

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Informasi adalah sumber daya strategis bagi setiap organisasi yang paling penting untuk dikelola. Kunci untuk pengumpulan, analisis, produksi dan distribusi informasi dalam suatu organisasi adalah kualitas layanan TI yang diberikan kepada bisnis. Perlu diketahui bahwa layanan TI sangat penting, strategis, dan merupakan aset organisasi. Oleh karena itu, organisasi harus mempunyai investasi yang tepat dari sumber daya dalam mendukung, pengiriman dan manajemen layanan TI ini kritis dan sistem TI yang mendukung mereka. Namun, aspek TI sering diabaikan atau hanya dangkal dibahas dalam banyak organisasi. Semua organisasi yang menggunakan TI bergantung pada TI untuk menjadi sukses. Jika proses TI dan layanan TI diimplementasikan, dikelola dan didukung dengan cara yang tepat, bisnis akan lebih sukses, mengurangi biaya, meningkatkan pendapatan, meningkatkan hubungan masyarakat dan mencapai tujuan usahanya. (itSMF Ltd, 2012)

Keberhasilan organisasi saat ini tergantung pada keberhasilan pelaksanaan *Information and Communication Technologies (ICTs)*. Tata kelola yang baik dan manajemen *ICT* sangat penting untuk memberikan nilai, mengelola risiko teknologi, mengelola sumber daya dan pengukuran kinerja. (Garcia, Vicente, & Aragones, 2013)

Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) adalah salah satu [lembaga pendidikan tinggi](#) kedinasan dalam lingkungan [Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia](#), yang bertujuan mempersiapkan kader pemerintah, baik di tingkat [daerah](#) maupun di tingkat pusat. Terdapat juga penemuan hasil *assessment* terhadap *maturity level* pada IPDN yang masih terletak pada fase *initial* dan kurangnya sumber daya pada IPDN. IPDN pun mengusung manajemen *IT* dalam hal upaya untuk meningkatkan kinerjanya. Penerapan manajemen *IT* pada IPDN sendiri digunakan sebagai pedoman bagi Senat dan Rektor sebagai landasan dalam pengambilan keputusan. Dengan penerapan manajemen *IT*, diharapkan IPDN dapat meningkatkan *value* organisasi.

Maka dari itu, dibutuhkan sebuah aktivitas pengelolaan ketersediaan layanan yang bertujuan untuk memberikan kepastian bahwa tingkat ketersediaan layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan bisnis, aktivitas ini sering disebut dengan *IT Service Management*. Hal inilah yang melatarbelakangi IPDN untuk meningkatkan penggunaan teknologi informasi pada setiap layanan yang mereka suguhkan ke pelanggan atau mahasiswanya. Dan pada penelitian kali ini akan berfokus pada *service transition* untuk mengelolah perubahan teknologi informasi yang berada di IPDN.

I.2 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana rancangan SOP *change management* pada layanan akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)?
2. Bagaimana rancangan SOP *service asset and configuration management* pada layanan akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan – tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini antara lain.

1. Untuk mengetahui rancangan SOP *change management* pada layanan akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN).
2. Untuk mengetahui rancangan SOP *service asset and configuration management* pada layanan akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN).

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Meningkatkan kinerja layanan akademik di IPDN.
2. Meningkatkan value bagi IPDN.
3. Membantu IPDN merancang *IT governance* pada layanan akademik.
4. Membantu IPDN menganalisis dan merancang *service transition* pada layanan akademik.

I.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang membatasi ruang lingkup penelitian ini yaitu.

1. Layanan akademik yang diteliti pada penelitian ini adalah Sistem Informasi Akademik (SIKAD) IPDN.
2. Mengacu kepada perspektif ITSM, penelitian berfokus pada perspektif proses.
3. Penelitian ini menggunakan *framework* ITIL Versi 3.
4. Penelitian ini hanya terbatas pada 2 proses saja, yaitu *change management* dan *service asset and configuration management*.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

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

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Bagian kedua membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci yang meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan hipotesis, mengembangkan model penelitian, mengidentifikasi dan melakukan operasionalisasi variabel penelitian, menyusun kuesioner penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, merancang analisis pengolahan data.

Bab IV Pengumpulan, Pengolahan dan Analisis Data

Pada bab ini mendefinisikan kebutuhan data dan kebutuhan primer. Selanjutnya mengolah data dan mendeskripsikan objek penelitian serta visi misi. Analisis data meliputi analisis kondisi eksisting, analisis *maturity level* dan analisis risiko.

Bab V Perancangan dan Pengujian

Bab ini berisi hasil analisis data yang telah dilakukan dan dituangkan ke dalam bentuk Standard Operasional Prosedur (SOP) dan dokumen hasil pengujian terkait proses *change management* dan *service asset and configuration management*.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini mengulas kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.