

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi menjadi salah satu hal yang banyak diadopsi oleh hampir seluruh organisasi, baik organisasi yang menghasilkan laba ataupun nirlaba, baik perusahaan swasta maupun instansi pemerintah. Perkembangan infrastruktur telekomunikasi di era globalisasi ini telah meningkat secara signifikan. Infrastruktur teknologi informasi mencakup sumber daya teknologi yang dapat digunakan secara bersama-sama sebagai platform untuk aplikasi sistem informasi dalam suatu perusahaan (Cholil dkk., 2020). Komponen-komponen dari infrastruktur teknologi informasi meliputi perangkat lunak, perangkat keras, dan layanan yang dapat dioperasikan secara bersamaan dalam perusahaan. Perkembangan infrastruktur ini sangat terkait dengan kemajuan teknologi. Salah satu peran utama teknologi informasi adalah menyediakan sarana dan barang-barang yang mendukung efektivitas dan efisiensi dalam manajemen layanan di perusahaan.

Layanan Teknologi Informasi merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Secara definisi layanan adalah penyampaian sesuatu yang memiliki nilai (*value*) bagi pelanggan yang dilakukan oleh penyedia layanan dengan cara membantu pelanggan mencapai apa yang mereka inginkan tanpa adanya risiko dan biaya – biaya lainnya. Tujuan dari layanan

itu sendiri adalah untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam memberikan nilai bagi pelanggan maupun penyedia layanan. Layanan teknologi informasi di suatu perusahaan atau organisasi perlu dikelola dengan baik untuk mendapatkan *output* berupa informasi yang dibutuhkan.

ITSM (*Information Technology Service Management*) merupakan cara sistematis untuk mengelola layanan teknologi informasi. ITSM adalah bagian ilmu layanan yang fokus pada operasi TI yaitu pemberian layanan dan dukungan layanan. Manajemen Layanan Teknologi Informasi merupakan implementasi manajemen layanan yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan bisnis. ITSM merupakan sekelompok kemampuan organisasi untuk bisa menghasilkan sebuah nilai ke customer dalam bentuk layanan. Pada ITSM terdapat 4 perspektif yaitu *Partner/Suppliers, People, Product/Technology, Process* (Agutter, 2020). 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 IT.

Salah satu kerangka kerja yang paling banyak digunakan untuk ITSM adalah *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL). ITIL adalah kerangka kerja praktis untuk membantu organisasi mengembangkan dan menyediakan proses dari ITSM, Kerangka kerja ITIL memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional TI dan kualitas layanan. Dari praktisnya, ITIL mendefinisikan bentuk dan fungsi pemanfaatan TI untuk menyimpan dan memproses informasi. ITIL 4 adalah versi terbaru dari ITIL, yang terdiri dari 34 practice. ITIL 4 sendiri banyak digunakan sebagai panduan tata Kelola TI, walau pada dasarnya dikhususkan sebagai panduan manajemen layanan. ITIL Service

Value System (SVS) dan 4 dimensi merupakan komponen utama dari ITIL 4. ITIL 4 memberikan panduan yang dibutuhkan organisasi untuk mengatasi tantangan manajemen layanan baru dan memanfaatkan potensi teknologi modern. Hal ini dirancang untuk memastikan sistem yang fleksibel, terkoordinasi dan terintegrasi untuk tata kelola dan manajemen layanan berbasis TI yang efektif (Agutter, 2020). Salah satu praktik dari ITIL V4 yaitu *Service Request Management* yang merupakan kebutuhan mendasar dari organisasi TI. *Service Request Management* atau manajemen permintaan layanan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan cara menangani semua permintaan layanan yang berasal dari pengguna. Permintaan akses, permintaan layanan, dan permintaan sumber daya merupakan contoh dari *service request* sendiri. *Service request* memiliki standarisasi dalam bagaimana cara pemenuhan permintaan yang ada.

