

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, layanan telah menjadi suatu kebutuhan yang mutlak dan harus dikelola secara optimal oleh organisasi. Manajemen layanan yang dilakukan secara tradisional pada masa-masa terdahulu, layanan yang umum dilakukan yakni seperti menyapa pelanggan saat memasuki toko, mengirimkan barang ke pelanggan tepat pada waktunya dan kondisi tanpa cacat, hingga sampai kepada pemberian jaminan atas produk yang diberikan kepada pelanggan yang mana juga dilakukan pada masa sekarang. Detail seperti inilah yang dapat membedakan antara suatu organisasi dengan organisasi lain, dimana akan berdampak pada pelanggan dimana mereka akan lebih loyal kepada produk dari sebuah organisasi yang memberikan nilai lebih pada layanannya. Di era teknologi kini, sebuah organisasi lebih menggantungkan aktifitas bisnisnya pada teknologi informasi (TI). Dengan adanya teknologi, maka dapat memungkinkan tercapainya kesempatan serta tujuan yang sebelumnya tidak dapat tercapai serta menjadi lebih cepat dan terjangkau, dan pelanggan pun juga dimungkinkan untuk memiliki permintaan yang lebih beragam untuk memenuhi kebutuhan mereka. Untuk mewujudkan suatu layanan yang bersinergi dengan teknologi, maka dibutuhkan metode yang tepat untuk mengelola kedua hal tersebut. *IT Service Management* (ITSM) merupakan suatu metode pengelolaan sistem teknologi informasi (TI) yang secara filosofis terpusat pada perspektif konsumen layanan TI terhadap bisnis perusahaan. ITSM bukan hanya dapat dimanfaatkan di perusahaan saja namun juga dapat dimanfaatkan di institusi pendidikan (Musda, 2007). Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) UIN Suska Riau menyadari betapa pentingnya layanan TI untuk menunjang proses bisnis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasinya. Sebagai bagian dari UIN Suska yang bekerja di bidang TI, maka pastilah harus memiliki layanan TI yang dapat membantu aktifitas mahasiswa, dosen dan pihak-pihak terkait, serta sejalan dengan misi PTIPD agar dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan visi-misi UIN Suska agar dapat bertransformasi menjadi “*World Class University*”. Beberapa layanan seperti iRaise atau pembuatan Billing dilaksanakan oleh PTIPD dan layanan tersebut sangat dibutuhkan mahasiswa dalam masa perkuliahan di UIN Suska Riau.

Sebagai unit penting di UIN Suska Riau, PTIPD bertanggung jawab memberikan layanan TI yang baik bagi seluruh pihak di lingkungan UIN Suska Riau. Namun setelah beroperasi dalam memberikan layanan, PTIPD memiliki beberapa kendala. Salah satu masalah seperti yang ada pada bagian *Costumer Care Center* (C3). Sebagai bagian yang umumnya beroperasi untuk membuat atau menginformasikan e-mail khusus mahasiswa, menerima keluhan terkait iRaise dan lain-lain, tugas atau beban kerja kadang bertambah. Seperti pada saat awal semester maka banyak mahasiswa yang akan bertanya mengenai jadwal pengisian KRS dan meminta reset password akun iRaise. Juga pada saat pendaftaran Wisuda, banyak juga mahasiswa yang masih belum tau prosedur pendaftaran wisuda secara online. Hal ini membuktikan bahwa belum ada standar jelas mengenai tugas kerja dari pegawai C3. Kendala yang terjadi tidak semuanya dapat diselesaikan oleh bagian C3. Jika terjadi kendala yang cukup besar, maka divisi lain yang memiliki kapabilitas dalam penyelesaian kendala tersebut akan mengambil alih perbaikan. Namun terkadang pada saat penyelesaian kendala, tidak semuanya berdasarkan standar tugas kerja atau prosedur tetap. Dikarenakan belum semua kegiatan di PTIPD memiliki prosedur yang disepakati dalam aktivitas pemberian layanan TI. Selain itu dalam usaha peningkatan pelayanan TI, PTIPD juga kurang melibatkan pelanggan, seperti mahasiswa dan dosen, secara maksimal.

