

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I. 1. Latar Belakang

Direktorat Sistem Informasi (SISFO) Telkom University merupakan sebuah unit yang menyediakan layanan TI (*IT service provider*) yang berupa layanan infrastruktur TI, interkoneksi (intranet dan internet), data, sistem informasi (akademik, non-akademik, maupun pendukung), dan komputasi sebagai *strategic tools* untuk berjalannya proses bisnis di Telkom University. Pada penelitian ini, peneliti menganalisis latar belakang permasalahan dari berbagai sumber, seperti wawancara ke bagian Direktorat Sistem Informasi, observasi langsung, dan penyebaran kuesioner baik bagi pihak penyedia layanan maupun *customer*, dalam hal ini adalah mahasiswa dan dosen.

Dari hasil wawancara ke bagian Direktorat Sistem Informasi, peneliti menemukan bahwa tidak ada laporan hasil ITSM yang dapat digenerate, seperti jumlah layanan yang ada, jumlah komplain atau *user request* yang masuk dan yang berhasil diatasi dalam periode waktu tertentu, dan laporan mengenai apakah perjanjian dengan *customer* telah tercapai atau belum. Permasalahan selanjutnya adalah kurang jelasnya perjanjian antara Direktorat Sistem Informasi dengan *customer*, dalam hal ini adalah Telkom University, sehingga membutuhkan SLA. Pada saat ini, Direktorat Sistem Informasi telah menerapkan SLA, namun masih berupa *draft*, dan belum dapat dipantau secara langsung. Menurut manajer komunikasi dan layanan *customer* maupun asisten manajer pengembangan infrastruktur, laporan mengenai *availability* layanan akan lebih mudah dilakukan apabila ada aplikasi yang mendukung untuk dapat mengimplementasikannya secara otomatis. Selain itu, permasalahan lain adalah saat ini *report* data aset harus dicetak secara manual untuk diserahkan kepada pelanggan, sedangkan harapan dari para *staff* penyedia layanan adalah mengotomatisasi proses tersebut. Maksud dari kata otomatis ini adalah *report* seharusnya dapat berupa perbandingan antara *availability report* setiap layanan dengan target SLA yang dijanjikan kepada *customer*.

Dari hasil observasi secara langsung, Direktorat Sistem Informasi saat ini memiliki aplikasi *helpdesk* yang dapat diakses melalui salah satu layanan unggulannya, yaitu I-Gracias. Aplikasi ini hanya dapat diakses oleh *staff* Direktorat Sistem Informasi untuk menginputkan *user requests* atau komplain yang diajukan oleh para *stakeholders*, seperti mahasiswa dan dosen. Prosedur input data *ticketing* juga tidak dijalankan secara maksimal, sehingga aplikasi yang ada dapat dikatakan tidak digunakan secara optimal. Selain itu, dari hasil observasi, kelemahan aplikasi tersebut adalah hanya mengelola *helpdesk*, dan tidak mengandung fitur ITSM lain seperti *configuration management*, *incident management*, *problem management*, *change management*, dan *service management*.

Selain melakukan wawancara, observasi langsung, dan penyebaran kuesioner ke pihak Direktorat Sistem Informasi, peneliti juga melakukan penyebaran kuesioner ke *customer*, dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen, dan para karyawan. Hasil dari kuesioner tersebut menyatakan bahwa secara garis besar, cara penyelesaian masalah pada *ticketing*, baik berupa *incident* maupun *user request*, memang dapat mengatasi permasalahan layanan yang ada, namun belum cukup efektif.

**Tabel I.1. Hasil kuesioner terhadap *customer***

<b>Media</b>	<b>Jumlah responden</b>	<b>Tingkat kepuasan</b>
E-mail	12	50 %
Telepon	2	50 %
Datang langsung	21	47 %
Facebook	1	0 %

Banyak responden yang memberikan tanggapan bahwa Direktorat Sistem Informasi sudah memberikan tanggapan yang cepat, namun alangkah lebih baik bila dapat diotomatisasi melalui sistem. Bahkan ada pula beberapa responden yang menyebutkan secara spesifik bahwa Direktorat Sistem Informasi memerlukan aplikasi yang dapat memproses secara langsung *user request* atau komplain tersebut. Dari hasil kepuasan pengajuan *user request* dan komplain, yang ditunjukkan pada Tabel I.1, diperoleh informasi bahwa tingkat kepuasan

para *stakeholders* masih kurang, yaitu kurang dari atau sama dengan 50 %. Untuk itu, diperlukan sarana lain atau perbaikan sarana yang sudah ada.