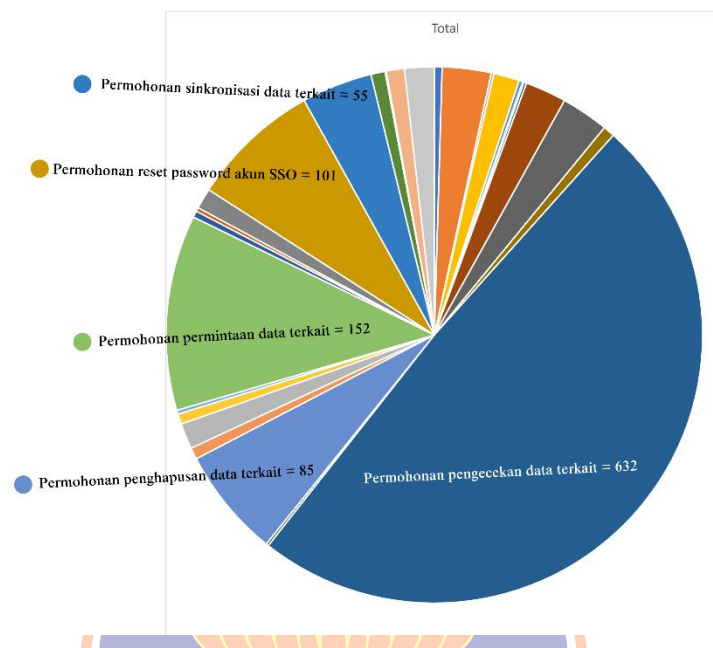
UPA TIK Undiksha adalah unit yang bertanggung jawab sebagai pelaksana teknis yang berhubungan langsung dengan sistem informasi berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Unit ini, yang merupakan bagian dari pengembangan dan pengelolaan sistem dan teknologi informasi dan komunikasi, berada di bawah Rektor dan dikoordinasikan oleh Wakil Rektor Bidang Akademik. UPA TIK memiliki tugas untuk mengembangkan, mengelola, dan menyediakan layanan teknologi informasi dan komunikasi serta mengelola sistem informasi dan jaringan. Sebagai unit layanan teknis, UPA TIK terus berupaya melakukan pengembangan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi. Pembentukan UPA TIK Undiksha telah melewati proses yang cukup panjang dengan berbagai tantangan teknis dan non-teknis. Sebelum berganti nama menjadi UPA TIK, unit ini dikenal dengan nama Pusat Komputer (PUSKOM). UPA TIK

membuat beberapa layanan untuk membantu civitas akademika dalam melakukan pekerjaan sehari-hari secara optimal dan efisien dengan selalu berusaha keras untuk memberikan layanan terbaik bagi civitas akademika undiksha. Sebagai unit teknologi informasi, berdasarkan informasi dari *website* <https://upttik.undiksha.ac.id/>, adapun beberapa layanan UPA TIK yang termasuk kedalam *Service Request Management Practice*:

1. Pembuatan akun *email* undiksha
2. Permintaan akses *wifi* undiksha
3. Penambahan *wifi*
4. Pendaftaran *hosting* undiksha
5. Pembuatan *Website* di Lingkungan undiksha
6. Permintaan data
7. Pemakaian ruang laboratorium komputer
8. Peminjaman laboratorium UPA TIK
9. Pemakaian ruang *VICON* UPA TIK Undiksha
10. Penerbitan sertifikat elektronik
11. Pembaharuan sertifikat elektronik
12. Pencabutan sertifikat elektronik

