

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Pada saat ini manusia tidak bisa terlepas dari yang namanya teknologi, dan itu dapat kita lihat dari berbagai bidang, contohnya pada bidang pendidikan, perkebunan, hingga pemerintahan hampir semuanya sudah menggunakan teknologi. Banyak juga teknologi dimanfaatkan untuk menunjang dalam pencarian sumber informasi pada hal tersebut. Dunia kerja mengalami perubahan yang sangat besar dari adanya teknologi, dengan teknologi yang canggih dapat memungkinkan manusia bisa bekerja lebih efisien dengan tim kerjanya dari tempat yang berbeda-beda. Teknologi informasi (TI) menjadi hal yang sangat penting dalam kehidupan karena dengan adanya teknologi, informasi akan menjadi lebih mudah didapat. Hal ini menjadikan teknologi tidak asing bagi manusia yang telah menjadi *support system* dalam menjalani kehidupan saat ini hingga yang akan datang. Seiring berjalannya waktu teknologi selalu ada inovasi untuk berkembang yang membuat manusia memerlukan suatu panduan atau adaptasi dalam menggunakan teknologi terbaru atau teknologi yang telah berkembang tersebut.

Sekitar 80% kegagalan layanan teknologi informasi adalah berasal dari 70% kegagalan proses dan 10% diantaranya berasal dari kurangnya keterampilan dan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan. Untuk 20% lainnya berasal dari kegagalan teknologinya. (Nita & Rozas, 2018). Karena 80% kegagalan layanan TI berasal dari kegagalan proses serta berasal dari kurangnya keterampilan dan kompetensi melakukan manajemen layanan teknologi informasi adalah sesuatu yang harus dilakukan ketika melakukan pemanfaatan pada teknologi informasi. Manajemen layanan teknologi informasi merupakan kegiatan pengelolaan layanan teknologi informasi dengan cara memanfaatkan teknologi yang ada. Manajemen layanan teknologi informasi ini dilakukan agar memberikan layanan pada teknologi informasi menjadi efektif dan juga efisien terutama bisa menunjang proses bisnis pada suatu perusahaan ataupun organisasi dan juga dapat mencapai visi dan misi yang dimiliki suatu perusahaan baik di masa sekarang maupun masa yang akan mendatang.

Di tengah pesatnya perkembangan teknologi informasi, sangat penting suatu organisasi memiliki pendekatan yang terstruktur efektif, dan efisien dalam mengelola layanan TI. *Information Technology Service Management (ITSM)* adalah solusi untuk memadukan antara suatu proses atau kegiatan dengan teknologi yang dimiliki suatu organisasi. Selain berperan dalam mengelola layanan TI secara efektif dan efisien ITSM berfungsi dalam membantu meningkatkan kepuasan pengguna dengan cara pendekatan yang berpusat pada pengguna, dengan ini ITSM bisa memastikan kebutuhan dan harapan pengguna dapat terpenuhi. Salah satu *framework* atau kerangka kerja yang biasa digunakan untuk melakukan manajemen layanan pada Teknologi Informasi adalah *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* yang memiliki konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan dan pengoperasian teknologi informasi. ITIL versi 3 memiliki lima domain, yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation* serta *Continual Service Improvement* (Hilabi & Huda, 2019).

Menerapkan birokrasi yang cepat tanggap di masa krisis kepercayaan masyarakat pada layanan birokrasi menjadi tuntutan yang besar bagi pemerintah dalam melakukan inovasi. Perkembangan Inovasi tersebut di Indonesia sangat lambat dibandingkan dengan mengikuti perkembangan masyarakat yang sangat cepat dari pengaruh globalisasi terutama pada bidang teknologi informasi, yang menyebabkan masyarakat menjadi enggan dalam berurusan pada aparat birokrasi. (Firman, 2015). Penerapan teknologi juga sudah banyak diterapkan pada pemerintahan contohnya pada pemerintahan Kota Bandung, yang saat ini teknologi informasinya dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung. Dikarenakan kuatnya birokrasi yang ada, sehingga sulit dalam beradaptasi dengan cepat dan tepat untuk melakukan beberapa perubahan terkait manajemen pelayanan.

