

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi yang cepat telah mengakibatkan perubahan besar di berbagai sektor, termasuk sektor pendidikan. Teknologi informasi telah menjadi tulang punggung bagi banyak aspek operasional di institusi pendidikan, mulai dari administrasi hingga proses belajar mengajar dan penelitian. Saat ini, penerapan TI bukan lagi sebuah pilihan, melainkan kebutuhan mendasar bagi organisasi, termasuk institusi pendidikan. Kemajuan teknologi memberikan berbagai alat dan solusi yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Dalam konteks pendidikan, TI memungkinkan pengelolaan data yang lebih baik, sistem manajemen pembelajaran (LMS) yang terintegrasi, dan komunikasi yang lebih efisien antara mahasiswa, dosen, dan staf administrasi. Di lingkungan pendidikan, TI harus mampu memberikan nilai tambah yang sesuai dengan tujuan instansi pendidikan, maka dari itu dibutuhkan dukungan layanan TI yang berkualitas.

Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri (STAHN) Mpu Kuturan merupakan salah satu institusi pendidikan tinggi negeri di bawah Kementerian Agama Republik Indonesia, yang terletak di Bali Utara yang tepatnya di Kota Singaraja, Kabupaten Buleleng (*STAHN Mpu Kuturan Singaraja*). STAHN Mpu Kuturan juga salah satu universitas yang sudah menggunakan teknologi informasi untuk mendukung aktivitas administrasi, akademis dan perkuliahan. Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (UPT TIPD) adalah sub bagian yang mempunyai tugas untuk mengelola dan mengembangkan sistem manajemen informasi berbasis teknologi informasi di STAHN Mpu Kuturan Singaraja. UPT TIPD terdiri dari ketua dan lima anggota yang bertanggungjawab atas lima divisi, yaitu divisi pengembangan sistem informasi, divisi infrastruktur teknologi

informasi, server dan jaringan komputer, divisi administrasi, divisi konten dan multimedia, dan yang terakhir divisi keamanan sistem berbasis elektronik.

Manajemen Layanan Teknologi Informasi (ITSM) merupakan bidang ilmu yang mengelola layanan teknologi informasi dengan fokus pada mutu layanan serta keterkaitan antara penyedia layanan dan pengguna layanan TI (Knapp, 2010). Layanan TI sendiri adalah layanan yang berbasis teknologi informasi yang berperan penting dalam mendukung proses bisnis dalam suatu organisasi. Namun dalam penerapannya tidak jarang menemui berbagai tantangan, seperti adanya insiden layanan TI, perubahan dan permintaan layanan, serta keluhan terkait masalah sistem. Oleh karena itu, agar terciptanya layanan TI yang baik maka pembentukan unit layanan pusat pengaduan layanan TI atau biasa disebut *service desk* menjadi langkah untuk memperbaiki dan menyelesaikan masalah TI yang terjadi.

Menurut (Bon et al., 2007) *service desk* adalah unit fungsional yang berperan dalam menangani berbagai kejadian layanan. *Service desk* berfungsi sebagai titik kontak tunggal antara penyedia layanan dan semua penggunanya. Selain itu, Pembentukan *service desk* memiliki tujuan yakni untuk mencatat dan menangani permintaan penyelesaian insiden serta permintaan layanan. *Service desk* akan menyediakan jalur yang jelas bagi pengguna untuk melaporkan masalah, pertanyaan, dan permintaan, serta memastikan bahwa semua permasalahan tersebut diidentifikasi, diklasifikasikan, dikelola, dan ditindaklanjuti dengan baik. Oleh karena itu, *service desk* memiliki pengaruh yang besar terhadap pengalaman pengguna dan citra penyedia layanan di mata pengguna (Axelos, 2019b).

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah salah satu *framework* terkemuka dalam industry Teknologi Informasi. Kerangka kerja ini dianggap sebagai praktik terbaik dan telah banyak diterapkan sebagai panduan untuk mengelola layanan dengan efisien, dikarenakan ITIL menyediakan panduan praktis dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengelola layanan Teknologi Informasi yang berkualitas. Penerapan ITIL telah didukung oleh berbagai jurnal baik dari tingkat nasional maupun internasional (Febriant et al., 2019). Versi terbaru dari ITIL, yaitu ITIL V4, memperkenalkan pembaruan signifikan dalam praktik Manajemen Layanan TI (ITSM). Versi ini nawarkan jangkauan yang lebih luas, mencakup pengalaman pengguna, aliran nilai, serta

transformasi digital. ITIL V4 mengadopsi metode kerja baru seperti *Lean*, *Agile*, dan *DevOps* untuk memberikan panduan yang diperlukan organisasi dalam menghadapi tantangan dalam manajemen layanan dan memaksimalkan penggunaan teknologi terkini. Ditujukan untuk menciptakan sistem yang adaptif, terorganisir, dan terintegrasi, ITIL V4 menyajikan sebuah kerangka kerja yang efisien untuk pengelolaan dan tata kelola layanan berbasis teknologi informasi. (Axelos, 2019b).

