

BAB I PENDAHULUAN

Bab 1 Pendahuluan terdapat latar belakang permasalahan dan urgensi dari topik penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, potensi manfaat dari penelitian serta sistematika penelitian.

I.1 Latar Belakang

Pada era digitalisasi global saat ini dengan iringan maraknya penggunaan teknologi informasi sangat membantu layanan bisnis yang terdapat pada Perusahaan maupun sektor pemerintahan. Dengan mempunyai dan memberikan layanan yang baik maka tujuan bisnis dapat dicapai dengan mudah. Maka dari itu mengapa layanan TI merupakan aset yang penting bagi Perusahaan dan organisasi. Namun, tentunya penerapan teknologi informasi manajemen layanan dari suatu bisnis dan organisasi ada hal yang harus di perhatikan. Yaitu masalah atau risiko yang akan di hadapi dalam masa yang akan datang. Misalnya insiden siber yang menjadi tantangan besar dalam penerapan teknologi informasi. Dalam rekapan insiden siber tahun 2023 oleh Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) terdapat 186 insiden siber yang terjadi pada lingkup administrasi pemerintahan. Hal ini tentunya membuat para pemangku kepentingan dalam organisasi khususnya objek penelitian ini Diskominfo Kabupaten XYZ diharapkan dapat mempunyai investasi yang tepat terhadap sumber daya yang mendukung *Technology System Management* agar dapat membantu organisasi untuk menentukan konsep manajemen layanan yang baik pada organisasi sejalan dengan pemanfaatan TI pada bisnisnya. Dengan memiliki konsep manajemen layanan yang baik maka layanan yang dimiliki dan diberikan oleh organisasi terhadap konsumen atau bisnisnya akan memberikan *value* yang bermanfaat bagi organisasi. Menurut (Alda & Yulhendri, 2024) Konsep ITSM digunakan sebagai pendekatan dan panduan organisasi untuk membangun, mengelola, dan mengintegrasikan layanan TI secara optimal.

Manajemen layanan TI dibungkus oleh penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik(SPBE). Hal ini sesuai dengan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang di dalamnya

menyebutkan tentang Penyelenggaraan manajemen Layanan SPBE untuk memberikan dukungan terhadap layanan publik berbasis elektronik dan layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik agar Layanan SPBE tersebut dapat berjalan secara berkesinambungan, berkualitas, responsif, dan adaptif. PP No 95 Tahun 2018 menjelaskan bahwa terdapat 3 proses yang dapat mewujudkan penyelenggaraan manajemen layanan SPBE di antaranya: pengelolaan keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan Layanan SPBE dari pengguna, pendayagunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE, dan pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi pembangunan dan pengembangan aplikasi. Dalam menangani hal tersebut maka diperlukannya pengelolaan insiden yang terstruktur dengan baik. Namun demi memiliki pengelolaan insiden yang baik, diperlukannya juga *Service Desk* sebagai kontrol pusat dan komunikasi utama dalam menjembatani kebutuhan pengguna dengan kemampuan tim teknisi dalam proses *Incident Management*. Lalu, untuk kasus ketika insiden tersebut berdampak besar atau kejadiannya terus berulang maka diperlukannya peran *Problem Management* sebagai salah satu cara terhadap insiden tersebut dengan menemukan akar penyebab insiden yang sering muncul (*underlying root cause*). Tiga proses pada ITIL 4 tersebut dapat membantu mewujudkan penyelenggaraan manajemen layanan SPBE yang sudah di amanatkan pada Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018.

Dalam membantu melakukan penerapan teknologi informasi yang sesuai dengan arahan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018. Maka pentingnya Diskominfo Kabupaten XYZ untuk menerapkan manajemen layanan TI agar dapat memastikan bahwa teknologi informasi benar-benar memberikan nilai bagi organisasi. Di sinilah peran IT Service Management (ITSM) menjadi sangat penting. IT Service Management (ITSM) merupakan pendekatan sistematis dalam mengelola layanan teknologi informasi yang bertujuan menyelaraskan layanan TI dengan kebutuhan bisnis. Penerapan ITSM umumnya menggunakan kerangka kerja seperti ITIL yang menyediakan praktik terbaik dalam meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Dalam konteks organisasi pemerintahan seperti Diskominfo Kabupaten XYZ, penerapan ITSM dapat membantu memastikan bahwa layanan berbasis TI yang disediakan mendukung

kinerja dan pelayanan publik secara optimal. ITSM tidak hanya mencakup pengelolaan insiden dan permintaan layanan, tetapi juga mencakup pengelolaan masalah, perubahan, dan peningkatan berkelanjutan atas layanan TI. Dengan demikian, ITSM menjadi fondasi penting dalam membangun sistem layanan TI yang andal, terukur, dan bernilai tambah tinggi. Terlebih lagi, penerapan ITSM yang terintegrasi dengan kerangka regulasi nasional seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 akan memperkuat tata kelola layanan TI di lingkungan pemerintahan, menjadikannya lebih responsif, adaptif, dan berkelanjutan.

