

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Teknologi informasi menjadi hal yang sering digunakan dalam pengolahan, pemrosesan, mendapatkan, menyusun dan menyimpan data untuk mendapatkan informasi, sehingga hal ini sangat berkaitan dengan keperluan pribadi, bisnis dan pemerintahan untuk pengambilan keputusan yang relevan, akurat dan tepat waktu sehingga bisa menghasilkan informasi yang berkualitas.

Perkembangan Teknologi informasi pada saat ini semakin pesat, salah satunya ditandai dengan sering kali dilibatkan pada proses bisnis pada suatu perusahaan. Oleh karena itu Teknologi Informasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari dunia usaha terutama dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompetitif. Kebutuhan akan teknologi informasi merupakan kebutuhan dasar perusahaan agar dapat bertahan dalam dunia usaha yang penuh persaingan.

Manajemen layanan diartikan sebagai suatu manajemen yang memiliki fokus pada kebutuhan dari pelanggan, hal ini juga rangkaian proses dan juga praktik yang dirancang untuk memberikan pelanggan layanan terbaik, Manajemen layanan juga memastikan bahwa layanan TI di suatu organisasi dapat diproses dengan memenuhi atau melebihi harapan dari pelanggan, hal ini bisa dibidang memenuhi perjanjian pada tingkat layanan, informasi yang akurat dan juga bisa dengan tepat waktu memenuhi permintaan

Manajemen Layanan merupakan suatu metode yang sistematis dalam melakukan pengelolaan terhadap layanan TI. Manajemen Layanan tidak berfokus pada detail penggunaan TI melainkan berfokus pada upaya penyediaan kerangka kerja untuk menstrukturkan aktivitas yang terkait dengan TI dan interaksi antara personil teknis TI dengan pengguna teknologi informasi.

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) digunakan untuk mengatur konsep dan teknik dalam pengelolaan teknologi informasi dari aspek infrastruktur, pengembangan, dan operasi. ITIL juga bisa dijadikan pendekatan untuk tata kelola layanan untuk suatu perusahaan, karena dinilai bisa membuat sistem yang ada lebih efisien untuk berkolaborasi di seluruh *lifecycle* suatu

organisasi, sehingga pihak yang kita fokuskan (pelanggan) bisa mendapat layanan terbaik.

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung sekarang sedang melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah khususnya pada bidang komunikasi, informatika dan hubungan masyarakat. Kemampuan layanan yang pada DISKOMINFO Kota Bandung dirancang agar kredibilitasnya semakin tinggi di mata masyarakat. DISKOMINFO Kota Bandung merupakan instansi pemerintahan yang bertanggung jawab atas pengolahan informasi dalam lingkungan Pemerintahan Kota Bandung.

Melihat DISKOMINFO Kota Bandung sebagai pusat informasi, maka pada layanan bisnis dan keamanan layanan IT perlu adanya analisis dan perancangan dengan menerapkan ITIL versi 3 sebagai *framework* untuk menjaga dan meningkatkan keamanan informasi, dengan tujuan meminimalisir resiko yang ditimbulkan, alasan dipilihnya ITIL karena *framework* ini berfokus pada teknologi informasi yang ada pada suatu organisasi yang bisa menjamin organisasi tersebut dapat dengan cepat melakukan integrasi, membuat prosedur, hingga mengoptimalkan setiap proses bisnis yang ada.

Hasil dari penelitian ini berupa analisis, yang berisikan rekomendasi seberapa jauh peningkatan manajemen layanan teknologi informasi pada domain *service operation* dengan sub domain *problem management* berupa dokumen pengelolaan layanan bisnis dan keamanan layanan IT yang akan di ajukan sebagai usulan bagi DISKOMINFO Kota Bandung. Sehingga dalam proses dan penerapan kedepannya, DISKOMINFO Kota Bandung bisa menjadikan usulan ini untuk meningkatkan kualitas layanan agar bisa memberikan lebih luas lagi manfaatnya untuk internal ataupun eksternal (masyarakat).

