

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tata kelola teknologi informasi merupakan bagian dalam proses pengambilan keputusan teknologi informasi yang berguna untuk mengarahkan dan memastikan perilaku pelaku teknologi informasi dan kegiatannya yang sesuai dengan keinginan untuk menciptakan nilai bagi seluruh *stakeholders* terkait [1]. Untuk mencapai nilai paling tinggi dari peranan teknologi informasi, dibutuhkan tata kelola yang baik. Tata kelola teknologi dapat memastikan pengukuran efektivitas dan efisiensi dari peningkatan proses bisnis melalui struktur yang berkaitan dengan teknologi informasi. Dengan hal tersebut diharapkan organisasi mampu mendayagunakan informasi yang sudah dimiliki sehingga dapat mengoptimalkan segala sumber daya dan proses bisnis untuk menjadi lebih baik [2].

Pada Institut Teknologi Telkom Surabaya memiliki sebuah unit kerja yang bertugas dalam melaksanakan pengembangan dan pengelolaan layanan teknologi dan sistem informasi terpadu yaitu Pusat Teknologi Informasi Institut Teknologi Telkom Surabaya (PUTI IT Telkom Surabaya). Sebagai penyedia layanan teknologi informasi PUTI harus menyediakan layanan TI yang dibutuhkan oleh pengguna serta melakukan pengelolaan terhadap layanan yang disediakan sehingga dapat berjalan dengan efektif. Salah satu contoh layanan TI yang dimiliki PUTI adalah *helpdesk* yang ada pada IGracias, sebagai penyedia layanan operasional berupa pengajuan tiket *helpdesk* yang berkaitan dengan pertanyaan, keluhan, permintaan dan perubahan yang perlu ditingkatkan di Institut Teknologi Telkom Surabaya yang nantinya akan ditangani atau diselesaikan setelah pengajuan tiket *helpdesk* sesuai kategori yang diinginkan.

Helpdesk ticketing sebagai sebuah proses yang memudahkan pengguna untuk melaporkan setiap keluhan atau permasalahan yang sedang terjadi [3]. Setiap tiket yang masuk, maka Pusat Teknologi Informasi melakukan penugasan tiket *helpdesk* dan menentukan prioritas tiket yang akan ditangani terlebih dahulu selanjutnya pada sub bagian urusan infrastruktur dan platform, urusan layanan IT, dan urusan Aplikasi akan memilih dan memproses tiket tersebut. Pada sistem *helpdesk ticketing* membutuhkan suatu intruksi kerja yang terstruktur dan terdokumentasi

sebagai acuan dalam melaksanakan prosesnya. SOP atau *standard operating procedure* sangat penting karena menjadi panduan kerja yang membentuk sistem kerja yang teratur dan sistematis sesuai dengan kebijakan atau standar yang berlaku [4]. Dalam sistem *helpdesk ticketing*, SOP sangat berperan penting sebagai pengelola permasalahan terkait layanan, sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan standar [5].

Berdasarkan wawancara penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti dengan Kepala Bagian Urusan Aplikasi PUTI dan Staff Layanan TI yang terdapat pada **Lampiran 3. Transkrip Wawancara**, terdapat beberapa permasalahan yang saat ini ada pada pengelolaan *helpdesk ticketing* pada IGracias. Seperti saat ini terdapat unit bagian baru yang disebut SSC (*Student Service Center*) yang hanya mengelola permintaan atau permohonan tiket yang diajukan oleh mahasiswa sedangkan untuk staf maupun dosen tetap mengajukan permintaan tiket melalui fitur *helpdesk* yang ada pada IGracias yang masih dikelola oleh PUTI dan untuk seluruh tiket yang masuk masih tersimpan pada *database* yang ada pada IGracias. Dalam penanganan tiket *helpdesk* pada IGracias yang sudah diajukan masih menggunakan email maupun pesan pribadi dari pemohon dalam memberikan jawaban maupun pertukaran data yang diajukan, di karenakan fitur *helpdesk* yang ada pada IGracias masih belum terdapat portal yang disediakan khusus untuk pertukaran data yang diminta. Hal tersebut mengakibatkan peningkatan risiko dalam pertukaran informasi. Selain itu dalam implementasinya pengelolaan *helpdesk ticketing* ini sudah memiliki standar prosedur dalam mengelola masing masing layanan *helpdesk*, namun masih belum tersusun dengan jelas setiap layanan yang ada pada sistem *helpdesk*. Selain melakukan wawancara dengan bagian PUTI ITTelkom Surabaya, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa staff ITTelkom Surabaya untuk mendapatkan sudut pandang pengguna *helpdesk ticketing* IGracias yang dapat dilihat pada **Lampiran 3. Transkrip Wawancara**, didapatkan bahwa dalam penggunaan *helpdesk ticketing* ini terdapat kekurangan dalam sosialisasi sehingga penggunaan *helpdesk ticketing* kurang optimal karena masih ada beberapa staff yang menyampaikan keluhan maupun permintaan data masih melalui pesan pribadi, jika di sesuaikan dengan standar operasional prosedur seharusnya setiap staff mengajukan tiket pada *helpdesk* di IGracias.

