

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Teknologi informasi (TI) sudah menjadi suatu hal yang sangat dibutuhkan oleh berbagai perusahaan maupun organisasi. Banyak perusahaan atau organisasi yang sudah menerapkan TI dan menjadikan TI inovasi dalam berkembangnya suatu ide yang dapat memberikan *value* bagi perusahaan atau organisasi mereka. Dalam penerapan TI ini, perusahaan perlu memprioritaskan kualitas dari layanan TI yang disediakan untuk memastikan kelancaran operasional di dalam suatu perusahaan.

Perusahaan yang menerapkan TI harus mampu mengalokasikan tingkatan-tingkatan yang sesuai dengan sumber daya perusahaan agar dapat menghasilkan suatu *value* yang mendukung dan menyediakan layanan TI yang penting. Jika proses-proses TI dan layanan yang diimplementasikan, dikelola, dan didukung dengan tingkatan yang tepat, maka bisnis perusahaan akan mencapai keberhasilan sesuai dengan visi dan misi yang ditetapkan oleh perusahaan tersebut.

*Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* adalah *framework* yang mewakili *best practice* untuk dapat mengelola layanan TI dalam suatu perusahaan. ITIL dapat memfasilitasi evaluasi layanan TI, membangun persyaratan pengembangan, dan memandu pengembangan layanan. Dalam konteks ITIL, yang terpenting adalah membangun strategi layanan. Strategi layanan berfokus pada identifikasi peluang *market* yang layanannya dapat dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna internal maupun eksternal.

*Service Operation* adalah layanan yang akan dibahas dalam penelitian ini. *Service operation* adalah fase *lifecycle* yang mencakup semua fungsi operasional sehari-hari dalam pengelolaan layanan TI. Fase ini memberikan berbagai panduan tentang cara mengelola layanan TI secara efektif dan efisien dan memastikan tingkat layanan yang telah disepakati sebelumnya dengan pengguna. *Service Operation* di dalam ITIL versi 3 berfokus pada aktivitas yang diperlukan untuk mengoperasikan dan memelihara layanan dan memberikan tingkat layanan yang disepakati dengan pengguna, serta untuk mengelola aplikasi, teknologi dan

infrastruktur yang digunakan untuk menyelesaikan layanan tersebut (Susilowati, 2012). Pada *Service Operation*, terdapat lima proses utama yaitu *Event Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment*, *Access Management* dan *Incident Management*.

*Request Fulfillment* adalah proses utama yang menjadi topik dalam penelitian ini. *Request Fulfillment* adalah proses yang bertujuan untuk memenuhi permintaan layanan pengguna yang berarti mengelola seluruh *lifecycle* semua permintaan layanan. *Request Fulfillment* adalah tentang memungkinkan karyawan untuk memberi akses ke layanan TI yang dibutuhkan agar menjadi produktif. Proses ini akan membantu pengguna melihat layanan apa yang tersedia, memahami cara melakukan permintaan, memperkirakan berapa lama permintaan akan diproses dan menerima layanan sesuai standar dan memungkinkan pemenuhan permintaan layanan TI.

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung adalah unsur pelaksana yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan kota Bandung, terutama di bidang komunikasi, informatika, persandian, dan statistik. Dalam melaksanakan tugasnya, DISKOMINFO fokus pada pengembangan dan pengelolaan infrastruktur komunikasi dan informasi di Kota Bandung. Hal ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang mendukung penggunaan teknologi informasi yang memadai dan diharapkan tercipta kemajuan dalam bidang teknologi informasi yang akan berdampak positif bagi penggunanya.

Sebagai salah satu entitas pusat informasi yang ada di Kota Bandung, untuk mendapatkan hasil maksimal dalam layanan TI pada Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung diperlukan analisis dan perancangan untuk penerapan *framework* ITIL versi 3 khususnya pada domain *Service Operation* dengan subdomain *Request Fulfillment*. Penerapan ITIL versi 3 ini bertujuan untuk memenuhi permintaan layanan pengguna yang berarti mengelola seluruh fase *lifecycle* semua permintaan layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung. Melalui penerapan ITIL versi 3 ini, diharapkan dapat mengurangi dampak dan risiko yang mungkin terjadi. ITIL dipilih karena memiliki fokus yang kuat pada pengelolaan teknologi informasi di

suatu organisasi. ITIL juga dapat memastikan suatu organisasi dapat dengan cepat mengintegrasikan, mengembangkan, dan menerapkan prosedur dan praktik terbaik untuk meningkatkan dan mengoptimalkan setiap proses layanan pengguna yang terkait dengan pelaksanaan bisnisnya.

