

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini sudah menjadi kebutuhan penting di berbagai sektor, industri, pemerintahan dan organisasi. Secara tidak langsung, teknologi informasi telah mempermudah segala pelayanan, sehingga akan berdampak besar terhadap perkembangan organisasi dan bisnis. Mengadopsi layanan TI membawa sejumlah manfaat signifikan bagi organisasi karena dapat mengotomatisasi tugas-tugas administratif dan rutin, sehingga memberikan kebebasan sumber daya manusia untuk fokus pada tugas-tugas yang lebih strategis. Penggunaan layanan TI pada organisasi mendapatkan keunggulan kompetitif yang signifikan di era digital saat ini. Layanan IT akan meningkatkan efektivitas dan keefisienan layanan, karena itu hampir semua organisasi, perusahaan, dan pemerintahan sudah memanfaatkan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanannya salah satunya di bidang pendidikan (Oktiviana & Jayadi, 2023).

Perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan diharapkan mampu memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat untuk dapat meningkatkan produktivitas dalam bidang akademik dan administrasi (Herlinudinkhaji & Ramadhani, 2023). Universitas Pendidikan Ganesha adalah salah satu perguruan tinggi negeri yang memaksimalkan penggunaan layanan IT, di mana layanan TI yang ada di Universitas Pendidikan Ganesha dikelola langsung melalui Unit Penunjang Akademik Teknologi, Informasi dan Komunikasi Universitas Pendidikan Ganesha (UPA TIK Undiksha). UPA TIK Undiksha merupakan salah satu unit yang mempunyai tugas melaksanakan pengembangan, pengelolaan, dan pelayanan teknologi informasi dan komunikasi serta pengelolaan sistem informasi dan jaringan di Universitas Pendidikan Ganesha. UPA TIK Undiksha berada langsung di bawah Rektor dan dikoordinasikan oleh Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Keuangan, dan Umum (Undiksha, 2017).

UPA TIK Undiksha mengelola 42 sistem informasi yang ada di Universitas Pendidikan Ganesha, yang terdiri dari 36 sistem yang dikembangkan langsung di

UPA TIK Undiksha dan 6 sistem dikembangkan lembaga lain. Dari sekian banyak sistem yang di kelola UPA TIK Undiksha perlu manajemen layanan teknologi informasi yang dapat membantu dalam mengatur atau mengelola layanan teknologi informasi agar dapat berjalan dengan baik. Manajemen Layanan Teknologi Informasi atau *Information Technology Service Management (ITSM)* tidak fokus pada detail tentang bagaimana teknologi informasi digunakan, tetapi pada penyediaan kerangka kerja untuk penataan aktivitas terkait teknologi informasi dan interaksi antara profesional TI dan pengguna TI hal ini dilakukan untuk menjamin kualitas layanan TI, berdasarkan tingkat layanan yang disepakati oleh pengguna (Safrina et al., 2023). ITSM adalah manajemen dari semua proses yang dikolaborasikan untuk memastikan kualitas layanan Seperti inisiasi, desain, organisasi, pengendalian, pengadaan, dukungan dan peningkatan layanan TI yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna (Oktiviana & Jayadi, 2023).

Hasil studi yang dilakukan pada penelitian-penelitian sebelumnya di dapatkan bahwa manajemen layanan teknologi informasi terkait insiden dan problem merupakan hal yang penting dan perlu dikelola dengan baik untuk memastikan insiden dan problem dapat diselesaikan. *Insiden Management* dan *Problem management* merupakan Penerapan ITSM dimana Insiden adalah semua kejadian yang bukan merupakan bagian dari operasional normal layanan yang dapat menyebabkan gangguan dan penurunan kualitas layanan (Mambu et al., 2023). *Incident management* dilakukan untuk memulihkan gangguan normal pada layanan TI secepat mungkin untuk meminimalkan dampak negatif pada alur proses bisnis (Ayuh & Chernovita, 2021). Namun *Incident management* saja tidak cukup untuk menyelesaikan semua insiden karena setiap insiden memiliki faktor penyebab terjadinya insiden. Faktor penyebab insiden yang belum teridentifikasi disebut Problem. Problem dapat membuat insiden yang sama terulang lagi bahkan dapat menyebabkan terjadinya insiden baru (Safrina et al., 2023).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap Bapak I Made Ardwi Pradnyana,S.T.,M.T selaku Ketua Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPA TIK Undiksha menyatakan UPA TIK Undiksha saat ini belum memiliki prosedur tertulis untuk *Problem management* layanan TI yang ada di Universitas Pendidikan Ganesha. Karena itu perlu dilakukan Analisis Praktik *Problem Management* di

UPA TIK Undiksha untuk mengetahui bagaimana Praktik *Problem Management* saat ini di UPA TIK Undiksha dan sebagai acuan pembuatan *Standard Operating Procedure (SOP) Problem Management* layanan TI di UPA TIK Undiksha.