Karena permasalahan tersebut, terdapat beberapa kendala yang akan muncul diantaranya, sistem alur *ticketing* pengaduan keluhan tidak sistematis, adanya kesalahan aktivitas pengelolaan *helpdesk ticketing* karena panduan yang tidak sesuai [6]. Maka dari hasil wawancara tersebut, diperlukan evaluasi terhadap tata kelola teknologi informasi yang mengatur seluruh manajemen *helpdesk ticketing* terkait penanganan pengajuan tiket *helpdesk*. Konsistensi hasil kerja dan kemudahan dalam pemberian proses pelayanan merupakan hasil dari penerapan tata kelola yang sudah baik [7]. Oleh karena itu, sangat penting untuk memiliki tata kelola teknologi informasi yang terstruktur dengan baik, terutama dalam standarisasi aktivitas yang dilaksanakan pada proses manajemen *helpdesk* untuk menjamin efektivitas dan kualitas pelayanan.

Pada penelitian ini, dibutuhkan *gap analysis*, guna mengetahui *gap* antara kondisi eksisting terkait proses *ticketing helpdesk* dan membandingkannya dengan kondisi ideal menurut kerangka kerja COBIT 5. Penilaian pada COBIT 5 menggunakan *capability level* bukan menggunakan *maturity level*, dimana proses penilaian akan berdasarkan tingkat kemampuan dari sebuah organisasi dalam melakukan pengembangan manajemen proses. Hasil dari *capability level* akan diketahui tingkatan penerapan layanan dan tingkat kemampuan dalam melakukan tata kelola TI [8]. COBIT 5 menyediakan kerangka kerja komprehensif yang dapat membantu dalam mencapai tujuan tata kelola dan pengelolaan teknologi informasi yang ada [9]. *Framework* COBIT 5 menyediakan proses model yang sering ditemukan pada aktivitas teknologi informasi dalam lima domain proses yang saling berkaitan, yaitu *Evaluate, Direct and Monitor (EDM)*, *Align Plan and Organize (APO)*, *Build, Acquire and Impementation (BAI)*, *Deliver, Service and Support (DSS)* dan *Monitor, Evaluate and Asses (MEA)* [10]. Tahapan pra penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan wawancara pra penelitian didasarkan oleh buku panduan COBIT 5 mengenai *Governance & Management Question of IT*, yang membahas tentang topik permasalahan yang terjadi di dalam manajemen *helpdesk*. Setelah itu ditentukan *enterprise goals* berdasarkan analisis kebutuhan *stakeholder*, lalu dilakukan pemilihan *IT related goals*, IT-RG yang dipilih adalah *primary* dan saling berkaitan dengan *enterprise goals* yang dipilih. Selanjutnya adalah tahapan *mapping* ke dalam domain proses COBIT 5, domain yang dipilih

hanya domain proses yang berkaitan. Berdasarkan permasalahan yang sudah diterangkan, dan didukung dengan hasil wawancara pra penelitian dengan pihak unit bagian PUTI, maka penelitian ini akan dibatasi hanya pada proses DSS (*Deliver, Service, and Support*) dengan menggunakan dua proses yaitu DSS01 (*Manage Operational*) dan DSS02 (*Manage Service Request and Incident*). Proses DSS01 akan mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan dan prosedur operasional yang dibutuhkan untuk memberikan layanan TI internal maupun *outsourced* termasuk eksekusi dari penerapan standar operasional prosedur dan kegiatan pemantauan yang diperlukan [11]. Tujuan dari proses ini adalah memberikan hasil layanan TI seperti yang direncanakan. Sedangkan pada proses DSS02 akan memberikan respon yang tepat waktu dan efektif untuk memberikan pengguna dan penyelesaian dari semua jenis insiden. Memulihkan layanan normal, catatan dan memenuhi permintaan pengguna dan merekam, menyelidiki, mendiagnosa, meningkatkan dan menyelesaikan insiden [11]. Tujuan dari proses ini adalah mencapai peningkatan produktivitas dan meminimalkan gangguan melalui penyelesaian cepat dari permintaan pengguna dan insiden.

