

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi saat ini telah berkembang pesat seiring dengan bertumbuhnya kebutuhan teknologi masa kini. Dalam industri perusahaan teknologi informasi merupakan aspek penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Kegiatan dalam perusahaan yang didukung oleh teknologi informasi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Teknologi membuat segala aktivitas perusahaan dapat berjalan dengan lebih cepat dan terjangkau. Ini dapat berpengaruh pada persaingan antar perusahaan global dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kondisi tersebut membutuhkan pendekatan fleksibel untuk mengintegrasikan layanan teknologi Informasi dengan layanan manual yang telah dilakukan perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan kompetitor terkait. Perusahaan memanfaatkan teknologi informasi untuk mencapai visi, misi dan tujuan perusahaan, dalam pengimplementasian teknologi informasi dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan mumpuni dalam memanfaatkan teknologi informasi tersebut[1]. Manajemen layanan teknologi informasi merupakan penyelarasan antara teknologi informasi dan kebutuhan pengguna, penyedia layanan teknologi informasi yang berkualitas dengan biaya yang efektif. Standarisasi terhadap manajemen layanan teknologi informasi telah dilakukan, diperlukan identifikasi tindakan saat ini untuk mengurangi kondisi yang tidak menguntungkan[2].

Ada beberapa kerangka kerja yang bisa digunakan dalam pengimplementasian manajemen layanan teknologi informasi yaitu ITIL dan ISO 20000, ITIL merupakan seperangkat konsep dan teknik untuk pengelolaan, pengembangan, dan pengoperasian infrastruktur teknologi informasi[3]. Dalam pengimplementasian ITIL tidak menjamin bahwa implementasi manajemen layanan teknologi informasi dilakukan dengan cara yang konsisten dan sebaik mungkin dalam seluruh portofolio layanan[4]. ITIL bukan standar dibandingkan ISO 20000[4]. Tidak ada proses asesmen yang dapat dilakukan, sehingga sulit untuk mengidentifikasi masalah manajemen TI. Tanpa berfokus pada masalah proses manajemen TI, sulit bagi organisasi untuk menentukan topik dan urutan penerapan kerangka kerja ITIL maka dari itu ITIL tidak sepenuhnya dapat

dilakukan audit sedangkan ISO 20000 merupakan standar yang memiliki persyaratan yang harus wajib dipenuhi dan memiliki topik dan urutan penerapan kerangka kerja manajemen layanan. Perlu diketahui bahwa ITIL merupakan sertifikasi individual dimana mendapatkan sertifikat melekat pada individu, sedangkan ISO 20000 berfokus sertifikasi organisational. Kelebihan ISO 20000 memiliki persyaratan yang jelas untuk proses dan topik dan urutan penerapan kerangka kerja manajemen layanan.

ISO 20000 memiliki tujuan dalam standarisasi ITSM diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi yang terjamin, sehingga manfaat yang dimiliki dapat dimaksimalkan, menambah peluang dan mendapatkan keuntungan. teknologi informasi berguna untuk mengidentifikasi dari kekurangan pengendalian dan menjamin adanya implementasi perbaikan yang dapat diukur secara efektif dan efisien[5]. Perusahaan akan mendapatkan pengakuan standar apabila telah memenuhi persyaratan dan prosedur dalam standarisasi. Hal ini menjelaskan bahwa informasi yang terkait dengan layanan informasi adalah kekayaan intelektual perusahaan dan membantu karyawan menangani layanan teknologi informasi sehari-hari secara individu dengan mengikuti aturan sederhana namun ketat yang ditetapkan dalam proses persiapan sertifikasi[4].

Sebagai salah satu lembaga pendidikan swasta dibawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT), ITTelkom Surabaya menyediakan layanan teknologi informasi untuk *E-Learning* yang dikelola oleh PUTI ITTelkom Surabaya. Layanan teknologi informasi *E-Learning* meliputi kebutuhan mahasiswa dan dosen dalam pelaksanaan aktivitas kegiatan belajar mengajar. Menurut observasi yang telah dilakukan *E-Learning* memerlukan adanya manajemen layanan TI untuk mendokumentasikan layanan lanjutan. PUTI yang bertanggung jawab dalam pengelolaan layanan teknologi informasi di ITTelkom Surabaya belum menerapkan manajemen layanan teknologi informasi pada layanan E-Learning dengan maksimal, diperlukan penerapan manajemen layanan teknologi informasi dengan informasi yang terjamin dan sistem manajemen layanan yang jelas. Kualitas sistem manajemen layanan teknologi informasi juga berkaitan dengan pengguna layanan tersebut. Kualitas E-Learning menurut pengguna berdasarkan penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Sistem E-learning Sebagai Media