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah kerangka kerja yang terbaik untuk *Information Technology Service Management (ITSM)* karena menyediakan serangkaian praktik-praktik yang dibutuhkan dalam manajemen layanan TI (Andryani & Sutabri, 2023). Pada penelitian (Nainggolan, 2021) yang berjudul “Analisis Perbandingan Framework COBIT 5.0 Dengan ITIL Dalam Mengaudit Sistem Informasi” dan penelitian (Ada et al., 2022) yang berjudul “Analisis Perbandingan COBIT 5 dan ITIL V4 Dalam Implementasi IT Governance” menyatakan Kerangka kerja ITIL memberikan praktik terbaik yang menggambarkan cara merencanakan, merancang, dan mengimplementasikan fungsi manajemen layanan secara efektif untuk meningkatkan layanan teknologi informasi dan komputasi.

ITIL telah berkembang selama bertahun-tahun dan sekarang berada dalam versi keempat. ITIL V4 memberikan panduan yang dibutuhkan organisasi untuk menangani layanan baru mengelola tantangan dan memanfaatkan potensi teknologi modern yang dirancang untuk memastikan sistem fleksibel, terkoordinasi dan terintegrasi agar tata kelola dan manajemen layanan yang mendukung TI (Axelos, 2020). ITIL 4 memiliki 3 *management practices* yang dibagi berdasarkan kebutuhan TI yaitu *General Management Practices*, *Service Management Practices*, dan *Technical Management Practices* dimana terdapat total 34 *practice* dari ketiga *management practices* (Axelos, 2019). *Problem management* merupakan salah satu proses yang ada pada *Service Management Practices* ITIL V4 yang bertanggung jawab untuk mengelola siklus hidup semua permasalahan yang ada pada layanan. *Problem management* mencakup kegiatan yang diperlukan untuk mendiagnosis penyebab insiden untuk menentukan solusi dari permasalahan yang ada (Van Bon, 2007).

Berdasarkan pemaparan masalah dan penelitian sebelumnya maka penelitian ini berjudul “Analisis Praktik *Problem Management* di UPA TIK Universitas Pendidikan Ganesha Menggunakan *Framework* ITIL V4” hasil akhir

dari penelitian yaitu rekomendasi *Standard Operating Procedure (SOP) Problem Management* di UPA TIK Undiksha berdasarkan *framework ITIL V4*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang dapat di rumuskan masalah yang ada yaitu belum adanya prosedur *Problem Management* yang digunakan untuk memajemen masalah yang terjadi pada layanan TI di UPA TIK Undiksha. Adapun pertanyaan penelitian yang didapat berdasarkan pokok permasalahan yaitu:

1. Bagaimana praktik *Problem Management* saat ini di UPA TIK Universitas Pendidikan Ganesha?
2. Bagaimana rekomendasi *Standard Operating Procedure (SOP) Problem Management* di UPA TIK Universitas Pendidikan Ganesha berdasarkan *framework ITIL V4*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana praktik *Problem Management* saat ini di UPA TIK Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Untuk memberikan rekomendasi *Standard Operating Procedure (SOP) Problem Management* di UPA TIK Universitas Pendidikan Ganesha berdasarkan *framework ITIL V4*.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dalam penelitian, supaya pelaksanaan penelitian terarah sesuai dengan tujuan penelitian, sebagai berikut:

1. Analisis praktik *Problem Management* UPA TIK Universitas Pendidikan Ganesha dilaksanakan berdasarkan *Service Management Practices ITIL V4*.
2. Wawancara yang dilakukan bersifat semi terstruktur dengan pertanyaan wawancara yang disusun berdasarkan *Praktik problem management ITIL V4*.
3. Narasumber yang akan diwawancara dipilih berdasarkan kesesuaian peran mereka dengan aspek-aspek *Praktik Problem Management*
4. Rekomendasi *Standard Operating Procedure (SOP) Problem Management* disusun berdasarkan *ITIL V4* dan hasil pengolahan data hasil wawancara.

1.5 Manfaat

Penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi *Standard Operating Procedure (SOP) Problem Management* di UPA TIK Universitas Pendidikan Ganesha sebagai panduan yang jelas dan terstruktur bagi UPA TIK Undiksha dalam menangani problem layanan teknologi informasi.