Pada penelitian yang dilakukan oleh rekan setim peneliti, yaitu Muhammad Mulya Fuadi Agisna, 22 % *end-users* merasa tidak tahu siapa yang harus dihubungi ketika mereka memiliki masalah atau pertanyaan mengenai teknologi informasi. Selain itu, 27 % *end-users* kurang mengetahui dengan jelas layanan – layanan Teknologi Informasi yang disediakan oleh Direktorat Sistem Informasi. Pertanyaan kuesioner lain menunjukkan bahwa 31 % *end-users* kadang – kadang juga memerlukan bantuan terkait masalah layanan Teknologi Informasi di luar jam kerja.

**Tabel I.2. Kuesioner pelanggan dari peneliti lain**

<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban Tertinggi</b>
Saya tahu siapa yang harus dihubungi ketika saya memiliki masalah atau pertanyaan mengenai layanan teknologi informasi.	Tidak setuju (22 %)
Saya tahu dengan jelas layanan-layanan teknologi informasi yang disediakan Direktorat Sistem Informasi Telkom University	Tidak setuju (27 %)
Saya memerlukan bantuan terkait masalah layanan teknologi informasi diluar jam kerja (business hours)	Kadang – kadang (31 %)
Staf helpdesk cepat tanggap dalam menanggapi masalah atau pertanyaan saya terkait layanan teknologi informasi	Setuju (22 %) Tidak setuju (22 %)

Hal tersebut menjadi permasalahan tersendiri, karena sistem yang ada pada saat ini kurang mendukung tercapainya hal – hal tersebut di atas. Masalah lain adalah pertanyaan mengenai cepat tanggapnya *staff helpdesk* dalam menanggapi masalah atau pertanyaan mendapatkan respon yang berimbang antara jawaban setuju dan tidak setuju, yaitu 22 %. Ini tentu saja merupakan respon yang kurang bagi sebuah penyedia layanan TI berskala *enterprise*.

## **I. 2. Perumusan Masalah**

Identifikasi dan perumusan masalah dalam penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan pokok-pokok permasalahan yang ada dalam implementasi suatu program sehingga permasalahan tersebut dapat dipahami secara jelas dan sistematis sehingga dapat menjadi acuan untuk keberhasilan suatu program tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah pada sub bab sebelumnya, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

- Bagaimana analisis mengenai proses – proses *Information Technology Service Management* pada Direktorat Sistem Informasi?
- Bagaimana proses dan hasil perancangan yang diperlukan untuk memenuhi hasil analisis?
- Bagaimana proses dan hasil *deployment* aplikasi ITSM terintegrasi pada Direktorat Sistem Informasi?

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

### **1. Tujuan Teoritis**

- a. Mengetahui proses bisnis dari monitoring aset-aset TI, terutama yang berada di Direktorat Sistem Informasi Telkom University
- b. Menggali solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi permasalahan monitoring aset TI
- c. Mengetahui hubungan antara ITSM dengan monitoring aset-aset TI

### **2. Tujuan Praktis**

- a. Merencanakan dan mengimplementasikan solusi permasalahan monitoring aset TI berupa sistem informasi yang mempertimbangkan proses bisnis dari aktivitas monitoring.
- b. Mengintegrasikan aplikasi ITSM dengan aplikasi monitoring aset TI

#### **I. 4. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Telkom University
  - a. Memberikan integrasi aplikasi ITSM dengan aplikasi monitoring aset TI yang dapat diterapkan untuk mendukung proses bisnis organisasi.
  - b. Memudahkan user dalam melakukan monitoring aset-aset TI yang dikelola oleh Telkom University sesuai dengan standar ITIL v3.
  - c. Memberikan standar aplikasi yang jelas, sehingga dapat meningkatkan kualitas IT organisasi.
2. Bagi Peneliti
  - a. Memahami konsep ITSM melalui implementasi ITIL v3.
  - b. Mengetahui tata cara monitoring aset TI dan pengelolaannya.
  - c. Memahami pembuatan aplikasi enterprise yang terintegrasi berikut dengan implementasinya di dunia nyata.
3. Bagi Universitas Telkom
  - a. Mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menganalisis dan implementasi aplikasi enterprise yang terintegrasi.
  - b. Memberikan gambaran mengenai kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja yang sebenarnya.

#### **I. 5. Batasan Penelitian**

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis membatasi pembahasannya hanya pada:

1. *framework* ITIL v3 sebagai tolok ukur implementasi ITSM,
2. aset-aset TI pada Direktorat Sistem Informasi Telkom University, bukan keseluruhan aset TI Telkom University,
3. aplikasi integrasi antara ITSM dengan monitoring aset TI, namun tidak membahas mengenai infrastruktur monitoringnya.
4. tahap *operation* pada metodologi penelitian tidak dijalankan pada penelitian ini.