Pada implementasinya, pendekatan IT Service Management (ITSM) tidak berdiri sendiri, melainkan sering kali difasilitasi melalui penggunaan kerangka kerja dan standar internasional yang telah diakui secara luas. Salah satu kerangka kerja yang paling umum digunakan dalam penerapan ITSM adalah Information Technology Infrastructure Library (ITIL). ITIL menyediakan serangkaian praktik terbaik yang dirancang untuk membantu organisasi dalam merancang, menyampaikan, mengelola, dan meningkatkan layanan TI secara efektif. ITIL mendefinisikan berbagai proses inti dalam manajemen layanan, seperti incident management, problem management, change management, dan lainnya, yang bertujuan untuk memastikan bahwa layanan TI dapat memberikan nilai optimal bagi bisnis. Di sisi lain, ISO/IEC 15504 atau yang lebih dikenal dengan *SPICE (Software Process Improvement and Capability Determination)* merupakan standar internasional yang digunakan untuk menilai tingkat kapabilitas dan kematangan proses, termasuk proses layanan TI. ISO 15504 menyediakan kerangka penilaian yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana proses ITSM yang diterapkan telah dijalankan secara konsisten dan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, ITIL berperan sebagai panduan praktik dalam implementasi ITSM, sementara ISO 15504 memberikan pendekatan terstruktur dalam menilai efektivitas dan kapabilitas proses-proses tersebut. Kombinasi keduanya memungkinkan organisasi tidak hanya menerapkan layanan TI secara efisien, tetapi juga mampu mengukur dan mengembangkan kapabilitasnya secara objektif dan berstandar internasional.

Terdapat banyak sekali *Framework* atau kerangka kerja yang bisa diterapkan untuk implementasi manajemen layanan. *Framework* ini yang akan digunakan sebagai pedoman dalam melakukan penerapan manajemen layanan di Perusahaan atau organisasi. Salah satu *Framework* yang cukup umum digunakan adalah ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). Menurut (Dabade, 2010) ITIL adalah seperangkat konsep dan kebijakan untuk mengelola infrastruktur, pengembangan, dan operasi Teknologi Informasi (TI). ITIL adalah pendekatan yang paling diterima secara luas untuk Manajemen Layanan TI di dunia. (Putra & Sutabri, 2024) ITIL berfokus terhadap penciptaan *value* melalui *Service Value System* (SVS) dan *Service Value Chain* (SVC) dengan fleksibilitas dan adaptabilitas yang tinggi terhadap perubahan teknologi dan bisnis. Di dalam *Framework* ITIL 4 terdapat serangkaian proses, aktivitas atau praktik utama termasuk salah satunya adalah *Problem Management* dan *Incident Management*.

Dalam penelitian tugas akhir ini nantinya akan dilakukan *Assessment* dengan menggunakan kerangka kerja ITIL 4 untuk menilai kondisi eksisting manajemen layanan TI pada proses *Service Desk*, *Problem Management*, dan *Incident Management* di Diskominfo Kabupaten XYZ. Setelah melakukan *Assessment* nantinya akan dilakukan juga identifikasi terhadap *Gap* yang nantinya dapat mengetahui kesesuaian praktik-praktik manajemen layanan TI eksisting dengan standar yang sudah ditetapkan oleh ITIL 4. Berdasarkan penjelasan tersebut, adapun tujuan dari penelitian tugas akhir ini akan melakukan implementasi dan perancangan manajemen layanan TI serta memberikan rekomendasi yang terstandarisasi pada lingkup praktik atau proses *Service Desk*, *Incident Management*, dan *Problem Management* dengan bantuan kerangka kerja ITIL 4. Dengan dilakukannya *Assessment* dan perancangan rekomendasi, maka dapat diharapkan dapat membantu DISKOMINFO Kabupaten XYZ melakukan evaluasi terhadap layanan TI sehingga kualitas layanan TI yang diberikan lebih baik dan tetap menjaga posisi Diskominfo Kabupaten XYZ sebagai penyedia layanan TI yang andal dan profesional.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan narasi yang diceritakan pada latar belakang, maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi eksisting pada manajemen layanan TI di Diskominfo Kabupaten XYZ berdasarkan *practice Service Desk, Incident Management, dan Problem Management*?
2. Bagaimana analisis *Gap* pada ITSM di Diskominfo Kabupaten XYZ berdasarkan *practice Service Desk, Incident Management, dan Problem Management*?
3. Bagaimana rancangan rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan manajemen layanan TI di Diskominfo Kabupaten XYZ berdasarkan *practice Service Desk, Incident Management, dan Problem Management*?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kondisi eksisting manajemen layanan TI di Diskominfo Kabupaten XYZ khususnya terkait *practice Service Desk, Incident Management, dan Problem Management*.
2. Analisis gap pada ITSM di Diskominfo Kabupaten XYZ khususnya terkait *practice Service Desk, Incident Management, dan Problem Management*.
3. Mengetahui rancangan rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan manajemen layanan TI di Diskominfo Kabupaten XYZ berdasarkan *practice Service Desk, Incident Management, dan Problem Management* menggunakan *Framework ITIL 4*.

