

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya merupakan sebuah perguruan tinggi yang mengembangkan dan menerapkan teknologi informasi dalam proses pembelajaran dan pelayanan. Pemegang peranan penting yang menentukan standarisasi arah penataan, pengembangan, penerapan, dan pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) terdapat di Bagian Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI).

Jenis pelayanan PPTI kepada penggunanya, antara lain sistem informasi dan jaringan untuk semua civitas akademika di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. PPTI juga menyediakan layanan penanganan pengaduan, baik penanganan berupa *wifi*, *proxy*, maupun aplikasi dapat dilakukan pengguna melalui *website* dan telepon.

Layanan penanganan pengaduan terdiri atas proses identifikasi insiden, pencatatan insiden, prioritas insiden, penanganan insiden, mengumpulkan dan menyimpan data detil insiden apabila insiden baru pertama kali terjadi, dan pelaporan kepada pengguna. Proses tersebut hampir seluruhnya dipegang oleh pihak pengembang baik jaringan atau aplikasi.

Dengan jenis layanan yang mencakup semua bagian di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, tentunya tidak terlepas dari insiden yang tidak terencana atau kualitas suatu layanan yang menurun. Beberapa insiden tersebut

seperti permasalahan pada sistem, jaringan terputus tiba-tiba, dan listrik padam sehingga berdampak negatif terhadap kegiatan operasi bisnis.

Beberapa dari insiden tersebut, proses penanganan insiden yang dilakukan hanya berdasarkan perkiraan, pengetahuan, dan pengalaman pengembang jaringan atau aplikasi. Pencatatan kegiatan yang telah dilakukan saat menangani hanya dilakukan oleh pihak yang menangani sehingga tidak ada histori insiden pada Bagian PPTI, sehingga jika insiden tersebut terulang maka tidak harus menunggu pihak yang menangani insiden diawal yang berdampak pada lamanya penanganan insiden.

Untuk meminimalisasi insiden tersebut diharapkan dapat membuat prosedur *Incident Management* terpadu, dengan tujuan untuk meminimalkan dampak negatif terhadap operasi bisnis, sehingga dapat memastikan kemungkinan tingkat terbaik kualitas layanan dapat dipertahankan (OGC, 2007). Langkah tersebut berguna untuk menjamin berlangsungnya layanan dan mendefinisikan semua konsep, teknik penting, serta persyaratan yang dibutuhkan pada setiap kegiatan.

Pembuatan prosedur *Incident Management* ini menghasilkan standar, prosedur, dan formulir yang diharapkan mampu dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten ketika atau sebelum terjadi kendala serta menyelaraskan waktu dan kegiatan penanganan *incident* agar dapat memiliki waktu dan kegiatan yang terstruktur dan selaras jika dilakukan oleh pihak yang berbeda sekalipun. Pembuatan prosedur *Incident Management* ini memerlukan *Framework* ITIL V-3 agar dapat mengatasi permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya.

Framework ITIL V-3 berfokus pada layanan operasional yang dapat memberi masukan bagi perusahaan tentang cara menangani insiden yang terjadi, tepat digunakan sebagai acuan untuk menyusun pola kerja yang terstruktur dalam memberikan layanan perusahaan, dan dapat menjadi panduan pengembangan sebuah tata laksana karena memiliki *library* yang terperinci yang berguna dalam pengembangan langkah dalam prosedur. Panduan pemulihan layanan yang telah disediakan oleh ITIL V-3 pada proses *Incident Management* terdapat beberapa aktifitas seperti *Incident Identification*, *Incident Logging*, *Incident Categorization*, *Incident Prioritization*, *Initial Diagnosis*, *Incident Escalation*, *Investigasi and Diagnosis*, *Resolution and Recovery*, dan *Incident Closure*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang sedang dihadapi, adalah bagaimana membuat prosedur *Incident Management* untuk penanganan pengaduan pada PPTI berdasarkan *framework* ITIL V-3?

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka batasan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pembuatan prosedur *Incident Management* mengacu pada ITIL V-3 tahap *Service Operation* dan proses *Incident Management*.
2. Pembuatan prosedur *Incident Management* hanya dilakukan pada layanan penanganan pengaduan pada Bagian PPTI di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang dicapai adalah menghasilkan prosedur *Incident Management* berdasarkan *framework* ITIL V-3, yaitu berupa Standar, Prosedur, dan Formulir. Prosedur *Incident Management* tersebut dapat memberikan arahan kerja yang jelas ketika atau sebelum terjadi kendala pada proses penanganan pengaduan, memiliki waktu dan kegiatan yang terstruktur dan selaras jika dilakukan oleh pihak yang berbeda sekalipun, dan meminimalkan dampak negatif terhadap operasi bisnis sehingga dapat menjalankan proses tersebut secara terstruktur.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari pembuatan prosedur *Incident Management* berdasarkan ITIL V-3 yang dibangun adalah:

1. Memberikan arahan kerja yang jelas untuk mengembalikan layanan normal secepat mungkin.
2. Membantu Bagian PPTI dalam menata dokumen secara terstruktur dan selaras sehingga dapat mendukung pola kerja yang baik.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini dibagi menjadi beberapa bab seperti pendahuluan, landasan teori, metodologi penelitian, hasil dan pembahasan, serta penutup. Bab pendahuluan menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

Selanjutnya pada bab landasan teori ini menguraikan tentang beberapa teori yang berhubungan dengan permasalahan yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir. Teori-teori tersebut meliputi perencanaan strategis SI/TI, *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*, *Standard Operating Procedure (SOP)*, *Work Instruction*, *Work Record*, dan bagan alir sistem.

Selanjutnya pada bab metodologi penelitian membahas mengenai metodologi penelitian. Metodologi penelitian dalam pembuatan prosedur *Incident Management* ini terdiri atas tiga tahap. Tahap pertama yaitu tahap awal dengan melakukan studi literatur serta pengumpulan data dan informasi. Tahap kedua yaitu tahap pembuatan prosedur *Incident Management* yang terdapat identifikasi kebutuhan prosedur, pembuatan prosedur, dan evaluasi yang terdiri atas verifikasi dan validasi. Tahap ketiga yaitu tahap akhir yang terdiri atas kesimpulan dan saran.

Selanjutnya pada bab hasil dan pembahasan membahas mengenai hasil dan pembahasan dari bab ketiga. Kegiatan metodologi penelitian terdiri atas hasil tahap awal, hasil tahap pembuatan prosedur *Incident Management*, dan hasil pembahasan.

Terakhir pada bab penutup ini membahas mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan dari pembuatan prosedur *Incident Management* dan saran untuk pengembangan prosedur *Incident Management* dimasa yang mendatang, serta dokumentasi.