

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan pesat dalam era digital saat ini membuat teknologi informasi menjadi salah satu pilar penting yang mendukung terlaksananya keberhasilan dan keberlanjutan operasional dan transformasi pelayanan pada suatu organisasi (Ardolino et al., 2018). Transformasi digital tidak hanya mengubah cara organisasi berjalan, tetapi juga mengubah ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Pelanggan saat ini tentu mengharapkan pelayanan yang cepat, responsif, dan tanpa banyaknya terjadi gangguan. Sementara dilain sisi organisasi diharuskan untuk selalu memberikan nilai tambah melalui inovasi hal terkait teknologi informasi (Zaki, 2019). Dalam kondisi ini, maka pengelolaan layanan teknologi informasi menjadi kebutuhan mutlak bagi banyak organisasi di berbagai bidang.

Pesatnya adopsi teknologi informasi telah menimbulkan tantangan baru dalam pengelolaan infrastruktur dan layanan teknologi informasi. Organisasi dituntut untuk memastikan sistem teknologi informasi mereka tidak hanya beroperasi secara optimal, tetapi juga selaras dalam mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi. Salah satu solusi untuk mengatasi tantangan ini adalah dengan menerapkan ITSM (*Information Technology Service Management*), yaitu suatu kerangka kerja yang memungkinkan pengelolaan layanan teknologi informasi dilakukan secara terstruktur dan dapat diukur (Lubis et al., 2020).

Berkaca dari meningkatnya kebutuhan layanan teknologi informasi dan kebutuhan untuk pengukuran keberhasilan, organisasi butuh akan kerangka kerja yang dapat membantu untuk mengelola layanan teknologi informasi secara lebih terstruktur (Prayogo et al., 2023). ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library Version 3*) adalah salah satu kerangka kerja yang paling banyak digunakan untuk implementasi ITSM. ITIL V3 menawarkan serangkaian praktik terbaik yang dimana mencakup lima tahap utama dalam siklus hidup layanan teknologi informasi, yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement* (Ikhtiarti & Sutabri, 2023).

ITIL sendiri pertama kali dikembangkan pada tahun 1989 dan terus mengalami penyempurnaan untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan organisasi. Salah satu versi paling signifikan adalah ITIL V3, yang dirilis pada tahun 2007 dan disempurnakan pada tahun 2011 (Gunawan et al., 2024). ITIL V3 menghadirkan pendekatan yang berfokus pada siklus hidup layanan (*Service Lifecycle*). Dalam ITIL V3, proses – proses seperti *Service Desk*, *Incident Management*, dan *Problem Management* memiliki peran penting dalam menjaga keberlangsungan layanan TI. Proses ini tidak hanya membantu organisasi dalam menangani gangguan dan masalah, tetapi juga memastikan perubahan yang dilakukan pada layanan TI dapat dikelola dengan baik, sehingga resiko dapat diminimalkan dan kinerja sistem tetap optimal. Dengan menerapkan ITIL V3, organisasi dapat mengidentifikasi kelemahan dalam pengelolaan layanan teknologi informasi mereka, mengurangi risiko gangguan operasional, dan meningkatkan efisiensi layanan secara keseluruhan. Kerangka kerja ini dirancang agar fleksibel, sehingga dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik organisasi, baik besar maupun kecil.