Tujuan dari penggunaan *framework* ini adalah memberikan gambaran kondisi dari tata kelola pada proses manajemen *helpdesk* agar dapat dianalisa dan mendapatkan rencana atau rekomendasi yang nantinya dapat digunakan dalam evaluasi tata kelola teknologi informasi. Dimana pada rekomendasi tersebut dibahas mengenai proses *helpdesk ticketing* dan pengelolaan keluhan, permintaan serta penyelesaian problem yang diajukan pada sistem *helpdesk ticketing*.

Selanjutnya dilakukan pendokumentasian terkait rekomendasi yang dihasilkan dari evaluasi tata kelola teknologi informasi, lalu dilakukan validasi dokumen kepada *stakeholder* terkait, sehingga diharapkan dapat digunakan dalam meningkatkan dan memberikan dampak positif bagi penggunanya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan permasalahan yang akan dijadikan fokus pengerjaan dalam tugas akhir ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana *gap* yang terjadi antara kondisi eksisting pada *helpdesk ticketing* sistem informasi Igracias bagi pengguna jika dibandingkan dengan kondisi ideal menurut kerangka kerja COBIT 5?
2. Bagaimana hasil evaluasi dari tata kelola teknologi informasi pada *helpdesk ticketing* berdasarkan framework COBIT 5 dengan hasil *gap analysis* yang telah dilaksanakan?
3. Bagaimana hasil validasi terhadap hasil rekomendasi evaluasi tata kelola teknologi informasi yang telah disusun untuk sistem *helpdesk ticketing*?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan tugas akhir ini adalah:

1. Mengetahui *gap* yang terjadi antara kondisi eksisting pada *helpdesk ticketing* dengan kondisi ideal menurut kerangka kerja COBIT 5.
2. Menghasilkan rekomendasi perbaikan guna mengelola manajemen *helpdesk ticketing* bagi pengguna dengan standar kerangka kerja COBIT 5 berdasarkan *gap analysis* yang telah dilakukan.
3. Memastikan rekomendasi perbaikan manajemen *helpdesk ticketing* yang telah disusun telah divalidasi oleh pihak PUTI ITTelkom Surabaya.

Manfaat yang di harapkan dapat diperoleh dari pengerjaan tugas akhir ini adalah:

1. Bagi akademis, tugas akhir ini diharapkan dapat menambah referensi mengenai evaluasi tata kelola teknologi informasi yang terstandar dan terstruktur sesuai dengan kerangka kerja COBIT 5 sehingga dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.
2. Bagi organisasi terkait, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai rekomendasi perbaikan dari tata kelola dalam pengelolaan sistem *helpdesk*

ticketing yang sesuai dengan *best practice*, serta dapat memudahkan kinerja urusan bagian dalam menangani pengajuan keluhan yang disampaikan pengguna hingga permasalahan tersebut selesai.

1.4 Batasan Masalah

Dalam pengerjaan tugas akhir ini, terdapat batasan masalah yang membatasi ruang lingkup pengerjaan tugas akhir ini, yaitu sebagai berikut:

1. Evaluasi tata kelola teknologi informasi pada *helpdesk* mengacu pada kerangka kerja COBIT 5 yang berfokus pada proses *Deliver, Service and Support*, yaitu DSS01 (*Manage Operational*), DSS02 (*Manage Services Request and Incident*).
2. Evaluasi tata kelola teknologi informasi ini hanya berfokus pada unit layanan PUTI yang menyediakan sistem *helpdesk ticketing* pada I-Gracias yang digunakan oleh staf dan dosen.
3. Rekomendasi perbaikan yang disusun mencakup acuan dalam manajemen *ticketing helpdesk*.
4. Rekomendasi perbaikan dilaksanakan hanya sampai tahap validasi.
5. Fenomenal permasalahan yang dikaji pada penelitian ini terjadi antara tahun 2019 sampai sekarang.