

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Universitas Telkom (Tel-U) merupakan universitas yang baru saja diluncurkan pada tahun 2013. Salah satu tujuan universitas ini adalah untuk menjadi sebuah perguruan tinggi yang berstandar internasional. Untuk memujudkan tujuannya tersebut, universitas telkom harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memiliki kematangan yang tinggi, baik dari segi teknologi, maupun dari segi manajemen. Salah satu cara yang sering dilakukan untuk menilai kematangan suatu organisasi adalah dengan melakukan proses audit.

I-gracias adalah sistem informasi yang melayani para civitas akademika untuk mendapatkan, memberikan mengelola informasi mengenai perkuliahan baik secara akademik maupun non akademik. I-gracias yang saat ini telah digunakan di fakultas teknik akan menjadi *template* sistem informasi yang akan diterapkan tidak hanya di lingkungan fakultas teknik, namun juga bagi seluruh civitas akademika Tel-U. Untuk mendukung tujuan organisasi, maka perlu dilakukan proses audit terhadap I-gracias untuk mengetahui faktor-faktor yang seharusnya dilakukan atau diperbaiki guna meningkatkan dan memaksimalkan I-gracias dan untuk mengembangkannya agar lebih baik terkait penerapan ke depan di lingkungan yang lebih besar.

Adapun standar yang dipakai untuk mengaudit sistem informasi I-gracias ini adalah standar *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* versi 3 yang fokus pada pengembangan tata kelola teknologi informasi khususnya dalam hal layanan *IT service*. Selain itu, hasil survey OGC mengenai penggunaan ITIL yang banyak digunakan sebagai standar audit di berbagai organisasi internasional juga cocok untuk mendukung tujuan Tel-U sebagai universitas berstandar internasional.

Adapun Domain yang akan dijadikan standar pada proses audit ini adalah domain *service strategy* dan *service design*. Pemilihan domain ini disesuaikan dengan keadaan I-gracias di Tel-U yang baru sampai tahap desain. Kedua domain tersebut menghasilkan output berupa strategi dan rancangan TI untuk mendukung proses bisnis, sehingga sudah cukup memenuhi standar evaluasi untuk perencanaan pengembangan sistem.

## 1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam tugas akhir ini antara lain:

1. Bagaimana mengaudit infrastruktur teknologi informasi I-gracias dengan standar ITIL versi 3 domain *service strategy* dan *service design*?
2. Bagaimana hasil dan rekomendasi audit I-gracias dengan standar ITIL versi 3 *service strategy* dan *service design*?

## 1.3. Tujuan

Tujuan dari pembuatan tugas akhir ini adalah mengaudit infrastruktur teknologi informasi I-gracias dengan standar ITIL versi 3 domain *service strategy* dan *service design* dan merumuskan rekomendasi untuk memaksimalkan sistem terkait rencana pengembangan sistem untuk Universitas Telkom.

## 1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah

1. Tugas akhir ini akan mengaudit infrastruktur teknologi informasi I-gracias dengan standar ITIL versi 3 domain *service strategy* dan *service design*
2. Proses audit ini berakhir dengan merumuskan rekomendasi bagi pengembangan sistem selanjutnya
3. Data *Availability management* yang diproses adalah data selama tiga bulan terakhir, disebabkan batasan akses data

## 1.5. Hipotesa

Proses audit terhadap layanan I-gracias dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan dari sisi infrastruktur layanan. Dengan menggunakan standar ITIL V3 domain *service strategy* dan *service design*, akan diketahui sejauh apa tingkat kematangan strategi dan rancangan IT I-gracias yang dapat dijadikan pertimbangan untuk rencana perbaikan sistem dan mendukung proses bisnis untuk meningkatkan mutu layanan.

## 1.6. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penyelesaian masalah ini adalah sebagai berikut

1. Studi Literatur  
Kegiatan berupa pengumpulan bahan referensi baik berupa buku, paper, maupun media lain yang dapat membantu proses pengerjaan tugas akhir
2. Pengumpulan Data  
Pengumpulan data yaitu pengambilan data dari sisfo Universitas Telkom dengan metode sebagai berikut:
  - a. Observasi lapangan, yaitu mencari data dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui keadaan sebenarnya
  - b. Kuisisioner, yaitu dengan cara menyebarkan kuisisioner pada pihak-pihak yang terkait
  - c. Wawancara, yaitu melakukan pengumpulan data dengan cara bertanya langsung pada pihak-pihak yang terkait dengan merujuk pada hasil pemetaan model RACI
3. Analisis  
Pada tahap ini dilakukan analisa terhadap data dan hasil studi lapangan. Dilakukan pemeriksaan kesesuaian dengan standar proses audit yang dilakukan, dan proses perencanaan proses audit

4. Implementasi  
Implementasi proses audit yang telah direncanakan
5. Kesimpulan  
Pembuatan kesimpulan atas pelaksanaan proses audit dan perumusan rekomendasi sistem.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tugas akhir yang disajikan, terdiri dari lima bab dan secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang penulisan, ruang lingkup penelitian, batasan masalah, tujuan penelitian, metodologi yang digunakan selama penelitian yang berlangsung dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan diuraikan teori-teori yang relevan yang mendasari pembuatan tugas akhir ini. Pada bagian ini akan dideskripsikan teori-teori yang berhubungan dengan audit, ITIL V.3, *service strategy*, *service design* dan RACI model

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah penelitian tugas Akhir ini. Langkah-langkah yang digunakan dirangkum dalam sebuah diagram alur yang sistematis dan akan dijelaskan tahap demi tahap.

#### **BAB IV ANALISIS HASIL DAN REKOMENDASI**

Bab ini berisi tentang hasil dari bab sebelumnya mengenai analisis hasil penilaian kematangan ITSM (*Information Technology Service Management*) *service strategy* dan *service design*, beserta evaluasi yang dilakukan dan rekomendasi ataupun perbaikan ITSM.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang diuraikan dari bab-bab sebelumnya dan saran-saran atas dampak penelitian.