PUSTIKOM (Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi) Universitas Negeri Jakarta memiliki peran penting dalam mendukung seluruh kegiatan civitas akademika melalui layanan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk pengelolaan jaringan, sistem informasi akademik, dan layanan digital kampus lainnya. PUSTIKOM dibentuk pada tahun 1987 dengan nama PUSKOM (Pusat Komputer). Saat ini, PUSTIKOM menjadi unit kerja yang berfokus pada pengembangan serta pengelolaan sistem dan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Universitas Negeri Jakarta. Dalam operasionalnya, PUSTIKOM sangat bergantung pada sistem teknologi informasi untuk mengelola data mahasiswa, tenaga pendidik, serta berbagai layanan akademik dan administratif. Layanan teknologi informasi yang andal dan responsif menjadi kebutuhan penting bagi universitas, mengingat perkembangan teknologi serta tuntutan efisiensi dalam pengelolaan pendidikan tinggi. Oleh karena itu, pengelolaan layanan TI yang efektif tidak hanya mendukung kelancaran operasional sehari-hari, tetapi juga menjadi faktor utama dalam meningkatkan pengalaman pengguna, baik mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Maulana Amirul Adha, M. Pd. selaku Kepala Divisi dan Pangkalan Data PUSTIKOM UNJ, meskipun telah mengadopsi sistem seperti SIPETIK (Sistem Pelayanan Teknologi Informasi dan Komputer) untuk menangani pelaporan dan penyelesaian insiden, hingga kini belum ada evaluasi menyeluruh terhadap tingkat kematangan (*Maturity Level*) layanan TI berdasarkan *framework* seperti ITIL V3, karena penilaian yang tersedia dalam sistem SIPETIK berupa rating yang hanya digunakan sebagai indikator kepuasan penyelesaian insiden, bukan sebagai alat evaluasi kinerja layanan TI secara keseluruhan. Selain itu, peninjauan yang pernah dilakukan pada tahun 2024 oleh PT Mitra Tekno Persada bersifat menyeluruh dan tidak secara spesifik mengevaluasi kinerja layanan TI *Service Operation* berdasarkan *framework* audit TI tertentu, seperti ITIL. Hal ini menunjukkan adanya celah dalam penilaian objektif terhadap struktur, proses, dan kapabilitas pengelolaan layanan teknologi informasi yang ada saat ini.

Penelitian ini difokuskan pada analisis proses *Service Desk*, *Incident Management*, dan *Problem Management* yang merupakan tiga proses inti dalam pengelolaan layanan teknologi informasi. Ketiga proses ini dipilih karena memiliki dampak yang signifikan terhadap kelangsungan operasional dan keberlanjutan layanan teknologi informasi ketika terjadi insiden. *Incident Management* bertujuan untuk memulihkan layanan teknologi informasi yang terganggu secepat mungkin, sehingga mengurangi dampak gangguan terhadap bisnis maupun proses lainnya (Prabowo et al., 2021), *Problem Management* dengan fokus pada identifikasi dan penghapusan akar penyebab insiden, untuk mencegah terulangnya gangguan serupa di masa depan mulai dari tahapan investigasi awal sampai ke pemecahan masalah, dan *Service Desk* berperan sebagai garda terdepan dalam menjembatani komunikasi antara pengguna dan tim teknologi informasi serta memastikan bahwa setiap permintaan, insiden, atau perubahan dicatat, dipantau, dan ditindaklanjuti secara tepat (Kurniawan & Nugroho, 2021).

Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi sangat penting dan relevan, karena bertujuan untuk mengevaluasi proses-proses utama dalam *Service Operation* pada implementasi ITSM di PUSTIKOM UNJ. Hasil dari analisis ini akan memberikan keluaran yang berguna bagi organisasi

untuk meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi mereka. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan teknologi informasi di PUSTIKOM UNJ.

Secara keseluruhan, penelitian ini tidak hanya relevan bagi PUSTIKOM UNJ, tetapi juga bagi organisasi lain yang ingin mengadopsi atau meningkatkan penerapan ITSM berdasarkan ITIL V3. Dengan meningkatnya ketergantungan pada teknologi informasi, penting bagi setiap organisasi untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan pengelolaan layanan teknologi informasi mereka agar tetap kompetitif di era digital yang penuh tantangan ini.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, terdapat beberapa masalah yang sekiranya dapat dijadikan penelitian untuk dianalisis, yaitu:

- a. Belum adanya evaluasi komprehensif layanan TI terhadap penerapan *Service Desk*, *Incident Management*, dan *Problem Management* sistem ITSM di PUSTIKOM UNJ.
- b. Belum diketahuinya tingkat kematangan proses (*Maturity Level*) pada sistem ITSM di PUSTIKOM UNJ.
- c. Belum diketahui sejauh mana penerapan proses ITSM, yaitu *Service Desk*, *Incident Management*, dan *Problem Management* di PUSTIKOM UNJ sesuai dengan praktik terbaik yang direkomendasikan oleh ITIL V3.
- d. Audit yang pernah dilakukan bersifat umum dan belum menggunakan *framework* audit yang dikhususkan untuk layanan TI seperti ITIL V3 untuk mengevaluasi proses layanan secara spesifik.
- e. Terdapat ketidakpastian mengenai faktor yang memengaruhi implementasi *Service Desk*, *Incident Management*, dan *Problem Management* pada ITSM PUSTIKOM UNJ.

