

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah berkembang pesat termasuk di institusi pendidikan yang saat ini sedang meningkatkan pemanfaatan dan investasi teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi sangat mendukung tujuan penyelenggaraan pendidikan sehingga harus diperhatikan efisiensi penggunaan sumber daya dan pengelolaan risiko (Fiqri Amrullah Maulana & Sutabri Tata, n.d.). Teknologi Informasi sudah banyak digunakan untuk memproses, mengolah data, menganalisis data untuk menghasilkan data atau informasi yang relevan, cepat, jelas, dan akurat (Siregar & Nasution, 2020). Teknologi Informasi tidak hanya sekedar implementasi, tetapi juga harus ada pengelolaan layanan TI sebagai pedoman untuk menyelaraskan TI dengan tujuan perusahaan sehingga dapat memberikan nilai tambah. Oleh karena itu, untuk mengatasi dan menyelesaikan permasalahan TI, organisasi harus menerapkan manajemen layanan TI untuk menciptakan layanan TI yang baik dan stabil (Natasia et al., 2020).

Salah satu metode yang dapat digunakan dalam proses manajemen layanan TI yaitu dengan *Information Technology Service Management (ITSM)*. *Information Technology Service Management (ITSM)* merupakan sebuah konsep manajemen yang bertujuan untuk menyampaikan layanan teknologi informasi dengan baik dan efisien kepada pelanggan (A. N. Salim & Sutabri, n.d.). ITSM berfokus pada mengelola, mendefinisikan, dan memberikan layanan TI untuk mendukung tujuan bisnis. ITSM menyediakan struktur dimana proses TI, sumber daya TI dan informasi terkait dengan strategi dan tujuan organisasi akan terhubung Bersama (F. Salim, n.d.). Selain itu ketika meningkatkan layanan, perusahaan harus memastikan bahwa layanan yang diberikan konsisten dengan tingkat yang disepakati perusahaan, dan perusahaan sebaiknya menerapkan kerangka kerja TI yang umum dan terstandarisasi untuk menyempurnakan proses peningkatan layanan. Secara keseluruhan, ITSM pendekatan yang holistik untuk mengelola layanan TI dengan focus pada kebutuhan pelanggan,

efisiensi operasional, dan pencapaian tujuan bisnis. Dengan menerapkan praktik-praktik ITSM yang baik, organisasi dapat meningkatkan pengiriman layanan TI, mengurangi risiko, dan meningkatkan kepuasan (Krismayanti & Sutabri, 2023).

Saat ini, penelitian *Information Technology Service Management (ITSM)* banyak digunakan untuk mengembangkan kerangka kerja dan standar TI. Salah satu kerangka kerja yang terkenal dalam ITSM adalah *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*. *Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* adalah salah satu *framework* bersifat *best practice* dan telah banyak digunakan oleh perusahaan sebagai acuan untuk menjalankan manajemen layanan secara optimal (Mursityo et al., 2019). Umumnya *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* diartikan sebagai suatu kerangka kerja yang didalamnya terdapat pemahaman yang penggunaannya dapat mendukung bisnis organisasi dalam mengembangkan *Information Technology Service Management (ITSM)* (Pratama & Sutabri, 2023). Tujuan penerapan ITIL adalah untuk memberikan nilai bagi bisnis dan telah terbukti meningkatkan efisiensi organisasi serta kepuasan pengguna layanan teknologi informasi (Putra & Sutabri, n.d.). Dalam konteks ITIL ini, *Request fulfilment* menjadi salah satu aspek penting yang bertujuan untuk memastikan bahwa permintaan layanan diproses dengan efisien dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dan untuk mendukung stabilitas pertumbuhan perusahaan, *IT Service Continuity Management* juga bertujuan memastikan layanan TI dapat terus berjalan dan pulih dengan cepat setelah terjadi gangguan ataupun bencana.

Request fulfilment termasuk proses yang bertanggung jawab dalam mengelola siklus hidup semua permintaan layanan dalam berbagai jenis permintaan yang lebih spesifik untuk layanan TI (Mahardhika et al., 2019). *Request fulfilment* bertujuan meningkatkan kualitas layanan dengan mengelola semua permintaan layanan yang salah dari pengguna (Djamal et al., 2023). *Request fulfilment* melibatkan pengguna yang mengirimkan permintaan mereka, permintaan layanan tersebut akan dikelola oleh proses pemenuhan. Lalu terdapat, *IT Service Continuity Management* yang bertujuan mengelola risiko yang dapat memberikan dampak serius layanan TI (Utami et al., n.d.). *IT Service Continuity Management* menguraikan strategi untuk memastikan fasilitas

