

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan diuraikan gambaran mengenai topik penelitian yang akan disajikan pada penelitian ini. Bab ini terdiri atas beberapa bagian, yaitu latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat dari penelitian, dan sistematika penulisan.

I.1 Latar Belakang

Pada era digital saat ini, pesatnya perkembangan Teknologi Informasi (TI) memberikan manfaat sekaligus dampak yang besar terhadap operasi bisnis salah satunya pada layanan (*service*) baik organisasi maupun pada pemerintahan. Dalam menghadapi hal tersebut, konsep *Information Technology Service Management* (ITSM) muncul sebagai pedoman untuk memastikan pelayanan TI dengan konsep manajemen terbaik kepada pelanggan, karena kemampuan serta fungsi dalam pelayanan *Information Technology* (IT) sangat berperan penting dalam peningkatan nilai bisnis pada organisasi, perusahaan, maupun pada pemerintahan. Menurut (Wijaya & Sutabri, 2023) ITSM digunakan dalam mengelola sistem Teknologi Informasi (TI) untuk meningkatkan layanan yang ada menjadi lebih baik melalui perbaikan proses guna mencapai tujuan perusahaan.

Penerapan ITSM memerlukan *framework* sebagai pedoman atau panduan untuk dapat membantu dan mengelola suatu layanan teknologi informasi pada instansi, organisasi, maupun perusahaan. Salah satu *framework* yang dapat digunakan yaitu *framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL). ITIL merupakan serangkaian teknik dan konsep dalam pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi TI (Nainggolan, 2021). *Framework* atau kerangka kerja ITIL adalah *best practices* yang memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional TI secara berkelanjutan (Darmaoffwan dkk., 2021). Dalam penerapannya, ITIL memberikan manfaat terhadap organisasi atau perusahaan dalam peningkatan ketersediaan pelayanan, peningkatan pendapatan bisnis, peningkatan kepuasan pelanggan pada layanan TI, penghematan waktu, keuangan, serta mengurangi risiko terhadap proses dan pengambilan keputusan (Tjonadi et al., 2023). Selain itu ITIL juga memberikan panduan lengkap bagi

organisasi, instansi, perusahaan dalam merancang, mengimplementasikan, dan memelihara layanan TI yang efektif dan efisien (Agam & Sutabri, 2023). Pada ITIL ini, terdapat serangkaian proses, fungsi, dan aktivitas yang salah satunya merupakan domain *Service Operation* yang difokuskan pada proses *Incident Management* dan *Problem Management*.

Incident Management merupakan suatu pendekatan yang memiliki tujuan untuk mengidentifikasi, menangani, mencegah terjadinya gangguan atau insiden, dan memulihkan layanan IT pada organisasi ataupun perusahaan. *Incident Management* tersebut digunakan sebagai langkah cepat dalam penanganan layanan IT yang nantinya akan sangat berdampak terhadap kelangsungan operasional bisnis dan produktifitas pengguna layanan IT. Adapun perencanaan *Incident Management* ini mencakup langkah-langkah yang jelas dalam menangani insiden, termasuk prosedur pelaporan insiden, identifikasi dan penilaian dampak, eskalasi, koordinasi tim, pemulihan, dan evaluasi yang didasarkan pada panduan berstandar internasional (Agam & Sutabri, 2023).

Problem Management atau manajemen masalah merupakan suatu pendekatan yang dilakukan dengan menganalisa dan mengidentifikasi akar penyebab yang mendasari terjadinya insiden. *Problem Management* juga berupaya untuk menemukan penyebab kegagalan layanan sekalipun layanan berhasil dipulihkan dalam proses *Incident Management*. Adapun tujuan dari *Problem Management* adalah agar dapat meminimalisir dampak dari keadaan yang ditimbulkan. Menahan terjadinya suatu masalah dan meminimalisasi dampak dari insiden agar masalah tidak berulang dan terjadi terus-menerus dimasa yang akan datang (Kleiner et al., 2012).

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung merupakan sebuah instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam menyediakan dan melakukan pengelolaan, pengembangan, dan pembangunan pada sektor komunikasi dan informatika Kota Bandung. Diskominfo Kota Bandung saat ini juga menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 serta melakukan penerapan ISO20000 di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah yang ditujukan

untuk mewujudkan proses kerja yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel serta meningkatkan perubahan tata laksana dengan penerapan sistem, proses, prosedur kerja yang transparan, efektif, dan terukur.

Penyediaan layanan di Diskominfo Kota Bandung saat ini didukung oleh penerapan SPBE dan ISO/IEC 20000. Namun, Diskominfo Kota Bandung belum mengimplementasikan ITSM menggunakan *framework* ITIL. Akibatnya, *Incident Management* dan *Problem Management* di Diskominfo Kota Bandung belum diterapkan sesuai dengan *framework* ITIL. Dalam penerapan *Incident Management* dan *Problem Management* di Diskominfo Kota Bandung belum mempunyai alat manajemen insiden secara menyeluruh sehingga pencatatan dan deteksi insiden tidak dapat dilakukan secara keseluruhan dan belum adanya basis pengetahuan yang tersedia dan dikelola untuk insiden ataupun masalah. Oleh karena itu, diperlukan pedoman yang terstandarisasi dalam praktek ITSM, khususnya pada *Service Operation* yang berfokus pada proses *Incident Management* dan *Problem Management*.