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun batasan yang diterapkan pada penelitian ini, guna membatasi bahasan dan hasil analisis yang tidak terlalu jauh atau kurang relevan, adalah sebagai berikut:

- a. Analisis dilakukan berdasarkan *framework* ITIL V3 yang disusun oleh Stephen Kent dari OGC (Office Government Commerce)
- b. Penelitian difokuskan pada pengukuran ITIL V3 terhadap penerapan ITSM di PUSTIKOM UNJ, *domain service operation* dan *subdomain Service Desk, Incident Management, dan Problem Management*.
- c. Penelitian dilakukan pada penerapan ITSM di layanan SIPETIK.
- d. Penelitian ini melakukan pengumpulan data menggunakan studi pustaka, kuesioner, dan wawancara. Kuesioner online ditujukan kepada pengguna/pihak luar yaitu mahasiswa/i S1 UNJ aktif yang melakukan perkuliahan di kampus A UNJ semester 121 yang mengetahui/menggunakan salah satu/lebih layanan TI PUSTIKOM UNJ, yaitu SIPETIK, e-mail, dan internet/jaringan, sedangkan kuesioner offline ditujukan kepada staff PUSTIKOM UNJ.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi, maka berikut adalah rumusan masalah yang perlu dijawab dalam penelitian ini:

- a. Bagaimana tingkat kematangan (*maturity level*) proses *Service Desk, Incident Management, dan Problem Management* pada ITSM di PUSTIKOM UNJ berdasarkan *framework* ITIL V3?
- b. Apa rekomendasi strategis untuk meningkatkan implementasi *Service Desk, Incident Management, dan Problem Management* pada ITSM di PUSTIKOM UNJ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian Analisis Sistem Manajemen Layanan TI pada PUSTIKOM UNJ berdasarkan *framework* ITIL V3:

- a. Menganalisis proses *Service Desk, Incident Management, dan Problem Management* yang diterapkan di PUSTIKOM UNJ.
- b. Mengevaluasi tingkat kematangan (*Maturity Level*) implementasi ITIL V3 pada layanan teknologi informasi di PUSTIKOM UNJ.
- c. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi berdasarkan hasil pengukuran tingkat kematangan (*Maturity Level*) pada PUSTIKOM UNJ.

1.6 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat penelitian yang didapat, antara lain:

1. Terhadap PUSTIKOM UNJ, penelitian ini memberikan rekomendasi yang dapat digunakan oleh PUSTIKOM UNJ untuk memperbaiki maupun meningkatkan sistem manajemen layanan teknologi informasi, meningkatkan efisiensi dan efektivitas berdasarkan standar ITIL V3. Selain itu, juga menyediakan gambaran umum tentang tingkat kematangan (*Maturity Level*) layanan teknologi informasi yang ada saat ini dan potensi peningkatan yang dapat dilakukan.
2. Terhadap penulis, penelitian ini dapat menambah pengalaman praktis dalam menerapkan teori ITSM ke dalam studi kasus nyata, khususnya pada institusi pendidikan tinggi, melatih kemampuan penulis dalam menganalisis sistem manajemen layanan teknologi informasi, dan meningkatkan keterampilan penulis dalam menyusun rekomendasi berbasis data dan kerangka kerja berstandar internasional (ITIL V3).
3. Terhadap Masyarakat umum, penelitian ini dapat berguna terhadap pengembangan literatur dan pemahaman mengenai penerapan ITIL V3 dalam konteks ITSM di layanan kampus, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut terkait ITSM dan penerapan *framework* ITIL V3 dalam industri yang serupa. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan potensi manfaat *framework* ITIL V3 dalam meningkatkan pelayanan teknologi informasi pada sektor non-komersial seperti kampus atau organisasi pendidikan.