TI memenuhi persyaratannya dan memulihkan kelangsungan bisnis dalam jangka waktu yang ditentukan.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung adalah instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas pengelolaan, pengembangan, dan pembangunan infrastruktur serta layanan di bidang komunikasi dan informatika. Sebagai bagian penting dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang efisien dan modern, Diskominfo Kota Bandung juga memiliki tugas untuk mengimplementasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Melalui berbagai program dan inisiatif, Diskominfo berusaha meningkatkan akses informasi, memperkuat komunikasi publik, serta memastikan penggunaan teknologi informasi secara optimal untuk mendukung pelayanan publik yang transparan, efektif, dan akuntabel di Kota Bandung.

Saat ini, ada beberapa isu dalam proses manajemen permintaan layanan di Diskominfo Kota Bandung yang menyebabkan ketidakefisienan dalam pemenuhan permintaan pengguna terutama terkait penanganan permintaan layanan yang belum sepenuhnya bisa ditangani secara efektif. Selain itu, Diskominfo juga mengalami beberapa permasalahan meliputi belum tercapainya tingkat layanan kontinuitas yang optimal serta respons terhadap layanan terkait kontinuitas yang masih perlu ditingkatkan, hal ini bisa membuat kurangnya kesiapan dalam menghadapi insiden atau bencana besar.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka diperlukan pendekatan terstruktur dalam mengelola permintaan layanan dan memastikan bahwa layanan tetap operasional dapat dipulihkan dengan cepat setelah gangguan atau bencana terjadi. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa kebutuhan bisnis organisasi terpenuhi. Dalam penelitian tugas akhir ini, akan dilakukannya *assessment* untuk mengetahui lebih lanjut terkait kondisi eksisting serta kesenjangan yang ada di Diskominfo Kota Bandung saat ini. *Assessment* yang digunakan adalah berdasarkan pedoman *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) 3. Assessment* ini dilakukan dengan menggunakan pengukuran *Capability Maturity Model Integration (CMMI)*, yang akan menilai kondisi saat ini serta mengidentifikasi kesenjangan yang ada di Diskominfo Kota Bandung. Peneliti akan melaksanakan *assessment* ini sebagai bagian dari penelitian

dan akan memberikan rekomendasi yang relevan berdasarkan temuan tersebut untuk Diskominfo Kota Bandung.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan analisis dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi eksisting pada IT *Service Management* di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan practice *Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* menggunakan framework ITIL V3 ?
2. Bagaimana *Gap Analysis* pada IT *Service Management* di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan practice *Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* yang telah disesuaikan dengan framework ITIL V3?
3. Bagaimana rancangan rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan IT *Service Management* di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan practice *Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* menggunakan *framework* ITIL V3?
4. Bagaimana rancangan roadmap yang dapat digunakan untuk meningkatkan IT *Service Management* di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan practice *Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* menggunakan *framework* ITIL V3?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis dan memahami kondisi eksisting pada IT *Service Management* berdasarkan practice *Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* menggunakan ITIL V3 di Diskominfo Kota Bandung.
2. Melakukan analisis hasil *Gap Analysis* pada IT *Service Management* berdasarkan *practice Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* menggunakan ITIL V3 di Diskominfo Kota Bandung.

3. Memberikan rancangan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan *IT Service Management* pada *practice Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* menggunakan ITIL V3 di Diskominfo Kota Bandung.
4. Memberikan *roadmap* perbaikan dalam peningkatan *IT Service Management* Bandung berdasarkan *practice Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* menggunakan ITIL V3 di Diskominfo Kota Bandung.

I.4 Batasan Penelitian

Untuk menentukan arah penelitian dengan jelas maka terdapat batasan yang telah ditetapkan yaitu

1. Pelaksanaan *assessment* menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library* versi 3.
2. Ruang lingkup pembahasan difokuskan pada penerapan *IT Service Management* dengan *practice Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* di Diskominfo Kota Bandung.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi praktisi, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Diskominfo Kota Bandung dalam Upaya meningkatkan pengelolaan layanan TI dengan perancangan *IT Service Management* pada *practice Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* dapat mengoptimalkan penerapan ITIL V3 di Diskominfo Kota Bandung.
2. Bagi peneliti lain, menjadi sumber informasi dan referensi untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan analisis, evaluasi dan panduan dalam melakukan penelitian terkait *IT Service Management* di Diskominfo Kota Bandung.
3. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dengan mendapatkan dan menambah ilmu tentang perancangan *IT Service Management* di Diskominfo Kota Bandung.