I.2 Perumusan Masalah

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

- a. Bagaimana kondisi dan penerapan manajemen layanan teknologi informasi pada proses *service operation* dengan sub domain *problem*

management di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung saat ini yang mengacu pada ITIL versi 3 ?

- b. Bagaimana analisis dan perancangan manajemen layanan teknologi informasi pada proses *service operation* dengan sub domain *problem management* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang mengacu pada ITIL versi 3?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Memahami kondisi dan penerapan manajemen layanan teknologi informasi pada proses *service operation* dengan sub domain *problem management* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung
- b. Menghasilkan analisis dan perancangan manajemen layanan teknologi informasi pada proses *service operation* dengan sub domain *problem management* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung

I.4 Batasan Penelitian

Adapun Batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini difokuskan pada analisis proses kerja layanan internal perusahaan yang mendukung aktivitas karyawan di bidang persandian dan aplikasi informatika di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.
2. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan pada tingkat 1 dan 2 proses *service operation* dengan subdomain *problem management* di bidang persandian dan aplikasi informatika di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.
3. Penelitian ini juga mencakup perancangan rekomendasi untuk proses *service operation* dengan subdomain *problem management* yang ada di bidang persandian dan aplikasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini ditentukan memiliki keuntungan buat kedua belah pihak, baik dari saya sebagai peneliti ataupun Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung sebagai objek yang diteliti, beberapa diantara manfaat ini adalah :

1. Bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung, penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi proses manajemen layanan teknologi informasi sehingga *flow* kerja dan SDM yang terlibat bisa lebih produktif dan efisien dalam bekerja demi mencapai tujuan yang sudah ditentukan.
2. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat sebagai teoritis dalam penelitian skripsi yang mana bisa menjawab permasalahan yang ada pada sebuah organisasi atau perusahaan, sehingga penelitian ini bisa menjadi bahan untuk memvalidasi mahasiswa paham terhadap perkuliahan yang sudah dilalui dan juga berkontribusi terhadap suatu organisasi (Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung).

I.6 Sistematika Penulisan

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berfokus pada penjelasan mengenai latar belakang penelitian, bagaimana masalah penelitian diformulasikan, tujuan dari penelitian, batasan-batasan yang diterapkan dalam penelitian, manfaat dari penelitian tersebut, serta cara penulisan yang akan diikuti.

2. BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengandung kerangka teori dan referensi literatur yang mendukung penulisan tugas akhir mengenai manajemen layanan, teknologi informasi, manajemen layanan teknologi informasi (ITSM), manajemen masalah, Information Technology Infrastructure Library (ITIL) versi 3, proses asesmen, Capability Maturity Model Integration, dan juga mencakup penelitian terkait yang telah dilakukan sebelumnya.

3. BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang pendekatan yang digunakan dalam pengumpulan data, kerangka penelitian, serta langkah-langkah penelitian yang akan dilakukan guna menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Proses penelitian dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur guna menyelidiki permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Dalam menyusun metodologi penelitian, penting untuk melakukan evaluasi kritis terhadap metode atau teknik yang dipilih guna memastikan kesesuaian dengan tujuan penelitian yang ditetapkan.

4. BAB 4 DATA DAN LANGKAH PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai proses tahapan pengumpulan data yang selanjutnya diolah dan dianalisis menjadi informasi yang bernilai dalam penelitian ini. Di bab selanjutnya, hasil analisis data akan diuraikan, termasuk rancangan rekomendasi yang dihasilkan.

5. BAB 5 HASIL ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI

Pada bab ini, dilakukan perancangan, analisis prioritas, serta penyusunan solusi dan Roadmap implementasi berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya.

6. BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan memberikan gambaran menyeluruh serta solusi yang ditawarkan sebagai respons terhadap permasalahan yang telah diangkat dalam penelitian ini. Di sisi lain, saran berfungsi sebagai usulan yang dapat digunakan untuk penelitian terkait yang akan dilakukan di masa mendatang.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

II.1 *Information Technology*

Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan