

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di zaman digitalisasi seperti saat sekarang, transformasi digital sudah memasuki berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia pendidikan. Pelayanan administrasi dan akademik di sekolah tidak lagi mengandalkan proses manual yang lambat dan rentan terhadap kesalahan, namun telah beralih secara signifikan menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. (Subkhiyanto, 2020)

SMA Negeri 5 Palembang saat ini telah memanfaatkan platform dan sistem digital, yaitu Sistem Administrasi dan Akademik "Halo Smanli". Adapun dibuatnya aplikasi tersebut adalah untuk menyederhanakan proses administratif, mulai dari pengelolaan data siswa, pencatatan kehadiran, hingga proses pengelolaan dokumen akademik. Perubahan ini tidak hanya mempercepat alur kerja, tetapi juga memberikan aksesibilitas yang paling menguntungkan untuk semua pihak yang terlibat, termasuk siswa, orang tua, dan staf administrasi.

Namun, pada Sistem Informasi Administrasi dan Akademik SMA Negeri 5 (Halo Smanli), terdapat fenomena bahwa sistem informasi yang diterapkan belum mencapai tingkat efisiensi dan efektivitas yang diharapkan. Hal ini terlihat dari lambatnya pengolahan data administrasi, yang menyebabkan tidak terintegrasi antara fitur satu dan fitur lainnya. Gejala-gejala ini menunjukkan bahwa sistem informasi yang ada belum matang dan perlu ditingkatkan untuk mendukung kegiatan administrasi dan akademik secara optimal.

Masalah yang ada pada sistem informasi di SMA Negeri 5 memiliki dampak langsung terhadap kualitas layanan kepada siswa, guru, dan staf administratif. Keterlambatan dalam pengolahan data dan kesalahan dalam pencatatan dapat menyebabkan ketidakpuasan dan menghambat proses belajar mengajar. Selain itu, dengan kemajuan teknologi yang pesat,

permintaan akan sistem informasi yang terpercaya dan terintegrasi semakin mendesak. Oleh karena itu, penelitian ini sangat relevan untuk dilakukan guna mengidentifikasi kelemahan sistem yang ada dan memberikan solusi perbaikan yang diperlukan

(Johnson,2020) melakukan penelitian di beberapa sekolah menengah untuk menilai efektivitas penerapan prinsip ITIL dalam meningkatkan manajemen layanan TI. Penelitian ini memanfaatkan metode survei dan metode wawancara untuk mengumpulkan informasi. dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk guru, staf administrasi, dan siswa. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sekolah yang menerapkan ITIL 3.0 berhasil mengurangi jumlah insiden TI, meningkatkan waktu respons terhadap masalah TI, dan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Johnson menyarankan bahwa penerapan ITIL di sekolah menengah dapat menjadi solusi efektif untuk mengatasi tantangan manajemen TI yang kompleks.(Rachmatullah 2021)

Studi oleh (Brown dan Davis 2019) berfokus pada implementasi ITIL 3.0 di sektor pendidikan dasar dan menengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran yang menggabungkan analisis kuantitatif dan kualitatif untuk mengevaluasi dampak ITIL pada manajemen layanan TI di sekolah-sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ITIL membantu sekolah dalam mengelola perubahan TI secara lebih efektif, meningkatkan kualitas layanan, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya TI. (Rachmatullah et al., 2022) juga menemukan bahwa pelatihan yang memadai dan dukungan manajemen sangat penting untuk memastikan keberhasilan implementasi ITIL di lingkungan pendidikan.

Dari kedua penelitian mengenai penerapan ITIL di sektor pendidikan menunjukkan bahwa framework ini secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi insiden TI, dan meningkatkan kepuasan pengguna, baik di tingkat universitas maupun sekolah menengah. Johnson (2020), dan Brown dan Davis (2019) menekankan bahwa keberhasilan implementasi

ITIL sangat bergantung pada komitmen manajemen, pelatihan yang memadai, dan kesadaran staf terhadap prinsip-prinsip ITIL. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa ITIL dapat membantu institusi pendidikan dalam mengelola layanan TI dengan lebih efektif, memberikan dasar yang kuat untuk diadopsi oleh SMA Negeri 5 guna mencapai tingkat kematangan sistem informasi yang lebih tinggi.

