

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Manajemen Layanan Teknologi Informasi (ITSM) adalah bagian dari disiplin Ilmu Layanan yang berfokus pada pengiriman dan dukungan operasi TI. TI memainkan peran penting dalam mendukung dan memenuhi kebutuhan bisnis. Dalam paradigma organisasi saat ini, TI menyediakan layanan penting bagi organisasi untuk mendukung bisnisnya. Di luar kebutuhan untuk mengelola teknologi TI adalah kebutuhan untuk menetapkan dan menerapkan proses praktik terbaik untuk mengoptimalkan layanan TI. Singkatnya, ITSM adalah serangkaian proses yang merinci praktik terbaik berdasarkan standar ITIL untuk mengaktifkan dan mengoptimalkan layanan TI untuk memenuhi kebutuhan bisnis dan mengelola infrastruktur TI baik secara taktis maupun strategis. (Galup, S et al., 2007)

Service Request Management atau manajemen permintaan layanan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan cara menangani semua permintaan layanan yang bersalah dari pengguna. Permintaan akses, permintaan *service*, dan permintaan sumber daya merupakan contoh dari *service request* sendiri. *Service request* memiliki standarisasi dalam bagaimana cara pemenuhan permintaan yang ada.

Change Control atau pengendalian perubahan adalah bagaimana mengontrol sebuah risiko dari perubahan yang ada juga untuk mengontrol kapan sebuah perubahan akan dilakukan.

The Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah kerangka kerja praktik terbaik yang dimaksudkan untuk memfasilitasi penyampaian layanan TI yang berkualitas tinggi. ITIL dibangun di sekitar pandangan berbasis model proses untuk mengendalikan dan mengelola operasi TI yang sering dikreditkan ke W. Edwards Deming. Badan Komputer dan Telekomunikasi Pusat (CCTA) dari Pemerintah Inggris mengembangkan ITIL pada 1980-an sebagai tanggapan atas ketergantungannya yang semakin besar pada teknologi informasi. Pemerintah Inggris mengakui bahwa tanpa praktik standar, lembaga pemerintah dan kontrak sektor swasta secara independen menciptakan praktik manajemen TI mereka sendiri dan menduplikasi upaya. (Galup, S et al., 2007) .

Riset & Layanan Teknologi Informasi (RiYanTI) merupakan salah satu unit yang berada di Direktorat Pusat Teknologi Informasi (PUTI) Universitas Telkom. RiYanTi sendiri sudah menggunakan teknologi informasi dalam proses bisnisnya yaitu dengan menerapkan standar internasional ISO 20000-1, untuk itu pada situs PUTI terdapat katalog layanan untuk mendefinikan dengan baik kualitas dan detail layanan yang ada, sehingga dapat mencapai tujuan dari RiYanTI. RiYanTI memiliki 2 (dua) proses bisnis yaitu menjaga ketersediaan sistem (iGracias) selama 24 jam dan dukungan layanan berdasarkan permintaan layanan (*Service Request*) yang diajukan oleh pengguna ke PUTI.

Manajemen Layanan Teknologi Informasi ada untuk meningkatkan produktivitas pengguna dan sistem dengan cara memenuhi permintaan layanan (*Service Request*) dan melakukan manajemen perubahan/*Change Management* atau biasa disebut *Change Control*. Seperti yang telah didefinisikan sebelumnya, permintaan layanan (*Service Request*) adalah bagaimana menangani semua permintaan yang masuk untuk mendukung produktifitas pengguna sehingga harapan pengguna terpenuhi sedangkan *Change Control* sendiri bagaimana risiko dari sebuah perubahan dikontrol sehingga *user* merasa puas dengan *system*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan dan pengelolaan dari *Service request management* dan *change control* pada unit RiYanTI Universitas Telkom berdasarkan data yang didapatkan dari sumber yang ada dan melakukan penelitian dengan menggunakan ITIL 4 sebagai framework rekomendasi.

