

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di Perguruan Tinggi Swasta (PTS) STMIK STIKOM Surabaya, Laboratorium Komputer (Labkom) menjadi salah satu bagian terpenting dalam menjamin kelangsungan proses praktikum untuk mahasiswa. Labkom di STMIK STIKOM Surabaya menggunakan Sistem dan Teknologi Informasi (STI) untuk memberikan layanan kepada *stakeholder* utama, yaitu mahasiswa, dosen, dan karyawan. Layanan STI yang digunakan bertujuan untuk melancarkan proses bisnis Labkom (Sutomo dan Ayuningtyas, 2014).

Hasil wawancara dengan Kepala Bagian (Kabag) Labkom dan observasi langsung di Labkom STMIK STIKOM Surabaya diperoleh hasil sebagai berikut: 1) tidak semua permasalahan layanan STI dicatat, 2) pencatatan masalah layanan STI masih dilakukan secara *ad hoc*, 3) tidak ada penggolongan permasalahan, 4) tidak ada prioritas penanganan permasalahan, 5) penanganan yang dilakukan hanya berdasarkan pengetahuan staf, dan 6) tidak ada kejelasan status penyelesaian masalah.

Masalah layanan STI sebagian besar belum tercatat, hanya masalah layanan *hardware* saja yang dicatat oleh Bagian Teknisi. Rata-rata permasalahan layanan pada *hardware* terjadi sebanyak 25 kali dengan perulangan masalah yang sama sekitar 1 – 2 kali dalam enam bulan. Dampak dari tidak adanya catatan masalah layanan STI ini akan mempengaruhi waktu penyelesaian penanganan, frekuensi perulangan masalah serupa, hingga pengeluaran biaya penanganan.

Waktu penanganan yang panjang ini terjadi karena adanya kemungkinan masalah layanan STI yang terjadi ditangani oleh orang yang berbeda, sehingga analisis permasalahan dimulai dari awal lagi, jika ada catatan permasalahan sebelumnya akan lebih memudahkan dalam menyelesaikan masalah layanan STI. Hal ini menyebabkan turunnya tingkat kepuasan dan kenyamanan pengguna layanan STI dan tingkat ketersediaan layanan STI itu sendiri (itSMF, 2007). Permasalahan layanan STI yang tidak dikelola dengan baik ini disebabkan karena belum ada prosedur di Labkom STMIK STIKOM Surabaya yang mengatur tentang pencatatan masalah layanan STI. Oleh karena itu perlu dibuatkan prosedur yang dapat menangani permasalahan Labkom berdasarkan kebijakan yang berlaku.

Sudah ada tiga kebijakan layanan STI di Labkom STMIK STIKOM Surabaya, yaitu 1) Penyampaian Layanan STI, 2) Optimasi serta Pemeliharaan Aset dan Sumber Daya STI, dan 3) Pengelolaan Masalah Layanan STI. Ketiga kebijakan tersebut memiliki Tujuan, Ukuran, Ruang Lingkup, Peran dan Tanggung Jawab, Proses Bisnis Terkait, dan Referensi atau Pedoman Terkait yang berbeda sehingga pembuatan prosedur yang akan dirancang akan disesuaikan dengan masing-masing kebijakan. Meski demikian ketiga kebijakan ini memiliki keterkaitan yang sama dalam pengelolaan layanan STI.

Kebijakan pertama, yaitu Penyampaian Layanan STI, berfokus pada bagaimana menjaga ketersediaan layanan STI dengan ruang lingkup yang meliputi pendefinisian, pemeliharaan, dan implementasi prosedur penyampaian layanan STI, pengawasan terhadap infrastruktur layanan STI, dan pendefinisian kompetensi SDM yang dibutuhkan untuk menyampaikan layanan STI. Tolak ukur dalam kebijakan ini adalah jumlah gangguan yang disebabkan oleh

kejadian/permasalahan layanan STI dan persentase kepuasan pengguna.

Kebijakan kedua, yaitu Optimasi serta Pemeliharaan Aset dan Sumber Daya STI, berfokus pada pemeliharaan yang mencegah terjadinya masalah layanan STI dengan ruang lingkup melakukan indentifikasi dan pencatatan aset serta mengelola aset penting dan kritis. Tolak ukur dalam kebijakan ini adalah persentase penggunaan perangkat (keras maupun lunak) layanan STI yang legal atau berlisensi, jumlah aset yang tidak digunakan, dan jumlah aset yang sudah melewati masanya.

Kebijakan ketiga, yaitu Pengelolaan Masalah Layanan STI, berfokus pada bagaimana mengatasi masalah layanan STI yang terjadi untuk mendukung ketersediaan layanan STI dengan melihat *history* pemeliharaan aset dan sumber daya layanan STI dengan ruang lingkup yang melakukan pendefinisian dan pengelompokan masalah, mengamati dan melakukan diagnosa permasalahan, menyelesaikan dan menutup permasalahan, dan mengelola masalah secara proaktif. Tolak ukur dalam kebijakan ini adalah menurunkan jumlah terulangnya kejadian dikarenakan permasalahan yang sama, persentase insiden utama yang permasalahannya tercatat, jumlah solusi yang masih dikategorikan *open problems*, jumlah permasalahan yang tercatat, dan jumlah penyelesaian masalah yang memuaskan berdasarkan *root causes*.