Framework ITIL 3.0 sangat relevan dalam konteks analisis kematangan sistem informasi di SMA Negeri 5 karena menyediakan panduan yang komprehensif untuk meningkatkan manajemen layanan TI. ITIL v3.0 mencakup lima tahap utama: *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Deployment*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*, yang masing-masing dapat diterapkan untuk mengevaluasi dan mengoptimalkan sistem informasi sekolah. Misalnya, melalui *Service Strategy*, SMA Negeri 5 dapat merancang strategi layanan TI yang lebih terarah sesuai dengan tujuan pendidikan mereka. *Service Design* membantu dalam merancang layanan yang lebih efisien dan terdokumentasi dengan baik, sementara *Service Transition* dan *Service Operation* membantu mengelola perubahan dan menjaga operasional harian layanan TI agar berjalan lancar. Selain itu, *Continual Service Improvement* mendorong sekolah untuk melakukan evaluasi terus-menerus dan perbaikan terhadap layanan TI mereka, sesuai dengan umpan balik pengguna dan data kinerja.

Dengan menerapkan ITIL 3.0, SMA Negeri 5 dapat meningkatkan kematangan sistem informasi mereka dengan mengadopsi praktik terbaik yang ditawarkan oleh framework ini. Implementasi ITIL tidak hanya membantu mengurangi risiko dan gangguan dalam layanan TI, tetapi juga meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan pengguna. Secara keseluruhan, ITIL memberikan landasan yang kuat untuk menyelaraskan strategi, desain, transisi, operasi, dan perbaikan layanan TI di SMA Negeri 5, menjadikannya alat yang efektif dalam mencapai kematangan sistem informasi yang lebih tinggi dan mendukung keberhasilan operasional serta pencapaian tujuan pendidikan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pada aplikasi Halo Smanli saat ini masih sangat jarang digunakan, sistem yang belum sepenuhnya dikenal ini dikhawatirkan dapat menghambat kinerja guru, siswa, dan staf administrasi dalam melayani kebutuhan akademik dan administrasi.
2. Banyak keluhan dan kendala yang dihadapi oleh pengguna yang perlu diperhatikan, seperti Galatnya akses pengguna pada Aplikasi Halo Smanli, server sering gangguan saat diakses ramai-ramai
3. Proses layanan informasi dan kualitas layanan teknologi informasi belum dilakukan secara maksimal.

1.3 Rumusan Permasalahan

1. Bagaimana tingkat kematangan sistem informasi "Halo Smanli" di SMA Negeri 5 Palembang menurut framework ITIL V3?
2. Apa faktor-faktor yang menghambat peningkatan kematangan sistem informasi di SMA Negeri 5 Palembang?
3. Apa faktor-faktor yang menghambat peningkatan kematangan sistem informasi di SMA Negeri 5 Palembang?

1.4 Batasan Pada Masalah

Batasan Pada masalah untuk penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut ini:

1. **Tempat Pengambilan Data:** Riset ini difokuskan pada SMA Negeri 5 Palembang sebagai tempat pengambilan data utama. Data akan diambil langsung dari sistem administrasi dan akademik "Halo Smanli" yang digunakan di sekolah tersebut.

2. **Data yang Diperlukan:** Data yang dibutuhkan meliputi informasi terkait efisiensi pengolahan data administrasi, tingkat integrasi antar fitur dalam sistem informasi, dan dampak keterlambatan dalam pengolahan data terhadap layanan pendidikan.
3. **Metode yang Digunakan:** Metode pada penelitian yang akan dipakai adalah studi kasus dengan perspektif kualitatif. Data akan digimpun melalui pengamatan sistem secara langsung terhadap sistem, wawancara dengan staf administrasi, dan analisis lembar laporan terkait penggunaan sistem "Halo Smanli" di SMA Negeri 5.
4. **Pembatasan Lainnya:** Penelitian ini akan membatasi analisis pada kematangan serta efisiensi dan efektivitas pengelolaan sistem informasi administrasi dan akademik menggunakan Framework ITIL V3 pada Domain Service Operation dengan 5 Sub-bab nya yaitu : Service Desk, Incident Management, dan Problem Management. serta tidak akan membahas aspek teknis pengembangan atau infrastruktur IT yang mendasarinya. Fokus utama adalah pada perbaikan sistem informasi yang dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan di SMAN 5 Palembang.