Pada UPA TIK Undiksha, dalam penerapan *Service Request Management*, masih terdapat sejumlah permintaan layanan dari pengguna yang alurnya dapat disederhanakan. Beberapa permintaan yang seharusnya dapat diselesaikan secara mandiri, seperti permintaan pengubahan *password* akun SSO, perubahan nilai mahasiswa oleh dosen, saat ini masih harus melalui UPA TIK terlebih dahulu. Padahal, proses tersebut bisa lebih efisien jika pengguna dapat menyelesaikannya

sendiri (*self-service*) tanpa perlu menunggu persetujuan dari pihak UPA TIK. Hal ini menunjukkan bahwa alur penanganan permintaan layanan belum sepenuhnya efektif dan efisien. Berdasarkan data permintaan layanan selama tahun 2022 (Juli) – 2024 (Agustus) pada sistem MISSU (Manajemen *Issue* Undiksha), terdapat berbagai jenis *service request* yang masuk ke UPA TIK, seperti pada gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Diagram Jumlah Permintaan Layanan Pada Sistem MISSU

Sumber: (Data MISSU UPA TIK Periode Juli 2022-Agustus 2024)

Diagram tersebut menampilkan jenis-jenis permintaan layanan di UPA TIK dalam periode Juli 2022 hingga Agustus 2024. Berdasarkan diagram tersebut, terdapat lima jenis permintaan layanan dengan jumlah terbanyak dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Service Request Pada Sistem MISSU Bulan Juli 2022 Sampai Agustus 2024

Sumber: (Data MISSU UPA TIK Periode Juli2022-Agustus2024)

NO	Judul Issue	Jumlah
1	Permohonan pengecekan terkait SIAK, data remunerasi, ukuran file turnitin, KDN, simonitoring,	632

NO	Judul Issue	Jumlah
	validasi agenda mengajar, absensi dosen, sistem karya akhir, nilai PPL, sistem absensi mobile, sinkronisasi sso, agenda mengajar, akun <i>website</i> , sistem MISSU, sistem silidia, SKPI, absensi pegawai, mahasiswa non aktif, performa database cluster.	
2	Permohonan permintaan data terkait: data mahasiswa, data dosen & pegawai, nip, nik , nama, akses <i>database</i> , dan <i>import db</i> .	152
3	Permohonan <i>reset password</i> akun SSO	101
4	Permohonan penghapusan terkait data, MK Linpro & skripsi, SPD di Sistem Magang, surat pada Sistem persuratan, file <i>cumlaude</i> , berkas legalisir	85
5	Permohonan sinkronisasi terkait unit kerja pada SKP, Gelar belakang dosen, sinkronisasi ulang mahasiswa pindah prodi, E-Ganesha dosen luar biasa, sistem MISSU programer baru, nama MK di shakuntala, akun SSO, nilai PKL	55
6	Permohonan penyusunan KRS Mahasiswa di SIAK	20
7	Permohonan registrasi akun legalisir alumni	16
8	Permohonan peminjaman terkait ruangan LAB, akun <i>live streaming youtube</i> , <i>E-Voting</i>	37
9	Permohonan perbaikan nilai di SIAK	8
10	Permohonan penginputan data terkait nilai, no. ijazah, data kunjungan dospem	9
11	Permohonan pendaftaran TTE	9
12	Permohonan <i>zoom</i> berlisensi	23
13	Permohonan aktivasi <i>zoom</i>	38
14	Permohonan aktivasi akun mahasiswa	6
15	Permohonan akun <i>google drive</i>	2
16	Permohonan untuk didaftarkan di sistem TTE, <i>e-learning</i> , dan radius server=	11

