

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) dari tahun ke tahun selalu mengalami perkembangan yang sangat cepat. Banyaknya kemudahan-kemudahan fasilitas yang ditimbulkan oleh perkembangan teknologi informasi secara langsung kepada kegiatan organisasi. Perkembangan teknologi informasi saat ini sudah mulai merambah ke berbagai macam bidang kehidupan dan tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas serta efisiensi kerja dari suatu organisasi. Oleh karena itu, sebaiknya pengembangan sistem memiliki pemahaman mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku pemakai dalam memanfaatkan TI (Darmini, 2009).

Manajemen layanan teknologi sangat berpengaruh untuk memberikan keuntungan bagi perusahaan serta membantu perusahaan dalam mewujudkan suatu tujuan strategis bersama, Manajemen layanan teknologi informasi sendiri merupakan suatu rangkaian proses yang bekerja sama untuk membangun serta mengembangkan layanan Teknologi informasi sesuai dengan standar yang berkualitas. Dengan meningkatnya layanan milik perusahaan maka kualitas perusahaan tersebut juga meningkat, terutama bagi perusahaan yang bersaing dengan perusahaan lain.

ITIL merupakan pedoman Manajemen Layanan Teknologi Informasi yang dapat mempermudah dan membantu dalam mengevaluasi layanan TI serta mengetahui hal-hal yang harus dikembangkan pada layanan TI. Dalam kerangka ITIL terdapat 5 inti yang disebut Siklus layanan ITIL, yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, *Continual Service Improvement*. Untuk domain yang saya ambil pada topik penelitian ini adalah pada bagian *Service Operation* karena pada siklus *Service Operation* terdapat langkah-langkah dalam mengelola layanan TI secara efektif dan efisien.

Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Bandung berperan dalam melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah pada bidang komunikasi, informatika dan hubungan masyarakat berdasarkan asas otonomi dan pembantuan. Kecepatan dan kehandalan layanan yang konsisten dan bertanggung jawab membuat kredibilitas Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Bandung semakin tinggi di mata masyarakat Kota Bandung. Sebagai salah satu informasi yang ada pada Kota Bandung dan agar mendapatkan hasil yang maksimal dalam layanan bisnis dan layanan IT pada Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Bandung. Maka diperlukan analisis dan perancangan dengan menerapkan ITIL versi 3 sebagai *framework* untuk menjaga dan mempertahankan keamanan informasi pada Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Bandung, sehingga dapat mengurangi dampak serta risiko yang akan terjadi.

Hasil dari penelitian ini adalah berupa analisis dan rekomendasi seberapa jauh tingkat kematangan manajemen layanan teknologi informasi berupa dokumen pengelolaan layanan dan manajemen akses yang diajukan sebagai usulan atau bahan pertimbangan bagi Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Bandung.

1.2. Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana kondisi *eksisting* Manajemen Layanan Teknologi Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung berdasarkan *Access Management* yang mengacu pada ITIL versi 3?
2. Bagaimana analisis dan perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung berdasarkan *Access Management* yang mengacu pada ITIL versi 3?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan memahami kondisi *eksisting* Manajemen Layanan Teknologi Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung berdasarkan *Access Management*.
2. Menghasilkan analisis dan perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung berdasarkan *Access Management*.

1.4. Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada analisis proses kerja layanan internal perusahaan yang mendukung aktivitas karyawan di bidang persandian dan aplikasi informatika di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.
2. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan pada tingkat 1 dan 2 proses *service operation* dengan subdomain *access management* di bidang persandian dan aplikasi informatika di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.
3. Penelitian ini juga mencakup perancangan rekomendasi untuk proses *service operation* dengan subdomain *access management* yang ada di bidang persandian dan aplikasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

1.5. 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 *best practice* ITIL versi 3
2. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini menjadi pengalaman yang dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan terutama pada penggunaan *best*

practice ITIL versi 3 pada *lifecycle Service Operation* proses *Access Management*.

3. Bagi peneliti lain, diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dalam menggunakan *best practice* ITIL versi 3 pada *lifecycle Service Operation* proses *Access 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 *lifecycle Service Operation* proses *Access Management*.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi landasan teori dan literatur yang mendukung penulisan tugas akhir mengenai manajemen layanan, teknologi informasi, manajemen layanan teknologi informasi (ITSM), Information Technology Infrastructure Library (ITIL) 3 serta terdapat penelitian terkait yang telah ada sebelumnya. Dari penelitian terkait yang diambil, hanya teori yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai metode pengumpulan data, kerangka penelitian dan langkah-langkah 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 DATA DAN LANGKAH PENELITIAN

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 kuesioner yang telah peneliti lakukan.

BAB V ANALISIS GAP DAN REKOMENDASI

Pada bab ini dilakukan perancangan dan terdapat solusi berdasarkan analisis yang dilakukan pada bab sebelumnya. Dalam bab ini juga berisi hasil dari analisis data yang sudah didapatkan dalam bentuk rancangan rekomendasi.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

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.