Dengan pembatasan ini, menjadi harapan peneliti dapat tetap fokus dan tidak melebar, serta dapat memberikan manfaat dan peran yang berdampak dalam menyelesaikan masalah yang diidentifikasi terkait dengan kematangan aplikasi "Halo Smanli".

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut::

1. Mengukur tingkat kematangan sistem informasi "Halo Smanli" di SMA Negeri 5 Palembang menggunakan framework ITIL V3. Tujuan ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana sistem informasi "Halo Smanli" telah mencapai kematangan sesuai dengan prinsip-prinsip ITIL V3.

2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat peningkatan kematangan sistem informasi di SMA Negeri 5 Palembang. Tujuan ini bertujuan untuk menemukan dan menganalisis hambatan-hambatan yang menghalangi peningkatan kematangan sistem informasi di sekolah tersebut..
3. Menilai dampak dari ketidakmatangan sistem informasi terhadap kualitas layanan pendidikan dan kepuasan pengguna di SMA Negeri 5 Palembang. Tujuan ini bertujuan untuk mengukur dan memahami dampak yang timbul akibat ketidakmatangan sistem informasi terhadap kualitas layanan pendidikan serta kepuasan siswa, guru, dan staf administrasi.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Aspek Teoritis:

- a. **Pengembangan Keilmuan:** Riset ini akan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen layanan TI dengan mengaplikasikan framework ITIL v3.0 dalam konteks sistem informasi pendidikan. Hasil penelitian dapat memperkaya literatur terkait implementasi ITIL di institusi pendidikan dan memberikan wawasan baru mengenai efisiensi dan efektivitas sistem informasi sekolah.
- b. **Model Implementasi ITIL:** Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi teoritis bagi studi-studi selanjutnya yang mengkaji penerapan ITIL dalam sektor pendidikan atau organisasi lainnya, dengan menyediakan model implementasi dan evaluasi yang dapat diadaptasi.

2. Aspek Praktis:

- a. **Peningkatan Kualitas Layanan:** Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh SMA Negeri 5 Palembang untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi dan akademik melalui rekomendasi perbaikan sistem informasi berdasarkan prinsip ITIL v3.0. Peningkatan ini akan berdampak langsung pada kepuasan siswa, guru, dan staf administrasi.
- b. **Efisiensi Operasional:** Dengan mengidentifikasi dan mengatasi kendala dalam pengolahan data administrasi dan integrasi sistem, penelitian ini dapat membantu SMA Negeri 5 Palembang dalam mencapai efisiensi operasional yang lebih tinggi, sehingga sumber daya dapat dimanfaatkan dengan lebih optimal.

1.6 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian pada analisis penggunaan sistem informasi Halo Smanli menggunakan kerangka kerja ITIL 3 pada SMA Negeri 5 Palembang dapat mencakup hal-hal berikut:

- a. Objek penelitian

Objek penelitian adalah sistem informasi Halo Smanli yang diterapkan di SMA Negeri 5 Palembang. Sistem informasi ini merupakan sistem informasi yang dikembangkan untuk mendukung kegiatan pembelajaran, administrasi, dan layanan Manfaat bagi siswa, guru, dan orang tua siswa

- b. Kerangka kerja penelitian

Kerangka kerja pada riset ini yang digunakan adalah Framework ITIL 3. Kerangka kerja ini dirancang untuk mengelola layanan TI dengan cara yang efektif dan efisien.

c. Metodologi penelitian

Metode penelitian yang digunakan dapat berupa survei, wawancara, atau studi kasus. Survei dapat digunakan untuk mengumpulkan data dari banyak responden, sementara wawancara efektif untuk memperoleh data dari individu responde secara mendalam. Studi kasus dapat digunakan untuk menganalisis penerapan sistem informasi Halo Smanli secara menyeluruh.

d. Subjek penelitian

Subjek penelitian adalah pengguna sistem informasi Halo Smanli, yaitu siswa, guru, dan orang tua siswa.

