

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Seiring perkembangan zaman, teknologi informasi pun menjadi semakin canggih. Baik dari perusahaan terbuka, hingga institusi pemerintahan kini berlomba-lomba untuk memakai teknologi informasi agar menunjang nilai-nilai bisnis yang dimilikinya. Tentunya jika kita gali lebih dalam, memiliki teknologi informasi yang memadai saja tidaklah cukup. Kita perlu memperhatikan bahwa TI haruslah selaras dengan nilai-nilai bisnis organisasi agar layanan yang dimiliki dapat dikelola dengan baik dan optimal. Karena tujuan Teknologi Informasi sendiri adalah untuk memecahkan suatu masalah, hingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan. Hingga bisa dikatakan dengan adanya teknologi informasi membuat pekerjaan manusia menjadi lebih mudah dan efisien. Selain itu, TI juga dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi dan untuk mencari informasi yang dibutuhkan. Contoh pemanfaatan tersebut bisa kita temui di banyak perusahaan/organisasi. Tentunya perusahaan/organisasi terutama di bidang bisnis maupun instansi pemerintahan menyediakan layanan untuk kliennya, oleh karena itu penting adanya manajemen dari suatu layanan tersebut. Seperti yang dijabarkan oleh Khodri (2022) di penelitiannya menjelaskan bahwa “layanan TI sangat berguna bagi kelancaran aktivitas di suatu organisasi, termasuk instansi pemerintahan”.

Manajemen layanan teknologi informasi kini telah menjadi pendekatan manajemen yang lazim untuk penyediaan layanan TI di seluruh dunia. Peneliti dan praktisi, bagaimanapun, masih kurang memahami mengenai melalui mekanisme mana dan dalam konteks strategis mana kemampuan ITSM berkontribusi paling besar terhadap efektivitas sistem informasi (Winkler, et al., 2019). Tujuan utama penerapan Manajemen Layanan Teknologi Informasi (ITSM) adalah untuk mencapai kualitas layanan yang tinggi. Evaluasi ITSM bukanlah perkara mudah karena skala dan kompleksitasnya. Memilih metode evaluasi yang tepat sangat penting, sehingga sesuai dengan tujuan dan sasaran. Layanan TI berdampak besar pada keunggulan kompetitif, menjadi penting untuk memiliki manajemen yang efektif dan efisien. Untuk melakukannya, banyak

organisasi TI berinvestasi kerangka kerja manajemen layanan TI seperti IT Infrastructure Library (ITIL). ITSM berkonsentrasi pada operasi TI, khususnya dalam penyampaian dan dukungan layanan. Kerangka kerja ini dapat menghasilkan beberapa manfaat bagi organisasi TI, dengan membantu mereka menciptakan strategi dan mendorong perubahan mendasar, untuk menjadi lebih adaptif, patuh dan menguntungkan (Serrano, et al., 2021).

Perancangan manajemen layanan teknologi informasi atau bisa disebut dengan ITSM memiliki salah satu keuntungan utama yaitu dengan menggunakan ITSM kita dapat menyederhanakan proses pemecahan masalah. Dan jika semakin cepat masalah diselesaikan, maka semakin baik pula keuntungan bagi pengguna layanan maupun penyedia layanan karena meningkatkan nilai bisnisnya. Salah satu kerangka kerja yang mendukung Manajemen Layanan TI yaitu ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). Kerangka kerja tersebut dirancang dan dikembangkan oleh *Office of Government Commerce* (OGC). ITIL yang digunakan pada penelitian ini merupakan versi ketiga. Di dalamnya terdapat 5 siklus hidup yaitu diantaranya *service strategy*, *service design*, *service transition*, *service operation*, dan *continual service improvement*. Dan dari kelima domain tersebut tentunya dapat digunakan sesuai kebutuhan organisasi / perusahaan, untuk itu tujuan penggunaan ITIL pada penelitian ini singkatnya untuk menyelaraskan antara nilai bisnis dan penggunaan teknologi informasi.

Selain terdapat di organisasi/perusahaan, manajemen layanan TI juga dibutuhkan di instansi pemerintahan seperti di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung. Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Bandung merupakan instansi yang memegang kendali Teknologi Informasi di Pemerintah Kota (Pemkot) Bandung. Oleh karena itu penyebaran informasi dan pelayanan publik melalui Teknologi Informasi di Kota Bandung sudah menjadi salah satu tugas utama DISKOMINFO Kota Bandung. Meskipun sebelumnya DISKOMINFO Kota Bandung telah dilakukan asesmen manajemen layanan TI, namun DISKOMINFO Kota Bandung masih belum sepenuhnya melakukan asesmen di beberapa domain seperti *Service Operation*. Untuk melakukan layanan pengajuan sistem informasi, DISKOMINFO Kota Bandung memiliki bidangnya tersendiri yaitu Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika. Dimana bidang

tersebut melayani pembuatan, perubahan, dan pengoperasian sistem informasi. Dalam praktiknya, Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika menerima layanan pengajuan sistem informasi melalui sistem *Project Management Officer* (PMO). Bidang tersebut masih belum mengoptimalkan proses pengelolaan peristiwa melalui sistem yang sudah ada dan masih mengandalkan proses-proses secara manual, seperti masih belum melakukan pencatatan laporan secara khusus hingga masih belum menggunakan fitur yang ada di sistem PMO secara maksimal, sehingga proses bisnis layanan di Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika bisa terganggu.

Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan layanan TI yang ada di Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika DISKOMINFO Kota Bandung diperlukan suatu rancangan metode pengelolaan peristiwa menggunakan *Framework ITIL V3* dengan domain *Service Operation* proses *Event Management*. Sesuai dengan tujuan utama pada penelitian ini adalah untuk merancang dan menganalisis manajemen layanan teknologi informasi di DISKOMINFO Kota Bandung, tepatnya di Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika. Dikarenakan Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika DISKOMINFO Kota Bandung masih belum terdapat perancangan praktik terbaik dari manajemen layanan TI khususnya pada domain *Service Operation* dengan proses *Event Management* menggunakan *Framework ITIL* Versi ke-3.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang sebelumnya, rumusan masalah yang mendasari penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana kondisi Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada proses *Event Management* di Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika DISKOMINFO Kota Bandung menggunakan ITIL Versi 3?
- b. Bagaimana hasil dari analisis serta perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada proses *Event Management* di Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika DISKOMINFO Kota Bandung menggunakan ITIL Versi 3?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Menganalisis dan memahami kondisi Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada proses *Event Management* di Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Bandung menggunakan ITIL Versi 3.
- b. Menghasilkan perancangan dan analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada proses *Event Management* di Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Bandung menggunakan ITIL Versi 3.

### **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan pada penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Analisis dan perancangan manajemen layanan teknologi informasi dilakukan pada Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika DISKOMINFO Kota Bandung menggunakan kerangka kerja ITIL V3.
2. Pengukuran pemenuhan asesmen yang dilakukan berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 hingga tingkat / level 2 dan perancangan rekomendasi menggunakan 3 aspek yaitu *people*, *process*, dan *technology*.
3. Data dan analisis pada penelitian ini dalam lingkup manajemen layanan TI khususnya pada pengelolaan peristiwa (*Event Management*) di bidang Persandian dan Aplikasi Informatika DISKOMINFO Kota Bandung.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini diantaranya :

1. Bagi Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika DISKOMINFO Kota Bandung, hasil penelitian diharap dapat membantu pihak internal untuk mempertimbangkan kembali hasil dari penelitian ini sebagai referensi untuk meningkatkan nilai layanan khususnya di bidang TI dengan standar kerangka kerja ITIL versi 3.
2. Bagi peneliti, menjadi kontribusi yang diharap bermanfaat untuk bidang manajemen layanan TI dan memberikan referensi atau pedoman untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi para pembaca, agar dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan perbaikan penelitian di masa yang akan datang dan diambil manfaatnya dengan keilmuan yang relevan.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan penelitian manajemen layanan TI di DISKOMINFO Kota Bandung menggunakan ITIL versi 3 pada proses *Event Management* ini, agar pokok pembahasan penelitian terfokus pada pokok permasalahan, berikut sistematika penulisan penelitian ini.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini peneliti membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan, manfaat penelitian, hingga sistematika penulisan pada penelitian ini.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, peneliti membahas mengenai teori mengenai ITSM (*Information Technology Service Management*), kerangka kerja ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), proses *Event Management* pada ITIL, kerangka kerja model asesmen TIPA, model penilaian asesmen CMMI (*Capability Maturity Model Integration*), teori *Minutes Of Meeting* sebagai literatur dari metode validasi dan evaluasi hasil penelitian, alasan pemilihan kerangka kerja, hingga penelitian terdahulu terkait manajemen layanan pada *Service Operation*.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini peneliti membahas kerangka berpikir *Design Science Research* yang didalamnya terdapat *Environment, Information System (IS) Research*, dan *Knowledge Base*. Lalu Sistematika penyelesaian masalah yang terdapat perancangan penelitian, persiapan, pengambilan data, analisis data & asesmen, perancangan rekomendasi, dan kesimpulan & saran. Kemudian informasi mengenai pengumpulan data yang dibagi menjadi 2 yaitu set data primer dan sekunder serta sumber referensinya.

Terdapat pengolahan data, kemudian metode evaluasi yang menggunakan studi pustaka, *Focus Group Discussion* dan *Stakeholder Feedback* yang hasilnya dalam bentuk dokumen *Minutes Of Meeting* yang telah ditandatangani pada akhir penelitian. Dan yang terakhir adalah pembahasan alasan pemilihan metode tersebut.

#### **BAB IV DATA DAN LANGKAH PENELITIAN**

Pada bab ini peneliti melakukan pembahasan Deskripsi Objek Penelitian yang berisi profil DISKOMINFO Kota Bandung, Visi & Misi, Struktur Organisasi, hingga Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika yang ada di DISKOMINFO Kota Bandung. Kemudian dilanjut dengan membahas identifikasi kondisi eksisting manajemen layanan DISKOMINFO Kota Bandung secara umum dan pada proses pengelolaan peristiwa (*Event Management*). Lalu pembahasan mengenai asesmen manajemen layanan TI DISKOMINFO Kota Bandung yang terdapat komponen asesmen dan hasil asesmen.

#### **BAB V ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI**

Pada bab ini peneliti membahas analisis hasil asesmen, temuan gap, *non-conformance* dan rekomendasi yang dibagi menjadi *non-conformance*, komponen rekomendasi, dan rancangan rekomendasi. Kemudian dilanjut dengan pembahasan analisis prioritas, dan perancangan *roadmap*.

#### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini peneliti melakukan pembuatan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil analisis dan rancangan yang telah dilakukan pada penelitian ini.