I.4 Batasan Penelitian

Untuk hasil tugas akhir lebih tergambar dengan jelas dan terarah, maka diperlukan adanya batasan masalah pada penelitian ini:

1. Penelitian ini tidak melakukan tidak sampai pada tahap implementasi dari rekomendasi yang sudah dirancang.
2. Bentuk lembar kerja dan *Framework assessment* menggunakan level kapabilitas dan proses atribut ISO 15504.
3. Penilaian aktivitas pada masing-masing practices pada lembar kerja merujuk pada *framework* ITIL 3.
4. Perancangan dan hasil rekomendasi merujuk pada *framework* ITIL 4.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu Diskominfo Kabupaten XYZ untuk melakukan evaluasi terhadap manajemen layanan TI khususnya terkait dengan *practice Service Desk, Incident Management, dan Problem Management*
2. Rancangan rekomendasi *People Aspect, Process Aspect* dan *Technology Aspect* yang diharapkan nantinya dapat membantu menaikkan level maturity pada proses *practice Service Desk, Incident Management, dan Problem Management* Diskominfo Kabupaten XYZ ke level berikutnya.
3. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis dengan mendapatkan dan menambah ilmu tentang perancangan manajemen layanan TI di lingkungan Diskominfo Kabupaten XYZ.
4. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis berikutnya yang akan menggunakan topik yang sama dan menjadikan sebuah referensi atau panduan dalam melakukan penelitian terkait Manajemen Layanan TI pada perusahaan dan organisasi.

I.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab 1 Pendahuluan terdapat latar belakang permasalahan dan urgensi dari topik penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, potensi manfaat dari penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab II Tinjauan Pustaka memuat landasan teori dan studi literatur yang mendukung penelitian tugas akhir dalam topik manajemen layanan teknologi informasi, manajemen insiden, manajemen masalah, *Service Desk*, *Framework information technology infrastructure library* (ITIL) 4 serta terlampir studi literatur dari penelitian sebelumnya dengan topik permasalahan yang sesuai

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab III Metodologi penelitian berisikan strategi dan langkah-langkah (*plan of attack*) yang akan dilakukan di penelitian dalam rangka menjawab rumusan masalah yang disusun sebelumnya. Pada bab ini akan dibahas tahapan penelitian sebagai tahap sistematis dan terstruktur untuk menyelidiki permasalahan yang menjadi bahan kajian.

BAB IV ANALISIS DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini, disajikan hasil analisis data sekunder dan data primer yang sudah di dapatkan. Dalam bab ini juga di lampirkan hasil analisis dari data yang sudah di dapatkan dalam bentuk rancangan rekomendasi.

BAB V HASIL REKOMENDASI

Pada Bab ini berisikan usulan rekomendasi dari Gap yang sudah dianalisis dengan hasil *assessment* yang sudah dilakukan. Usulan rekomendasi ini dibuatkan dalam tiga jenis aspek sesuai dengan hasil GAP yang merupakan hasil temuan pada pelaksanaan *assessment* ITSM dengan ITIL 4 melalui wawancara.

BAB VI KESIMPULAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisikan dalam bentuk gambaran umum dan solusi yang diberikan atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Sedangkan saran merupakan usulan yang dapat digunakan untuk penelitian terkait yang akan dilakukan selanjutnya.