Untuk mengatasi masalah dan mengurangi dampak dari masalah yang muncul, perlu adanya permintaan pemenuhan layanan TI yang mengacu pada standar *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3. Permintaan pemenuhan layanan merupakan suatu langkah yang penting untuk dilakukan karena tujuannya agar pengguna dapat membuat permintaan dan menerima layanan sesuai standar yang ditetapkan. Dengan adanya permintaan layanan, pengguna dapat dengan jelas menyampaikan kebutuhan mereka dan mengharapkan pemenuhan yang tepat sesuai dengan standar ITIL versi 3. Hal ini akan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan memastikan bahwa layanan TI yang diberikan sesuai dengan harapan dan persyaratan yang telah disepakati.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kapabilitas dari manajemen layanan TI, menganalisis kondisi dan kesenjangan dalam layanan TI, serta memberikan rekomendasi tentang tingkat kematangan proses pemenuhan permintaan layanan (*request fulfillment*) agar mencapai hasil yang sesuai dengan standar ITIL versi 3. Rekomendasi ini akan disampaikan sebagai usulan atau bahan pertimbangan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung. Sehingga dalam proses implementasi rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam proses pemenuhan permintaan layanan (*request fulfillment*).

## **I.2 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi dan implementasi manajemen layanan pada proses *Request Fulfillment* dengan standar ITIL versi 3 yang ada pada Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung?
2. Bagaimana hasil analisis dan perancangan rekomendasi dalam *Request Fulfillment* dengan standar ITIL versi 3 yang ada pada Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Membantu dalam mengukur kapabilitas manajemen layanan pada proses *Request Fulfillment* dengan standar ITIL versi 3 pada Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung.
2. Menganalisis kondisi implementasi dan mendapatkan hasil perancangan rekomendasi manajemen layanan yang sesuai dengan proses *Request Fulfillment* pada Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung yang mengacu pada layanan TI framework ITIL versi 3.

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

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada domain *Service Operation* pada proses *Request Fulfillment* yang mengacu pada standar ITIL Versi 3 di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung.
2. Penelitian ini berfokus pada proses kerja layanan internal perusahaan yang mendukung aktivitas pekerjaan karyawan yang ada pada Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung.
3. Penelitian ini difokuskan untuk peningkatan layanan pada Level 2 (*Repeatable*) dalam proses *Request Fulfillment* pada Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung.
4. Penelitian ini membahas perancangan rekomendasi dengan menggunakan 3 aspek yaitu, aspek *people*, *process*, dan *technology* pada proses *Request Fulfillment* yang ada pada Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung.

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

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang meningkatkan kualitas layanan pada proses *Request Fulfillment* yang mengacu pada ITIL versi 3 dalam memenuhi permintaan layanan pada Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam peningkatan efisiensi dan efektivitas proses *Request Fulfillment* yang mengacu pada ITIL versi 3 pada Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai landasan teori dan literatur yang mendukung penelitian ini mengenai teknologi informasi, manajemen layanan teknologi informasi (ITSM), *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*, *Request Fulfillment*, *Tudor IT Process Assessment (TIPA)*, *Capability Maturity Model Integration (CMMI)* dan terdapat penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian yang dibahas, serta alasan pemilihan teori, kerangka kerja, atau mekanisme yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bagian ini berisi penjelasan mengenai model konseptual, sistematika penyelesaian masalah, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, metode evaluasi, dan alasan terhadap pemilihan metode yang digunakan.

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

Pada bagian ini berisi penjelasan mengenai gambaran dari objek penelitian seperti profil perusahaan, visi dan misi, dan struktur organisasi. Selanjutnya terdapat identifikasi kondisi eksisting objek penelitian yang mencakup identifikasi kondisi eksisting manajemen layanan umum, dan identifikasi kondisi eksisting pada proses *request fulfillment*. Kemudian terdapat *process assessment* yang akan membahas mengenai komponen kuisioner dan hasil assessment dari proses *request fulfillment*.

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

Pada bagian ini berisi penjelasan mengenai hasil dari *gap analysis*, komponen yang digunakan dalam memberikan rekomendasi, *non-conformance* yang ditemukan, perancangan rekomendasi yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, analisis prioritas untuk perancangan rekomendasi, dan *roadmap* perancangan implementasi rekomendasi.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian ini berisi penjelasan mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan hasil akhir dan solusi rekomendasi yang diberikan atas permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini. Sedangkan saran merupakan usulan yang diberikan terhadap penelitian terkait yang akan dilakukan selanjutnya.