

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi masa kini merupakan sesuatu hal yang tidak dapat dihindari, perkembangannya telah membawa kemajuan di berbagai aspek kehidupan yang mendorong otomatisasi aktivitas manusia dari manual ke arah teknologi. Proses perkembangan teknologi yang terus berjalan karena didasari adanya inovasi dan kreatifitas dalam menciptakan manfaat baru serta menghadirkan keuntungan bagi suatu organisasi. Penerapan teknologi dalam organisasi penting diterapkan pada era globalisasi ini, mengingat perlunya daya saing dan peningkatan kinerja yang dapat dijadikan indikator kemajuan organisasi. [1]

Pengelolaan layanan teknologi informasi (TI) memiliki dampak besar pada operasional suatu institusi. Semakin efisien layanan TI di institusi tersebut, semakin lancar bisnisnya berjalan. Peran TI dalam institusi tidak hanya mencakup kenyamanan dan kepuasan pelanggan, tetapi juga mempercepat, menyederhanakan, dan mengamankan proses pelayanan [2]. Semakin tinggi kualitas layanan TI, semakin puas pelanggan, dan memberikan nilai tambah bagi institusi. Oleh karena itu, institusi perlu terus meningkatkan kualitas layanan TI melalui evaluasi, perbaikan, dan perawatan secara teratur. Salah satu cara untuk menilai kualitas layanan TI adalah dengan mengukur tingkat kematangannya. ITIL adalah kerangka kerja yang sering digunakan untuk mengukur tingkat kematangan layanan TI di institusi [3].

Perencanaan dan pengelolaan merupakan kunci awal mengimplementasikan teknologi informasi yang sesuai dengan tujuan organisasi. Salah satu sektor yang perlu mengimplementasikan teknologi informasi adalah pada sektor swasta khususnya bidang pendidikan yang mana teknologi informasi tidak hanya dimanfaatkan sebagai

alat bantu untuk meningkatkan kinerja tetapi juga dimanfaatkan sebagai alat strategis dalam mendukung pelayanan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan [4]. Suatu perusahaan dapat dikatakan berhasil salah satunya yaitu apabila kualitas layanan dari perusahaan terhadap konsumen itu maksimal dan memuaskan. Dan untuk memaksimalkan kualitas layanan tersebut perlu dilakukan audit. Menurut *Report of Committee on Basic Auditing Concepts of the American Accounting Association*, Audit adalah daya upaya tertata untuk mengantongi dan meramalkan kenyataan secara objektif tentang asersi-aseri rancangan dan kejadian ekonomi, pakai korban menetapkan martabat kesamaan antara asersi-aseri terselip pakai ukuran yang telah ditetapkan sebelumnya, nantinya menyampaikan hasilnya menjelang aspek-aspek yang berkepentingan.

Keselarasan penerapan sistem informasi dengan kebutuhan perusahaan dapat diwajibkan dengan memperhatikan faktor integrasi dalam pengembangannya. Tujuan integrasi adalah untuk mengurangi kesenjangan yang terjadi dalam proses pengembangan sistem. Untuk mengurangi kesenjangan tersebut, maka diperlukan sebuah paradigma untuk merencanakan, merancang dan mengelola sistem informasi yang disebut dengan arsitektur enterprise (*Enterprise Architecture*).

Perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan diharapkan mampu memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat untuk dapat meningkatkan produktivitas dalam bidang akademik dan administrasi terutama dalam mengelola pelayanan terhadap pelanggan yang dalam hal ini adalah mahasiswa. Kualitas layanan teknologi informasi berpengaruh terhadap input mahasiswa, proses akreditasi, problem management, dan produk yang dihasilkan. Peningkatan kualitas layanan perguruan tinggi dibarengi dengan pengelolaan layanan teknologi informasi sesuai standar kualitas layanan yang diinginkan. Penggunaan standar tata kelola teknologi informasi yang baik dapat

mendukung kelancaran kegiatan pelayanan dan aktivitas proses bisnis pada organisasi atau perusahaan. [1]

Teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung berbagai aspek kegiatan akademik dan administratif di UNSADA. Dari pengelolaan data mahasiswa, sistem pendaftaran online, hingga penyediaan layanan akademik dan fasilitas digital, teknologi informasi menjadi tulang punggung dalam menjalankan operasi universitas. Seiring dengan meningkatnya kompleksitas dan kebutuhan teknologi informasi di UNSADA, muncul berbagai tantangan dalam pengelolaannya. Tantangan tersebut meliputi permasalahan seperti pemeliharaan infrastruktur TI yang kompleks, peningkatan keamanan informasi, penyediaan layanan yang andal dan responsif, serta perubahan teknologi yang cepat. ITIL v4 merupakan versi terbaru dari *IT Infrastructure Library* (ITIL), sebuah kerangka kerja yang digunakan secara luas dalam manajemen layanan teknologi informasi. ITIL v4 menawarkan pendekatan yang komprehensif dan fleksibel dalam merencanakan, mengimplementasikan, dan mengelola layanan TI untuk memenuhi kebutuhan bisnis dan pengguna. Melalui penerapan ITIL v4, UNSADA dapat memperbaiki pengelolaan layanan TI dengan fokus pada efisiensi, efektivitas, dan pengalaman pengguna yang ditingkatkan. ITIL v4 dapat membantu UNSADA dalam menyusun proses-proses manajemen layanan yang terstandarisasi dan terdokumentasi dengan baik, meningkatkan koordinasi antara tim TI, serta memastikan bahwa layanan TI dapat diukur dan ditingkatkan secara terus-menerus. Penerapan ITIL v4 di UNSADA diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, termasuk peningkatan kualitas layanan, pengurangan waktu henti layanan, peningkatan keamanan informasi, pengelolaan risiko yang lebih baik, dan peningkatan kepuasan pengguna.

## 1.2 Rumusan masalah

Fokus penelitian ini adalah menentukan cara mengukur sejauh mana tingkat kematangan layanan teknologi informasi dalam sistem informasi akademik dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V4.

1. Bagaimana kerangka *Maturity Level Framework ITIL V4* digunakan dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik?
2. Bagaimana *framework ITIL V4* dapat melakukan evaluasi terhadap layanan Teknologi Informasi ?
3. Bagaimana implementasi layanan manajemen *practices* yang berhubungan dengan sistem informasi akademik ?
4. Rekomendasi perbaikan apa saja yang dapat diberikan untuk meningkatkan manajemen layanan Teknologi Informasi di Universitas Darma Persada ?

## 1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dilakukan pada bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada Universitas Darma Persada. Penelitian ini memusatkan perhatian pada operasi layanan dan sub-domainnya, mencakup pengelolaan *Service Desk, Incident Management, Continual Service Improvement, Event Management, dan Problem Management*.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kematangan layanan teknologi informasi pada sistem informasi akademik menggunakan framework ITIL V4. Penelitian ini difokuskan pada domain operasi layanan dan sub-domainnya, termasuk manajemen masalah, manajemen kejadian, manajemen insiden, manajemen akses, dan

pemenuhan permintaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan bisnis.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tesis di bagi kedalam lima bab yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi gambaran umum penulisan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan tentang teori dasar yang menunjang dalam pembahasan penelitian yang dapat digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang diangkat.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang metode penelitian yang digunakan dalam laporan tesis ini

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

Bab ini berisikan tentang pembahasan menguraikan hasil dari penelitian yang dilakukan dan diikuti dengan analisis pada bagian pembahasan.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran perbaikan dari seluruh tulisan yang telah diuraikan dalam bab-bab sebelumnya.