Pembelajaran Online di ITTelkom Surabaya Menggunakan ISO/IEC 25010" pada tahun 2023 mendapatkan persentase kualitas sistem layanan E-Learning adalah 73,85%[6]. Dimana hasil ini, menunjukkan bahwa kualitas e-learning menurut pengguna masih perlu ditingkatkan. Peningkatan dapat dilakukan dalam manajemen layanan teknologi informasi dalam hal siklus hidup layanan. Termasuk perencanaan, desain, transisi, penyediaan, dan peningkatan layanan. Dalam siklus hidup sebuah layanan, pasti akan membutuhkan perbaikan maupun pengembangan lebih baik untuk pengembangan kualitas sistem manajemen layanan secara internal dan memudahkan pengguna memakai layanan tersebut.

Memilih ISO 20000:1 2018 mengenai *information technology service management* sebagai standar dalam menerapkan bisnis proses manajemen maka diharapkan mampu meningkatkan pelayanan teknologi informasi layanan E-Learning dimana persyaratan dalam setiap klausul harus dipenuhi. Persyaratan dalam setiap klausul membantu keadaan manajemen layanan teknologi informasi yang dapat dilihat dan diamati berkelanjutan, kendali layanan, dan peningkatan berkelanjutan membawa efektivitas dan efisiensi yang lebih tinggi[7]. Klausul yang digunakan dimulai dari klausul 4 sampai dengan klausul 10, karena klausul 1 sampai dengan klausul 3 merupakan cakupan informasi tentang dokumen SNI ISO 20000:1 2018 dan digunakan sebagai panduan pengaplikasian klausul 4 sampai dengan 10.

Tugas akhir ini berjudul analisis implementasi *information technology service management* (ITSM) menggunakan ISO 20000:1 2018 dengan menggunakan studi kasus pada *E-Learning* Institut Teknologi Surabaya. Tugas Akhir ini berfokus pada analisis penerapan *information technology service management* (ITSM) PUTI pada layanan E-Learning berdasarkan standar ISO 20000:1 2018 yang merupakan standar bagi pelaksanaan ITSM. Keluaran yang diharapkan berupa perancangan dokumen serta langkah penerapan ITSM yang dapat dipertimbangkan oleh PUTI.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka didapatkan fokus permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana mengetahui dokumen yang dimiliki untuk pemenuhan manajemen layanan teknologi informasi yang ada berdasarkan ISO 20000-1:2018 dalam *E-Learning* ITTelkom Surabaya?
2. Bagaimana hasil kepatuhan terhadap klausul atau persyaratan manajemen layanan teknologi informasi berdasarkan standar ISO 20000:1 2018 pada *E-Learning* ITTelkom Surabaya?
3. Bagaimana pengukuran kesiapan PUTI dalam implementasi manajemen layanan teknologi informasi berdasarkan ISO 20000:1 2018 pada *E-Learning* ITTelkom Surabaya?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

1. Mengetahui dokumen yang dimiliki PUTI untuk menerapkan manajemen layanan teknologi informasi yang ada dalam *E-Learning* ITTelkom Surabaya.
2. Mengetahui hasil kepatuhan layanan manajemen layanan teknologi informasi pada *E-Learning* ITTelkom Surabaya berdasarkan standar ISO 20000:1 2018.
3. Mengetahui kesiapan PUTI dalam implementasi manajemen layanan teknologi informasi berdasarkan ISO 20000:1 2018 pada *E-Learning* ITTelkom Surabaya.

1.3.2 Manfaat

1. Mengetahui dan mengkaji teori manajemen layanan teknologi informasi untuk dikembangkan berdasarkan ISO 20000:1 2018 kepada PUTI.
2. Memberikan rekomendasi perancangan dokumen manajemen layanan teknologi informasi yang dapat digunakan untuk mengontrol manajemen layanan teknologi informasi layanan E-Learning PUTI.

1.4 Batasan Masalah

1. Hasil luaran penelitian ini berupa analisis kondisi manajemen layanan teknologi informasi yang sesuai dengan ISO 20000:1 2018.

2. Hasil yang di keluarkan berupa temuan dan rekomendasi manajemen layanan teknologi informasi untuk PUTI.
3. Metode pengumpulan data menggunakan dokumentasi, wawancara, dan observasi pada lola data operasional layanan *E-Learning* PUTI.