

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan penggunaan teknologi informasi di era globalisasi saat ini sangat pesat. Dalam penggunaan teknologi informasi dapat membawa perubahan dalam berbagai aspek dan dinilai dapat memudahkan serta meningkatkan produktivitas bagi lembaga tertentu. Tingginya penggunaan teknologi informasi di Indonesia dapat mempengaruhi berbagai bidang, seperti organisasi, perusahaan, pemerintah, sekolah ataupun perguruan tinggi. Dengan meningkatnya kebutuhan suatu lembaga atau organisasi akan keberadaan teknologi informasi untuk dapat mencapai tujuan strategis dan proses bisnis suatu organisasi tertentu yang menjadi salah satu faktor pentingnya teknologi informasi [1].

Universitas XYZ merupakan perguruan tinggi swasta dibawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom yang termasuk perguruan tinggi berstandar internasional berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) yang berfokus pada bidang maritim, transportasi dan logistik. Universitas XYZ telah menerapkan penggunaan teknologi informasi yang dapat menunjang aktivitas akademik. Salah satu penerapan penggunaan teknologi informasi yang ada di Universitas XYZ merupakan layanan Teknologi Informasi (TI) yang berupa *service desk* yang diperuntukkan kepada pengguna nya yang berada di Universitas XYZ.

Universitas XYZ menyediakan layanan TI yang bertujuan untuk meningkatkan layanan, mengintegrasikan sistem yang akan berkaitan dengan aktivitas dan kebutuhan mahasiswa dalam perkuliahan. Dalam penggunaan layanan TI sendiri, Universitas XYZ melibatkan civitas akademika seperti unit kerja yang berada didalamnya untuk berkontribusi pada sistem layanan tersebut.

*Service desk* merupakan salah satu layanan TI yang disediakan oleh Universitas XYZ berfungsi sebagai pusat layanan dan informasi mahasiswa yang ada di kampus Universitas XYZ. Sebagai pusat layanan, *service desk* diharapkan dapat memberikan solusi dan informasi dengan cepat dan solutif. Permasalahan dalam layanan TI juga dialami oleh Universitas XYZ yang menerapkan layanan TI pada proses bisnisnya.

Universitas XYZ memiliki unit yang bertugas untuk menjadi pusat layanan dan informasi layanan mahasiswa yaitu *Student Service Center (SSC)*. Dari hasil observasi, meskipun Universitas XYZ sudah mempunyai unit layanan SSC, namun struktur *service desk* didalamnya masih belum maksimal. Kondisi saat ini dalam SSC di Universitas XYZ mengalami beberapa masalah dalam mengelola layanan TI diantaranya, seperti dalam hal alur pelayananan masih belum terlaksana dengan maksimal dikarenakan masih banyaknya pengguna yang melaporkan langsung permasalahan ke unit divisi terkait, SSC juga belum memiliki peran dan kedudukan serta tanggung jawab yang jelas dalam penggunaan SDM nya, terjadi perbedaan syarat pengajuan permasalahan dalam setiap unit yang mengakibatkan pengguna sering terjadi *miss communication*, serta masih banyaknya jenis layanan dan pelaporan permasalahan yang tidak sebanding dengan jumlah SDM yang dimiliki oleh SSC.

Selain itu, dalam SSC struktur *service desk* belum sesuai dengan standar *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3*. Dalam hal ini, struktur *service desk* masih bersifat akan memberikan tanggapan serta bantuan ketika ada pelanggan yang membutuhkan serta SDM yang digunakan tidak mempunyai fokus lain dalam hal memberikan layanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, tugas akhir ini mencoba untuk memberikan solusi terhadap permasalahan dengan membuat penelitian terhadap struktur *service desk*, yang merupakan gerbang utama seluruh unit layanan yang ada di Universitas XYZ. Oleh karena itu, pada penelitian analisa struktur pada *service desk* akan menggunakan kerangka kerja ITIL V3 dengan *domain service operation* [2]. ITIL merupakan *best practice* untuk *Information Technology Service Management (ITSM)* yang memastikan layanan TI berjalan dengan semestinya. ITIL V3 dinilai sebagai solusi terbaik dalam mengelola proses ITSM pada Universitas XYZ yang secara spesifik melakukan pengkajian terhadap fungsi, operasional yang diperlukan agar struktur *service desk* dapat dioptimalisasi secara penuh sesuai dengan *domain service operation*.

*Information Technology Service Management (ITSM)* merupakan suatu rangkaian proses yang menjamin kualitas dalam pelayanan teknologi informasi.

Dimana dalam mengembangkan perencanaan ITSM ini, maka perlu mendefinisikan tujuan, kebijakan, dan tahapan proses yang diperlukan. Pada dasarnya sasaran dari penelitian ini adalah struktur *service desk* dan kebutuhan penggunaannya terstruktur dan efisien. ITSM melakukan pengkajian terhadap fungsi dan operasional yang dibutuhkan tata kelola agar optimal secara penuh ke dalam 5 kategori, yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement* [1]. Dalam penelitian ini, berfokus pada *domain service operation*. ITIL V3 mencakup *domain service operation* beserta proses yang terlibat, yaitu *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, *Access Management*, *Problem Management*.

Dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3 dan *domain service operation* ini, diharapkan dapat memberikan arahan strategis untuk penyelesaian struktur *service desk* dalam mengelola layanan TI dengan tepat dan berkualitas sesuai dengan tujuan bisnis tanpa melupakan efektifitas, serta menghasilkan rekomendasi struktur *service desk* yang sesuai pada unit SSC di Universitas XYZ [3].

Berdasarkan penelitian terdahulu yang berjudul “Analisis Struktur *Service Desk* di Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya”[4]. Penelitian ini membahas tentang analisa struktur yang telah dimiliki oleh Institut Teknologi Sepuluh Nopember guna meningkatkan kualitas layanan, termasuk memberikan alur komunikasi, memperjelas tanggung jawab dan uraian tugas pada unit tersebut. Penelitian tersebut menjadi, acuan utama dalam penelitian ini karena memiliki tujuan dan alur yang sama dalam proses implementasinya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi terkini permasalahan layanan TI di unit kerja *Student Service Center (SSC)*?
2. Bagaimana kondisi harapan untuk permasalahan layanan TI di unit kerja *Student Service Center (SSC)*?

3. Bagaimana struktur *service desk* yang sesuai untuk *service desk* Universitas XYZ berdasarkan ITIL V3 dengan *domain service operation*?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kondisi terkini layanan teknologi di unit kerja *Student Service Center (SSC)*.
2. Untuk mengetahui kondisi harapan layanan teknologi di unit kerja *Student Service Center (SSC)*.
3. Untuk menghasilkan usulan strategi struktur *service desk* Universitas XYZ yang sesuai

Serta, adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memudahkan dan meningkatkan ketersediaan layanan serta dapat digunakan dalam penanganan permasalahan yang dapat meningkatkan layanan TI di Universitas XYZ.

### **1.4 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yang sesuai dengan latar belakang penelitian, yaitu:

1. Penelitian ini berfokus pada layanan mahasiswa di unit *Student Service Center (SSC)*.
2. Dalam penelitian ini hanya membahas *service desk* dengan menggunakan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3* dengan *domain service operation* dan tidak membandingkan dengan kerangka kerja lainnya.
3. Penelitian ini menghasilkan analisa usulan struktur *service desk* pada layanan SSC di Universitas XYZ yang sesuai berbasis ITIL V3.
4. Fenomenal permasalahan yang dikaji pada penelitian ini terjadi antara tahun 2019 hingga sekarang 2023.