Berdasarkan ketiga kebijakan di atas, kebijakan yang sangat terkait dengan permasalahan Labkom adalah kebijakan ketiga, yaitu Pengelolaan Masalah Layanan STI sehingga prosedur yang akan dibuat juga akan berkaitan dengan kebijakan tersebut. Dalam pembuatan prosedur ini akan menggunakan standar atau *best practice Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Version*

3 (V3) tentang *Service Operation*, khususnya terkait proses *Problem Management*. Penggunaan *best practice* ini dipilih karena dalam rincian kebijakan pengelolaan masalah layanan STI menyebutkan *Problem Management* di *Service Operation* - ITIL V3 dalam Pedoman Terkait. Penelitian Sutomo dan Ayuningtyas (2014) juga menyebutkan untuk menggunakan *Problem Management* di *Service Operation* - ITIL V3 dalam membuat prosedur pengelolaan masalah layanan STI.

Hal ini juga diperkuat karena ITIL menyediakan cara dalam aspek manajemen pelayanan (IT Governance Institute, 2007) dan merupakan *framework* yang fokus pada pengembangan tata kelola TI, khususnya dalam layanan TI dan memiliki *library* yang terinci untuk mengembangkan langkah-langkah dalam prosedur. Sedangkan alasan memilih *Service Operation* adalah karena *Service Operation* memiliki langkah-langkah untuk mengelola layanan TI secara efisien dan efektif yang dapat digunakan untuk menjaga performa kerja. Sedangkan alasan fokus utama pada *Problem Management* dipilih karena merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui penyebab permasalahan, menyelesaikan permasalahan, mengurangi resiko, dan menghindari terulangnya kembali permasalahan yang sama (ITIL, 2012).

Penelitian ini akan menghasilkan prosedur pengelolaan masalah layanan STI berdasarkan kebijakan Pengelolaan Masalah Layanan STI menggunakan panduan *best practice Problem Management* di *Service Operation* - ITIL V3. Prosedur ini diharapkan dapat memperbaiki pengelolaan masalah layanan STI di Labkom STMIK STIKOM Surabaya.

## 1.2 Perumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang yang telah dibahas, maka dapat dirumuskan permasalahan Labkom STMIK STIKOM Surabaya yang akan diselesaikan pada penelitian ini adalah bagaimana merancang prosedur penanganan masalah pelayanan STI menggunakan kebijakan layanan STI dan pedoman *Problem Management* di *Service Operation* - ITIL V3.

## 1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian di Labkom STMIK STIKOM Surabaya, lingkup pembahasan dibatasi pada:

1. Prosedur layanan STI yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah *standart operation procedure, work instructions, dan work record*.
2. Penelitian sebelumnya yang dimaksudkan adalah penelitian milik Sutomo dan Ayuningtyas (2014).
3. Pembuatan dokumen prosedur layanan STI menggunakan pedoman kebijakan layanan STI dan *Problem Management* di *Service Operation* – ITIL V3.
4. Pada penelitian akan membahas kegiatan layanan operasional yang dilakukan Labkom terkait 1) *Monitoring and control*, 2) *IT Operations*, 3) *Server Management and Support*, 4) *Network Management*, 5) *Storage and Archive*, 6) *Database Administration*, 7) *Internet/Web Management*, 8) *Information Security Management and Service Operation*, dan 9) *Improvement of operational activities*.

## 1.4 Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini adalah menghasilkan dokumen prosedur pengelolaan masalah layanan STI berdasarkan kebijakan Pengelolaan Masalah Layanan STI menggunakan panduan *best practice Problem Management* di *Service Operation* - ITIL V3.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini dibagi menjadi bab-bab dengan rincian sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dijelaskan latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bab ini dijelaskan landasan-landasan teori yang digunakan untuk membantu menyelesaikan masalah yang meliputi antara lain Layanan STI, ITIL, Kebijakan Layanan STI, SOP, Instruksi Kerja, dan Rekam Kerja.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini dijelaskan tahap-tahap yang dikerjakan dalam penyelesaian tugas akhir mulai dari pendahuluan, pengumpulan data dan penggalan informasi, Identifikasi kebutuhan prosedur, dan pembuatan prosedur.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dijelaskan tentang hasil yang telah diperoleh dari analisa data untuk menghasilkan prosedur sesuai dengan kebijakan pengelolaan masalah layanan STI dan ITIL V3.

#### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini dijelaskan tentang kesimpulan dari pembahasan permasalahan yang telah dilakukan dan saran untuk pengembangan prosedur yang telah dibuat.