Untuk itu, Diskominfo Kota Bandung menyadari bahwa keberhasilan operasional dan kepercayaan pengguna sangat bergantung pada pengelolaan *Incident Management* dan *Problem Management* dibidang infrastruktur, data, aplikasi, dan jaringan. Dengan mengadopsi *framework* ITIL dalam penerapan ITSM, Diskominfo Kota Bandung dapat menerapkan pendekatan yang terstruktur dan terstandarisasi untuk pada organisasi, dapat memberikan pendekatan yang terstruktur dan terstandarisasi untuk pengelolaan *Incident Management* dan *Problem Management*. *Framework* ini tidak hanya menawarkan panduan yang kokoh dalam mengidentifikasi, mengukur, dan mengelola insiden dan masalah, tetapi juga mendorong adopsi praktik-praktik terbaik yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan Diskominfo Kota Bandung.

Dalam penelitian tugas akhir ini akan dilakukan *assessment* menggunakan ITIL *Assessment* dengan pengukuran CMMI untuk menilai kondisi eksisting ITSM dan kondisi eksisting *Incident Management* dan *Problem Management* di Diskominfo Kota Bandung serta mengidentifikasi *gap* untuk mengetahui kesesuaian praktik-praktik yang ada dengan standar yang sudah ditetapkan. Berdasarkan gambaran

tersebut, Adapun tujuan tugas akhir ini adalah melakukan implementasi dan perancangan ITSM serta memberikan *roadmap* rekomendasi yang terstandarisasi pada lingkup *Service Operation* di Diskominfo Kota Bandung yang akan difokuskan pada *Proses Incident Management* dan *Problem Management* menggunakan *framework* ITIL V3. Dengan adanya penerapan ITSM dan pemberian rekomendasi ini, maka diharapkan Diskominfo Kota Bandung dapat memaksimalkan pengelolaan layanan TI mereka dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna serta memperkuat posisi Diskominfo Kota Bandung sebagai penyedia layanan TI yang handal dan terpercaya.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi eksisting pada ITSM di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan proses *Incident Management* dan *Problem Management*?
2. Bagaimana analisis *gap* pada ITSM di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan proses *Incident Management* dan *Problem Management*?
3. Bagaimana rancangan rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan ITSM di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan proses *Incident Management* dan *Problem Management* menggunakan *framework* ITIL V3?
4. Bagaimana *roadmap* yang dapat digunakan untuk meningkatkan ITSM di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan proses *Incident Management* dan *Problem Management* menggunakan ITIL V3?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan mengidentifikasi kondisi eksisting ITSM di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan proses *Incident Management* dan *Problem Management*.
2. Mengetahui analisis *gap* pada ITSM di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan proses *Incident Management* dan *Problem Management*.

3. Memberikan rancangan rekomendasi untuk meningkatkan ITSM di Diskominfo Kota Bandung Proses *Incident Management* dan *Problem Management* menggunakan *framework* ITIL V3.
4. Memberikan roadmap yang dapat digunakan untuk meningkatkan ITSM di Diskominfo Kota Bandung pada Proses *Incident Management* dan *Problem Management* menggunakan ITIL V3.

I.4 Batasan Penelitian

Pada bagian ini diuraikan batasan dari penelitian. Sub bab ini menyatakan batasan dan ruang lingkup yang menjadi fokus dari tugas akhir ini. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka batasan masalah dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup pembahasan difokuskan pada penerapan ITSM pada proses *Incident Management* dan *Problem Management* di lingkungan Diskominfo Kota Bandung dan rekomendasi diberikan dalam bentuk *roadmap* rekomendasi untuk *people aspect*, *process aspect*, dan *technology aspect*.
2. *Framework* atau kerangka kerja dan metode yang akan digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah ITIL V3.

I.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan teori yang telah dipelajari selama penelitian ini dilakukan, maka hasil dari penelitian tugas akhir ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Diskominfo Kota Bandung dalam upaya meningkatkan pengelolaan layanan TI dengan perancangan ITSM pada proses *Incident Management* dan *Problem Management* untuk dapat mengoptimalkan penerapan ITIL V3 pada lingkungan Diskominfo Kota Bandung.
2. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Universitas Telkom dalam menjalin relasi dengan Diskominfo Kota Bandung sebagai referensi lapangan pekerjaan bagi lulusan Universitas Telkom.

3. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis dengan mendapatkan dan menambah ilmu tentang perancangan ITSM di lingkungan Diskominfo Kota Bandung.
4. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis lain dengan topik yang sama untuk dijadikan referensi dan panduan dalam melakukan perancangan ITSM pada perusahaan.

I.6 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini akan diuraikan mengenai sistematika pembahasan pada penelitian, sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

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

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini, memuat hasil studi pustaka yang terkait dengan topik penelitian yaitu landasan teori dan literatur ITSM, *Incident Management* dan *Problem Management* dan ITIL V3. Selain itu penulis juga menggunakan penelitian terdahulu sebagai acuan terkait *Incident Management* dan *Problem Management*. Pada bab ini juga berisi tentang alasan pemilihan *framework*.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini, berisi tentang sistematika atau tahapan penyelesaian masalah, kerangka berpikir dan metode pengumpulan data, metode pengolahan data, metode evaluasi. Pada Bab ini juga berisikan informasi mengenai alasan pemilihan metode.

BAB IV Data dan Langkah Penelitian

Pada bab ini, berisi gambaran dari objek penelitian, identifikasi kondisi eksisting ITSM secara umum pada objek penelitian, kondisi eksisting proses *Incident Management* dan *Problem Management* dan

proses *assessment* yang berisikan komponen *assessment* dan hasil *assessment* dari proses *Incident Management* dan *Problem Management*.

BAB V Analisis Data dan Rekomendasi

Pada bab ini, berisikan analisis hasil *assessment*, hasil *gap analysis*, komponen rekomendasi, *non-conformance* yang ditemukan dari proses *Incident Management* dan *Problem Management*, dan perancangan rekomendasi yang telah disesuaikan dengan kebutuhan di Diskominfo Kota Bandung beserta *roadmap* implementasi rekomendasi..

BAB VI Kesimpulan dan Saran

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