NO	Judul Issue	Jumlah
17	Permohonan pembuatan <i>website</i>	32
18	Permohonan untuk <i>setting</i> NVR ONVIF	1
19	Permohonan untuk update data terkait penulisan akreditasi di ijazah, kop surat tugas LP3M, daftar penerima kelompok, kresensial server <i>sign client</i> , sistem MISSU, kontak telepon pada SSO, manual panduan karya akhir pada web UPA TIK, prodi D3 manajemen informatika ker D4 TRPL, no. hp mahasiswa di sistem E-Ganesha, API server dan penambahan <i>log activity</i> akses server pada sistem manajemen server, patch PDDIKTI	14
20	Permohonan perpanjangan daftar kembali maba pascasarjana, TTE, dan SSL	5
21	Permohonan Berhenti Kuliah atau pengunduran diri (Non Aktifkan <i>Email</i> dan Akun SSO Mahasiswa)	20
22	Permohonan Percepatan dan penambahan pada Akun <i>Wifi</i>	3
23	Permohonan <i>IP Address</i>	1
24	Permohonan <i>Hosting</i> dan Domain	3
25	Permohonan Pengembangan Sistem Perpustakaan berbasis Inlislite - UPA Balingkang dan Tata naskah	2
26	Permohonan Pembuatan <i>Flyer</i> akan ada perbaikan jaringan undiksha harmoni	2
27	Permohonan perubahan terkait alamat pengiriman berkas, tipe user mahasiswa s2/s3, nama prodi di <i>e-learning</i>	3

Proses penanganan *service request* ini mengikuti prosedur SOP yang ada, melibatkan beberapa tahap, mulai dari pengajuan permintaan, konfirmasi, hingga penyelesaian oleh Divisi *Helpdesk* dan Dokumentasi dan juga masing-masing divisi

terkait. Data tersebut didapatkan berdasarkan hasil observasi sistem MISSU, dan bukti surat izin permohonan data untuk penelitian dapat dilihat pada Lampiran 13. Selain itu, permintaan lain seperti permintaan data mahasiswa atau dosen, pemeriksaan fungsionalitas sistem, pembuatan atau penghapusan akun, penghapusan kursus atau catatan, serta permintaan peningkatan kecepatan *wifi* juga masih memerlukan penyusunan alur yang lebih jelas. Permintaan-permintaan tersebut seharusnya dapat dikategorikan dengan lebih baik, yaitu mana yang memerlukan persetujuan khusus dan mana yang dapat diselesaikan langsung tanpa proses persetujuan tambahan. Dari semua permintaan yang telah dikategorikan bias dibuatkan satu dokumen SOP yang sesuai. SOP yang lebih baik akan memastikan bahwa semua permintaan layanan diproses secara konsisten, sehingga mengurangi risiko penundaan atau kesalahan dalam penanganan permintaan. Waktu yang dibutuhkan untuk konfirmasi dan pengecekan kesesuaian permintaan layanan oleh Divisi *Helpdesk* bisa diperpendek dengan otomatisasi sebagian besar proses ini, seperti verifikasi otomatis untuk permintaan yang sudah sering terjadi. Koordinasi antar Divisi *Helpdesk* dan divisi lain terkait penanganan kendala teknis sering memerlukan waktu tambahan. Maka dari itu, SOP perlu mencakup mekanisme eskalasi yang lebih cepat dan efektif.

Penelitian ini akan menganalisis praktik *Service Request Management* di UPA TIK Undiksha dengan menggunakan panduan praktik terbaik berdasarkan *framework* ITIL 4. Analisis tersebut akan mempertimbangkan kondisi khusus yang ada di UPA TIK untuk memberikan solusi perbaikan yang tepat. Hasil dari penelitian ini diharapkan berupa dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat digunakan untuk memperbaiki dan mengoptimalkan alur permintaan

layanan di UPA TIK. *Framework* ITIL 4 dipilih karena merupakan standar global dalam manajemen layanan TI yang menawarkan panduan terbaik untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. ITIL 4 berfokus pada nilai layanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, sehingga sangat relevan untuk menganalisis dan menyusun rekomendasi perbaikan SOP. Dengan pendekatan ini, UPA TIK Undiksha dapat memastikan pengelolaan permintaan layanan yang lebih sistematis, terukur, dan sesuai dengan praktik terbaik di industri.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan TI, UPA TIK Undiksha perlu melakukan evaluasi terhadap praktik *Service Request Management* yang saat ini diterapkan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik *Service Request Management* di UPA TIK Undiksha dengan menggunakan *Framework* ITIL4. Analisis ini diharapkan dapat mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan dalam proses *Service Request Management* yang ada, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan layanan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga mengenai efektivitas praktik *Service Request Management* yang diterapkan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi institusi pendidikan lain yang ingin menerapkan praktik *Service Request Management* berbasis ITIL4.

