

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan computer dari tahun ke tahun yang membuat beberapa komponen semakin berkembang, termasuk Sistem Informasi yang kita gunakan sekarang. Sistem Informasi yaitu informasi yang diorganisasikan untuk mencapai sebuah tujuan dalam organisasi. Dalam pengelolaan sistem diperlukan kerjasama sesama sumber daya sehingga dapat tercapai yang sudah direncanakan sebelumnya. Ini dilakukan untuk meminimalisirkan adanya suatu masalah yang tidak dapat terkontrol, Institut Teknologi Bisnis Dan Bahasa Dian Cipta Cendikia (ITBA DCC) merupakan perguruan tinggi yang telah mengaplikasikan penggunaan teknologi informasi sebagai pendukung proses bisnisnya. Sehingga dibutuhkan penggunaan TI yang mendukung guna mencapai rencana dan strategi bisnis ITBA DCC .

SIKAD adalah Suatu Sistem Informasi Akademik yang dibangun untuk memberikan kemudahan kepada pengguna dalam kegiatan administrasi akademik kampus secara online, seperti proses Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB), pembuatan kurikulum, pembuatan jadwal kuliah, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengisian nilai, pengelolaan data dosen & mahasiswa. Sistem ini juga dapat berfungsi sebagai pendukung untuk analisis data dalam menentukan keputusan Kampus.

SIKAD Online mengelola seluruh data secara terintegrasi sehingga data akan selalu uptodate / realtime dan selalu siap untuk digunakan, serta mengurangi kemungkinan duplikasi data karena sikad Online menggunakan sistem basis data terpusat. Dengan respon email otomatis, PMB online, penjadwalan kelas, KRS online, dan penilaian secara online / realtime maka semua berita atau pengumuman

Siakad Online akan menjadi pusat informasi yang senantiasa menjadi kebutuhan bagi seluruh civitas kampus.

SIAKAD memberikan kemudahan kepada para pengguna untuk senantiasa dapat memantau perkembangan setiap kegiatan yang ada didalam kampus, mulai dari proses penerimaan mahasiswa baru (pmb), krs, proses perkuliahan dan penilaian, sehingga setiap prosesnya dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Permasalahan SIAKAD pada ITBA DCC saat ini ada beberapa proses akademik yang belum terintegrasi, dan masih sering terjadi error serta masih butuh pengembangan.

Ada banyak framework dapat digunakan untuk mengevaluasi sistem, diantaranya adalah ITIL V3, COBIT, ITAF, dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini, framework yang digunakan untuk menganalisa kinerja SIAKAD adalah *Information Technology Infrastructure Library (IT-IL) V3*. Dikarenakan SIAKAD merupakan bentuk upaya pelayanan terhadap mahasiswa, yang erat kaitannya dengan mutu dan kepuasan dari mahasiswa sehingga penelitian ini berfokus pada analisa kinerja SIAKAD, dan didalam framework tersebut terdapat domain khusus yang dapat mengukur tingkat kematangan dari SIAKAD terkait dengan pelayanan yaitu *Domain Service Operation* [1].

Pengelolaan Sistem Informasi Akademik yang tidak terkelola dengan baik akan berdampak pada rendahnya kualitas layanan, rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa, sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan stakeholder terhadap institusi. Dengan demikian sangat diperlukan untuk menganalisa kinerja SIAKAD yang sedang berjalan untuk memastikan bahwa pelaksanaan tersebut telah mendukung tujuan bisnis institusi. Hal tersebut diatas dapat diatasi dengan pemantauan/evaluasi secara periodik terhadap kinerja SIAKAD. Salah satu tool yang dapat digunakan adalah Standar ITIL V3.

Dalam penelitian yang berjudul *Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi* dari penelitian ini menunjukkan bahwa

analisa pada subdomain domain service operation pada framework ITIL V3 juga cukup sesuai dan didasarkan pada keluaran analisa terhadap pengelolaan layanan TI yang telah dilaksanakan dapat ditarik simpulan jika aktivitas pada proses layanan manajemen dan kinerja teknologi informasi sistem elearning telah relatif baik[2].

Kemudian dalam penelitian lain [3] yang berjudul *Analisis Keamanan Informasi Menggunakan Framework ITIL Pada Domain Operation Services* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat keamanan informasinya, baik privasi dapat terjaga dari penanganan resiko yang kurang baik, sedangkan pada Analisis Layanan Ti Pada Domain Service Operation Dengan Menggunakan Framework ITIL V3 Setelah dilakukan penilaian terhadap operasional layanan TI (Service Operations) saat ini menunjukkan bahwa tingkat kematangan dari proses event management, incident management, dan problem management berada pada level 3 atau Defined serta request fulfillment berada pada level 2 atau Repeatable. Dengan nilai 3,06 untuk incident management, nilai 3,12 untuk incident management, nilai 2,54 untuk request fulfillment, nilai 3,24 untuk problem management. Dengan hasil tersebut, maka dapat diartikan bahwa sukses pada level ini didasarkan pada semua proses dan kegiatan telah didefinisikan, didokumentasikan, dan sesuai dengan standar.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi terhadap peningkatan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) pada ITBA DCC .

1.2 Batasan Masalah

Analisis difokuskan pada pemecahan masalah layanan teknologi informasi akademik menggunakan framework ITIL V3 untuk Mengukur tingkat kematangan dengan menggunakan maturity level dan Kuisisioner dengan skala Likert.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah Analisa kinerja layanan SIAKAD pada ITBA DCC sesuai dengan metode ITIL V3, dan apakah dapat mengetahui tingkat kematangan dengan menggunakan maturity level agar dapat memberikan rekomendasi sebagai usulan perbaikan berdasarkan framework ITIL V3 sebagai acuan perbaikan dimasa mendatang?.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa Sistem Informasi Akademik dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3 dan mengetahui tingkat kematangan dengan menggunakan *maturity* level, serta memberikan rekomendasi sebagai usulan perbaikan berdasarkan framework ITIL V3 sebagai acuan perbaikan dimasa mendatang.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian yang dapat diperoleh adalah :

1. Sebagai acuan dalam meningkatkan efektifitas dan mengembangkan sistem menjadi lebih baik.
2. Menjadi referensi yang dapat digunakan sebagai rekomendasi perbaikan berdasarkan framework ITIL V3 pada SIAKAD ITBA DCC.
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangsih pemikiran kepada peneliti lain atau para akademis yang akan mengerjakan tugas akhir dalam kajian yang sama sebagai referensi penelitian.

1.6 Sistematika Penelitian

Tesis ini terdiri dari bagian yang secara garis besar sistematika penelitiannya adalah sebagai berikut.

- a. Bab I Pendahuluan, berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.
- b. Bab II Landasan Teori, berisi penelitian terkait dan landasan teori yang menjadi acuan dalam pelaksanaan penelitian ini.
- c. Bab III Metode Penelitian, berisi metode atau kerangka kerja yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, pada bagian ini juga disajikan rencana penelitian berikut tahapan dan waktu pelaksanaannya.
- d. Bab IV Hasil Dan Pembahasan, berisi mengenai hasil, implementasi dan pembahasan penelitian. Hasil dari implementasi ini berupa gambar alat/program dan aplikasinya. Untuk penelitian lapangan hasil dapat berupa data (kualitatif maupun kuantitatif). Analisis dan pembahasan berupa hasil pengolahan data.
- e. Bab V Kesimpulan dan Saran, berisi simpulan dan saran dari isi penelitian yang sudah di buat