaik akan memberi kontribusi yang besar dalam hal efisiensi dan efektifitas dan memberikan manfaat bagi organisasi. Kebutuhan terhadap layanan teknologi informasi tersebut digunakan untuk mencapai tujuan bisnis dari sebuah organisasi. Namun, masih banyak instansi atau organisasi yang belum menyadari peran teknologi informasi itu sendiri, sehingga tidak dapat bersaing untuk meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi yang sedang digunakan.

Layanan teknologi informasi berfokus pada penyelarasan dengan kebutuhan sekarang dan yang akan datang dari organisasi, memperbaiki kualitas layanan-layanan, serta mengurangi biaya jangka panjang dari pengelolaan layanan-layanan teknologi informasi. Layanan teknologi informasi tidak hanya membahas bagaimana mengelola pelayanan berbasis teknologi informasi, melainkan bagaimana penerapan teknologi informasi benar-benar dilihat dari sisi bisnis dan perspektif *stakeholdernya*. Analisis layanan teknologi informasi dilakukan untuk mencari tahu peristiwa atau mengetahui keadaan yang terjadi terkait layanan yang diberikan, serta mendapatkan solusi atau rekomendasi dari penyelesaian yang dilakukan.

Tujuan dari manajemen layanan teknologi informasi yaitu memastikan penyelarasan pada layanan yang sudah diberikan sesuai dengan kebutuhan bisnis dan dukungan organisasi serta mengetahui sejauh mana pemanfaatannya. Pengukuran kualitas dan dilakukannya penanganan masalah serta perubahan layanan menjadi faktor penting dalam memenuhi kebutuhan organisasi atau pengguna, dimana kualitas layanan dituntut semakin tinggi saat kebutuhan atau permintaan semakin banyak, dan untuk melakukan evaluasi tersebut dibutuhkan *framework* sebagai acuan atau standar pengelolaan layanan teknologi informasi yang baik, seperti ITIL atau *Information Technology Infrastructure Library* yang merupakan standar yang telah banyak digunakan dalam menerapkan tata kelola teknologi informasi yang baik [1].

Salah satu organisasi yang menggunakan teknologi informasi dan membutuhkan ITSM (*Information Technology Service Management*) adalah STMIK Mikroskil, sebagai lembaga pendidikan diharapkan dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi guna menunjang tujuan pencapaian yang harus dilakukan oleh perguruan tinggi, dan membangun sumber daya manusia yang berkualitas serta mensinergikan kekuatan sivitas akademika STMIK Mikroskil. STMIK Mikroskil dalam menjalankan operasionalnya memberikan layanan kepada dosen yang dikelola oleh staf TI berupa Kartu staf dan dosen (MICARD), *E-Library*, Portal Akademik (MIKA), *Elearning*, Internet kabel dan *WiFi*, Internet *WiFi Google Station*, *webmail*, Mikroskil *Single User Account* (MISO) dan *Electronic License Management System* (ELMS).

ITIL merupakan sebuah kerangka kerja (*framework*) tata kelola teknologi informasi yang dapat memberikan panduan sebagai referensi pengelolaan terbaik (*best practice*) untuk membantu manajer bisnis senior dan manajernya mencapai tujuan manajemen layanan dan mengatasi masalah utama yang mereka hadapi secara sistematis. ITIL memiliki lima domain, diantaranya yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*. Setiap domain memiliki sub-sub domain, seperti *service operation* yang memiliki sub domain *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, *Problem Management*, dan *Access Management*. Domain *service operation* bertujuan dan bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan dan memenuhi proses kegiatan operasional yang diperlukan dalam menyediakan dan mengelola layanan untuk pengguna bisnis dan pelanggan sesuai dengan tingkat kesepakatan yang telah disepakati. *Service Operation* juga bertanggung jawab untuk memajemen teknologi yang diperlukan untuk menyediakan dan mendukung layanan [2]. *Framework* ITIL dipilih karena dapat membantu organisasi dalam mengelola dan memberikan layanan teknologi informasi yang baik kepada pengguna layanan khususnya staf pegawai dan dosen. Dalam penelitian ini, fokus yang akan diambil yakni domain *service operation*, yang merupakan fase mencapai efektivitas dan efisiensi dalam menyediakan aktivitas pendukung untuk memastikan nilai bagi staf dan dosen serta penyedia layanan.

.Berdasarkan informasi yang diberikan oleh Kepala Pusat Sistem Informasi (PSI) STMIK Mikroskil bahwa ada beberapa kendala yang sering dihadapi dalam operasional layanan teknologi informasi yaitu dalam penggunaan teknologi informasi keahlian dari

sumber daya manusia masih perlu ditingkatkan. Kedua, layanan yang digunakan belum maksimal dalam pengelolaannya seperti halnya terjadi sistem tunggu yang berkepanjangan pada layanan ketika layanan meminta data pada database. Ketiga, layanan yang disediakan belum sempurna pengembangannya, seperti adanya kebingungan dalam penggunaan layanan baik itu dari pengguna layanan maupun dari pihak PSI sendiri sebagai pengelola layanan tersebut sehingga layanan terus perlu dilakukan improvisasi. Keempat, belum adanya *tools* yang digunakan dalam pengontrolan jika terjadinya masalah yang tiba-tiba muncul, namun hanya menyediakan *tools* untuk *monitoring* saja. Kelima, jika terdapat masalah pada jaringan yakni *wifi* yang diketahui dari *tools event monitoring*, laporan dari pengguna dan LAN tidak bisa terkoneksi karena gangguan pada *router* sehingga harus di *restart*. Keenam, dalam pengelolaan layanan teknologi informasi yang dialami PSI baik sebelum dan sesudah penggunaan layanan masih kurang dalam penanganannya yang dapat menyebabkan kerusakan server. Dengan ini maka perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan teknologi informasi pada tiap layanan teknologi informasi yang ada di STMIK Mikroskil dengan *framework* terstandar yang disesuaikan dengan layanan operasional seperti *framework* ITIL.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation pada STMIK Mikroskil"**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dapat ditarik perumusan masalah yaitu "Bagaimana penggunaan *framework* ITIL V3 Domain *service operation* dapat meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi yang ada pada STMIK Mikroskil?"

## 1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup untuk melakukan Analisis kualitas layanan teknologi informasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis kualitas layanan teknologi informasi dilakukan pada STMIK Mikroskil menggunakan *framework* ITIL V3 dengan domain *service operation*.

2. Melakukan analisis layanan teknologi informasi yang ada di STMIK Mikroskil yang meliputi: Kartu staf dan dosen (MICARD), *E-Library*, Portal Akademik (MIKA), *Elearning*, Internet kabel dan *WiFi*, Internet *WiFi Google Station*, *webmail*, Mikroskil *Single User Account* (MISO) dan *Electronic License Management System* (ELMS).
3. Responden yaitu staf TI dan dosen.

#### **1.4 Tujuan dan Manfaat**

##### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis layanan teknologi informasi dan mengetahui sejauh mana layanan teknologi informasi yang tersedia mendukung operasional STMIK Mikroskil.
2. Untuk mengetahui standar operasional yang dibutuhkan untuk penanganan dan pengelolaan gangguan berupa insiden dan masalah yang mengacu pada *framework* ITIL V3.

##### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah

1. Diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi STMIK Mikroskil untuk mengelola layanan teknologi informasi guna mendukung proses operasional layanan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi atau bahan acuan dalam melakukan analisis terhadap pentingnya penerapan teknologi informasi dalam mendukung proses dan tujuan bisnis.