Sebelumnya pihak DISKOMINFO Kota Bandung sudah pernah melakukan manajemen layanan TI menggunakan ITIL Versi 3 pada domain *Service Design*, namun untuk domain *Service Operation* dengan subdomain *Incident Management* belum pernah dilakukan *Process assessment* menggunakan ITIL Versi 3 terutama pada Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika. Hal ini menjadikan

DISKOMINFO sulit dalam mengidentifikasi masalah maupun melakukan penyelesaian masalah dari insiden yang sering terjadi, masih seringnya pencatatan insiden secara manual tidak secara khusus yang sulit untuk diidentifikasi, kategorisasi insiden yang belum dikelola dengan baik, dan juga sering terpaku pada birokrasi yang ada. Maka dari itu penulis. mencoba menganalisis manajemen layanan TI pada Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika, dengan melakukan manajemen layanan yang berfokus kepada manajemen layanan aplikasi yang ada pada DISKOMINFO Kota Bandung. Untuk membuat analisis dan perancangan ini penulis menggunakan kerangka kerja ITIL Versi 3 pada domain *Service Operation* yang dimana hasil rekomendasinya terdapat 3 aspek yaitu aspek *people*, *process*, dan *technology*.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada. Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana kondisi eksisting Manajemen Layanan Teknologi Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung berdasarkan *Incident Management* yang mengarah pada ITIL versi 3?
- b. Bagaimana hasil analisis dan perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung berdasarkan *Incident Management* yang mengarah pada ITIL versi 3?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengetahui dan memahami kondisi eksisting Manajemen Layanan Teknologi Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung berdasarkan *Incident Management*.
- b. Menghasilkan analisis dan perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung berdasarkan *Incident Management*.

#### **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini berfokus pada pengujian layanan aplikasi khususnya *Incident Management* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika.
- b. Penelitian ini hanya membahas pengukuran kapabilitas *process assessment* menggunakan ITIL versi 3 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika, dengan target kapabilitas level 2 pada *Incident Management*, serta memberikan rekomendasi dari hasil *process assessment* tersebut dari 3 aspek yaitu aspek *people*, *process*, dan *technology*.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung, diharapkan penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan kinerja layanan proses bisnisnya dan upaya dalam menanggulangi berbagai insiden yang akan dan pasti terjadi dengan rekomendasi dari acuan kerangka kerja ITIL versi 3
2. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini menjadi pengalaman yang dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan terutama pada penggunaan kerangka kerja ITIL versi 3 pada domain *Service Operation* proses *Incident Management*.
3. Bagi peneliti lain, diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dalam menggunakan *best practice* ITIL versi 3 pada domain *Service Operation* proses *Incident Management*.
4. Bagi pembaca, diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam melakukan Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan *best practice* ITIL versi 3 pada domain *Service Operation* proses *Incident Management*.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan memuat latar belakang dari topik penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan-batasan, serta potensi manfaat dari penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab tinjauan pustaka berisi uraian tentang hasil studi pustaka yang terkait dengan permasalahan, kerangka kerja, dan metode di topik penelitian. Bab ini juga menjelaskan penelitian terdahulu terkait *incident management*. Pada bab ini juga berisi tentang alasan digunakannya kerangka kerja ITIL.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan tentang model konseptual penelitian, metode yang digunakan pada pengumpulan data, sistematika atau tahapan penyelesaian masalah. Pada bab ini juga menjelaskan metode evaluasi yang digunakan untuk menunjukkan keabsahan penelitian ini.

### **BAB IV DATA DAN LANGKAH PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang deskripsi dari objek penelitian, kondisi eksisting pada objek penelitian, dan juga *process assessment* yang berupa komponen penilaiannya serta hasil dari *process assessment* tersebut.

### **BAB V HASIL ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI**

Pada bab ini dilakukannya analisis dari temuan gap atau *non-conformance*, yang didapat dari *process assessment*. Dari hasil analisis tersebut akan menghasilkan rekomendasi dari 3 aspek yaitu aspek *people*, *process* dan *technology*. Pada Bab ini juga berisi tentang analisis prioritas yang dimana hasil analisis prioritas tersebut digunakan untuk penentuan *roadmap* rekomendasi.

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. kesimpulan ini dari hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah yang ada. Pada bab ini juga berisi saran yang merujuk kepada objek penelitian.