1.2 Batasan Masalah

Agar penelitian tidak jauh melebar dari tujuan awal dan tepat waktu, maka perlu adanya sebuah batasan masalah pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Ruang lingkup penelitian
 - a. Penelitian ini difokuskan pada praktik manajemen permintaan layanan (*Service Request Management*) menggunakan *framework* ITIL 4.

- b. Studi kasus dilakukan pada Unit Penunjang Akademik Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPA TIK) Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha).
- c. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan staf UPA TIK, observasi langsung, dan studi dokumentasi terkait proses manajemen layanan yang sedang berjalan.
- d. Fokus pada komponen *Service Request Management* dalam *framework* ITIL 4.

2. Aspek yang Dikaji:

- a. Proses manajemen permintaan layanan yang meliputi penerimaan, penanganan, dan penyelesaian permintaan layanan.
- b. Analisis terhadap standar operasional yang digunakan oleh UPA TIK Undiksha dalam mengelola permintaan layanan.
- c. Evaluasi kinerja manajemen permintaan layanan berdasarkan praktik-praktik yang dianjurkan oleh ITIL 4

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka penulis mengidentifikasi masalah yang akan dijelaskan sebagai berikut:

- 1. UPA TIK Undiksha menghadapi beberapa permasalahan dalam manajemen permintaan layanan, alur dalam permintaan layanan yang kurang lengkap dan dokumentasi yang kurang memadai.

Dari rumusan masalah diatas, adapun pertanyaan penelitian yang didapat sebagai berikut:

1. Bagaimana proses manajemen permintaan layanan di UPA TIK Undiksha saat ini?
2. Apa saja rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan manajemen permintaan layanan di UPA TIK Undiksha sesuai dengan *framework* ITIL 4?

1.4 Tujuan

Tujuan penelitian dari Analisis *Service Request Management Practice* Menggunakan *Framework* ITIL4 di UPA TIK Undiksha adalah :

1. Untuk menganalisis proses manajemen permintaan layanan (*Service Request Management*) yang diterapkan di UPA TIK Undiksha saat ini dengan *framework* ITIL 4.
2. Mengidentifikasi kesenjangan antara standar kinerja manajemen layanan TI di UPA TIK Undiksha dengan praktik *Service Request Management* berdasarkan ITIL 4.
3. Untuk memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan manajemen permintaan layanan di UPA TIK Undiksha sesuai dengan *framework* ITIL.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. UPA TIK Undiksha
 - a. Penelitian ini dapat membantu UPA TIK Undiksha untuk memahami lebih baik tentang bagaimana menerapkan praktik manajemen permintaan layanan yang sesuai dengan kerangka kerja ITIL4. Dengan demikian, mereka dapat meningkatkan efisiensi dalam menangani permintaan layanan dari pengguna.

- b. Dengan menerapkan praktik-praktik terbaik yang ditemukan dalam penelitian, UPA TIK Undiksha dapat meningkatkan kualitas layanan yang mereka sediakan kepada pengguna. Ini dapat mencakup waktu respons yang lebih cepat, penanganan permintaan yang lebih efektif, dan peningkatan kepuasan pengguna secara keseluruhan.
- c. ITIL4 adalah kerangka kerja manajemen layanan IT yang diakui secara internasional. Dengan menerapkan praktik-praktik yang sesuai dengan ITIL4, UPA TIK Undiksha dapat memastikan bahwa operasi mereka sejalan dengan standar industri dan praktik terbaik yang diakui secara global. Dan dari rekomendasi SOP yang akan dibuatkan, penelitian ini nantinya akan membantu adanya otomatisasi.