Pada penelitian kali ini, framework ITIL 4 akan diterapkan sebagai *best practice* pengelolaan *IT Service Management*. ITIL 4 sendiri merupakan versi terbaru dari framework ITIL yang memiliki 34 *practice*, namun yang akan digunakan pada *assessment* ini hanya 2 yaitu *service request management* dan *change control management*.

I.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi eksisting pada Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada unit RiYanTI Universitas Telkom berdasarkan *practice Service Request Management* dan *Change Control*?

2. Bagaimana analisis *gap* pada Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada unit RiYanTI Universitas Telkom berdasarkan *practice Service Request Management* dan *Change Control*?
3. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada unit RiYanTI Universitas Telkom berdasarkan *practice Service Request Management* dan *Change Control* menggunakan *framework* ITIL 4?
4. Bagaimana roadmap atau implementasi seperti apa yang dapat digunakan untuk meningkatkan Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada unit RiYanTI Universitas Telkom berdasarkan *practice Service Request Management* dan *Change Control* menggunakan *framework* ITIL 4?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis kondisi eksisting pada Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada unit RiYanTI Universitas Telkom berdasarkan *practice Service Request Management* dan *Change Control*.
2. Mengetahui *gap* pada Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada unit RiYanTI Universitas Telkom berdasarkan *practice Service Request Management* dan *Change Control*.
3. Membuat rekomendasi yang dapat meningkatkan Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada unit RiYanTI Universitas Telkom berdasarkan *practice Service Request Management* dan *Change Control* menggunakan *framework* ITIL 4.
4. Mengembangkan roadmap untuk meningkatkan Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada unit RiYanTI Universitas Telkom berdasarkan *practice Service Request Management* dan *Change Control* menggunakan *framework* ITIL 4.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan pada penelitian sebagai berikut :

1. Pengambilan data *practice Service Request Management* dilakukan pada RiYanTI.
2. Pengambilan data *practice Change Control* dilakukan pada RiYanTI.
3. Katalog Layanan terbatas pada 41 layanan yang ada.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi unit RiYanTi Universitas Telkom, penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan efisiensi proses bisnisnya, sehingga user-user yang melakukan request bisa lebih produktif dan efisien dalam berkegiatan.
2. Bagi Universitas Telkom, penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi proses bisnisnya sehingga mahasiswa dan dosen dapat lebih produktif dalam kegiatan akademis.
3. Bagi peneliti lain yang bergerak dalam sistem informasi pendidikan tinggi, penelitian ini bermanfaat dalam menjelaskan pendekatan yang paling tepat dalam membangun upaya digitalisasi aktivitas akademis.
4. Bagi pembaca, dapat menambah wawasan mengenai ITIL 4.

I.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, Batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi landasan teori yang dan literatur mendukung penulisan tugas akhir mengenai manajemen layanan, teknologi informasi, manajemen layanan teknologi informasi (ITSM), *Service Request Management, Change Control, Information Technology Infrastructure Library (ITIL) 4* serta terdapat teori yang digunakan penelitian terkait yang telah ada sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai metode pengumpulan data, kerangka penelitian dan langkah-langkah (*plan of attack*) yang akan dilakukan di penelitian dalam rangka menjawab rumusan masalah yang disusun sebelumnya. Tahapan penelitian sebagai tahap sistematis dan terstruktur untuk menyelidiki permasalahan yang menjadi bahan kajian. Penyusunan metodologi penelitian harus dilakukan secara kritis apakah metode atau teknik yang dipilih memang tepat sesuai dengan tujuan penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN, PENGOLAHAN, DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai tahapan – tahapan pengumpulan data yang kemudian diolah dan dianalisis menjadi informasi yang berguna pada penelitian ini pada bab berikutnya. Dalam bab ini juga berisi hasil dari analisis data yang sudah didapatkan dalam bentuk rancangan rekomendasi.

BAB V PERANCANGAN DAN HASIL ANALISIS

Pada bab ini dilakukan perancangan dan terdapat solusi berdasarkan analisis yang dilakukan pada bab sebelumnya.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan gambaran umum dan solusi yang diberikan atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Sedangkan saran merupakan usulan yang dapat digunakan untuk penelitian terkait yang akan dilakukan selanjutnya.