

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada zaman modern seperti sekarang ini teknologi sudah berkembang sangat pesat dan merupakan hal yang penting bagi kehidupan masyarakat baik secara individu atau secara kelompok seperti organisasi dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Penerapan teknologi telah mencakup kedalam berbagai bidang untuk memenuhi kebutuhannya seperti di bidang pemerintah, kesehatan dan pendidikan. Di bidang pendidikan sendiri terdapat banyak perguruan tinggi yang menggunakan teknologi sebagai fasilitas perkuliahan ataupun sebagai media pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Universitas Bina Darma Palembang merupakan salah satu perguruan tinggi yang memanfaatkan informasi dalam proses belajar mengajar. SISFO sebenarnya sudah lama digunakan oleh Universitas Bina Darma untuk mempermudah mahasiswa mengakses dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pada tampilan SISFO sendiri terdapat beberapa menu atau fitur yang dapat digunakan oleh mahasiswa untuk kepentingannya, seperti menu *Home*, Hasil *study* (KHS dan transkrip sementara), Jadwal (jadwal reguler, jadwal SP, cetak jadwal rencana studi), *Entry* KRS/FRS/Wisuda (*entry* KRS reguler, formulir rencana studi, update data wisuda, pengajuan judul skripsi, *entry* KRS SP dan informasi akademik), *Elearning* (mata kuliah *E-learning*), Pembayaran (buat kode bayar dan daftar pengajuan angsuran), *Utility* (ganti *password* dan *reset password email*) serta *Log Out*.

SISFO Universitas Bina Darma memiliki standar-standar pelayanan yang mengacu pada standar *IT Service Management (ITSM)*. Menurut Zaqaria, (2015) ITSM digunakan untuk mengelola dan mememanajemen sistem teknologi informasi (TI) untuk meningkatkan layanan yang ada menjadi lebih baik dengan cara memperbaiki prosesnya untuk mencapai tujuan

perusahaan. ITSM memiliki kerangka kerja (*framework*) yang dapat membantu dan mengelola suatu layanan teknologi informasi pada perusahaan dan salah satu *framework* yang digunakan yaitu *Framework IT Infrastructure Library (ITIL)*. *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* merupakan sebuah *framework* yang dibuat dan dikembangkan oleh *Office Of Government Commerce (OGC)* di Inggris. Menurut Marrone et.al, (2014) ITIL merupakan kumpulan dari best practice tata kelola layanan teknologi informasi diberbagai bidang dan industri, dari mulai manufaktur sampai finansial, industri besar dan kecil, swasta, dan pemerintah. ITIL V3 mempunyai lima domain, yaitu *domain Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, dan Continual Service Improvement*.

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan *Framework ITIL V3* yang berfokus pada domain *Service Operation*, penulis memilih domain ini karena domain ini bertujuan dalam memberikan pelayanan yang efisien kepada pengguna berdasarkan penilaian manajemen layanan TI yang melakukan kegiatan pelayanan operasional sehari-hari . Berdasarkan uraian diatas maka penulis melakukan penelitian mengenai “Analisis IT *Service Management (ITSM)* Layanan SISFO Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan *Framework ITIL V3*” yang bertujuan untuk memberi masukan dalam meningkatkan kepuasan pengguna serta perbaikan kinerja operasional unit Departemen STI. .

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan uraian diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yang muncul sebagai acuan untuk analisis yaitu, bagaimana level layanan SISFO Universitas Bina Darma Palembang menggunakan *framework ITIL V3* ?

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Analisis layanan SISFO ini dilakukan di Universitas Bina Darma Palembang.
2. Analisis dilakukan berdasarkan *framework* ITIL V3.
3. Penelitian fokus pada domain *service operation*.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan seperti berikut :

- a. Untuk mengetahui tingkat kematangan layanan SISFO Bina Darma Palembang.
- b. Memberikan saran hasil analisis berdasarkan *framework* ITIL V3 yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan Departemen STI Universitas Bina Darma.

1.4.2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Dapat meningkatkan kualitas layanan SISFO.
- b. Sebagai acuan dan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *framework* ITIL V3.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini dapat bermanfaat yaitu:

- a. Dapat mengetahui tingkat kematang SISFO pada kondisi saat ini.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini terdapat waktu dan tempat penelitian serta akan menjelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan penelitian sebelumnya .

BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN

Pada bab ini akan membahas, metode penelitian, metode pengumpulan data, kerangka penelitian, populasi dan sampel, skala pengukuran serta teknik analisis data yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas .

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil pembahasan dari analisis yang dilakukan menggunakan *framework* ITIL V3 domain *service operation*.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.