Sesuai dengan hasil wawancara awal yang dilakukan dengan programmer di STAHN Mpu Kuturan Singaraja mengatakan bahwa selama ini untuk proses penanganan insiden dan permintaan layanan masih dengan cara datang langsung ke UPT TIPD ataupun dengan menghubungi kontak personal dari programmer. Adapun dampak pada programmer yang diakibatkan dari hal ini adalah mereka mendapatkan tugas tambahan yang dapat menghambat kinerja mereka. Programmer harus menangani masalah-masalah yang tidak terkait langsung dengan pengembangan sistem, seperti masalah pengguna yang tidak bisa login karena lupa *password*, tidak bisa melakukan penyusunan KRS, atau mata kuliah yang tidak muncul. Programmer harus membantu menyelesaikan masalah-masalah tersebut, yang memerlukan banyak waktu dan upaya karena mereka harus berkomunikasi dengan pengguna yang mengalami kendala tersebut. Hal ini terjadi karena STAHN Mpu Kuturan belum memiliki unit *service desk*. Dimana, kendala yang dihadapi oleh STAHN Mpu Kuturan Singaraja adalah kurangnya SDM yang memahami standar *service desk*, mulai dari perancangan struktur unit, tugas dan fungsi petugas *service desk*, hingga SOP terkait *service desk*. Untuk hasil wawancara awal secara lengkap dan detail dapat dilihat pada **Lampiran 1**.

Dari wawancara yang telah dilakukan, diperoleh masalah penelitian bahwa STAHN Mpu Kuturan Singaraja belum memiliki divisi atau fungsi *service desk*. Hal ini menyebabkan implementasi manajemen layanan menjadi kurang optimal, serta pengelolaan insiden, gangguan TI, dan permintaan layanan yang belum ditangani dengan baik dan efisien, serta tidak dilengkapi dengan dokumentasi yang memadai.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis *service desk* di STAHN Mpu Kuturan Singaraja dan memberikan rekomendasi mengenai bentuk

unit serta alur proses sistem *service desk* yang akan dirancang sesuai dengan standar manajemen layanan TI menggunakan praktik ITIL V4 *service management*, khususnya pada *practice service desk*. Diharapkan penelitian ini dapat membantu STAHN Mpu Kuturan Singaraja dalam merancang dan membentuk unit *service desk* untuk upaya mengoptimalkan layanan TI.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti mendapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil analisis *service desk* pada UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja dengan menggunakan *framework* ITIL V4?
2. Bagaimana rekomendasi rancangan *service desk* dengan menggunakan *framework* ITIL V4 pada UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil analisis *service desk* pada UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja dengan menggunakan *framework* ITIL V4.
2. Untuk memberikan rekomendasi rancangan *service desk* dengan menggunakan *framework* ITIL V4 pada UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, terdapat batasan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja
2. Penelitian ini berfokus pada *practice service desk* dengan menggunakan *framework* ITIL V4

3. Hasil dari penelitian ini adalah dokumen hasil penyusunan rekomendasi yang mencakup rancangan dokumen struktur organisasi *service desk*, dokumen alur proses penanganan insiden dan permintaan layanan dari *service desk*, dokumen standar operasional prosedur (SOP) penanganan insiden dan permintaan layanan, dokumen katalog layanan TI, serta format pencatatan laporan insiden dan permintaan layanan TI dari *service desk*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, temuan dari penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang cara menganalisis dan merancang *service desk* dengan menggunakan *framework* ITIL V4.
2. Bagi para akademisi, temuan dari penelitian ini bisa menjadi referensi dalam penelitian terkait perancangan *service desk* dengan menggunakan *framework* ITIL V4.
3. Bagi UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan untuk perancangan *service desk* dan evaluasi manajemen pada layanan TI STAHN Mpu Kuturan Singaraja agar kedepannya menjadi lebih baik dari sebelumnya.