Pada penelitian sebelumnya oleh Farroh Sakinah dan Bambang Setiawan dengan judul *Indeks Penilaian Kematangan (Maturity) Manajemen Keamanan Layanan TI*. Penelitian ini menghasilkan pembuatan indeks penilaian manajemen



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keamanan layanan dengan menggabungkan standar dan *framework* ITSM, diantaranya adalah : COBIT 4.1, ITIL, ISO 27000 serta hasil akhir penilaian kesiapan berdasarkan *maturity model* adalah relevan dengan berdasarkan dari indeks penilaian yang saling mendukung antara satu standar dengan standar lainnya. Sedangkan pada Penelitian oleh Erna Insfitharina dengan judul Penerapan *Information Technology Infrastructure Library Framework* pada Sistem Manajemen *Service Desk*, membahas mengenai pembangunan sistem aplikasi berbasis web menggunakan ITIL *framework* dengan berfokus pada area *service desk* dan *incident management*, dengan tujuan menghasilkan sebuah sistem layanan IT agar pelayanan *incident* lebih terkontrol dan teratur.

Penelitian ini akan membahas bagaimana mengukur *Maturity Level* (Tingkat Kematangan) Manajemen Layanan TI (ITSM) dari PTIPD menggunakan *Tools* dari ITIL V2. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh PTIPD sebagai acuan untuk meningkatkan layanan TI agar menjadi lebih maksimal dan juga dapat digunakan oleh mahasiswa lain sebagai salah satu acuan untuk mengerjakan penelitiannya berkaitan dengan ITSM, khususnya *framework* ITIL. Selain itu area yang dibahas yakni pada area *Service Management* yang terdiri atas *service delivery* dan *service support*, yang akan diukur untuk mengetahui seberapa “Matang” layanan TI PTIPD .

Arti penting dari pengerjaan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat *Maturity* layanan TI di PTIPD, khususnya pada proses *Service Management* berdasarkan ITIL V2. Karena seperti yang sudah dijelaskan diatas, ada bagian dari unit PTIPD yang mengalami kendala mengenai standar tugas kerja dan menjadi alasan untuk mengetahui standar kerja dibagian lain agar tujuan proses bisnis dan TI PTIPD dapat tercapai secara maksimal. Selain itu, bagi penulis, dapat semakin menambah pengetahuan terhadap salah satu *framework* yang terdapat pada ITSM yang dapat diimplementasikan nanti di dunia kerja. Selain itu penulis dapat memberikan kontribusinya dalam menjalankan pengukuran ITSM demi memajukan PTIPD yang bersinergi dengan visi-misi UIN Suska. Hasil dari pengukuran



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi PTIPD dalam meningkatkan pelayanan di bidang TI agar menjadi lebih maju lagi kedepannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas rumusan masalah yang dapat diambil dalam Tugas Akhir ini adalah :

Bagaimana melakukan pengukuran *Maturity Level Model IT Service Management* pada Pusat Teknologi Informasi dan Penyimpanan Data (PTIPD) UIN SUSKA Riau.

1.3 Batasan Masalah

Sesuai dengan Latar Belakang dan Rumusan Masalah diatas, maka penulis merasa perlu adanya batasan masalah dalam melakukan penelitian Tugas Akhir ini agar ruang lingkup penelitian ini tidak terlalu luas. Adapun batasan masalah terkait dengan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini difokuskan pada 11 proses pada area *Service Management* ITIL V2 yang terdiri atas *Service Delivery* dan *Service Support*,
2. Pemetaan *Maturity Level* terhadap Layanan TI di PTIPD terbatas hanya pada kondisi saat ini dan rekomendasi,
3. Metode Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yakni berdasarkan wawancara, observasi dan penyerahan Kuesioner yang berdasarkan pada Toolkit ITIL V2,
4. Pihak yang akan menjadi responden pada penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di dalam PTIPD UIN SUSKA Riau, khususnya Kepala PTIPD.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Terukurnya proses Pengelolaan Layanan TI di Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) UIN Suska Riau.
2. Mengetahui kondisi saat ini terkait Layanan TI di PTIPD.
3. Memberikan rekomendasi untuk pengembangan Layanan TI di PTIPD.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan dasar-dasar penulisan tugas akhir yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori yang mendukung penelitian yang berhubungan dengan Pengukuran, *IT Service Management* dan *Maturity Level*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah-langkah dalam proses penelitian, yaitu studi pustaka, pengambilan data, analisa, serta kesimpulan dan saran.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang analisis ITSM dan hasil pengukuran terhadap data-data yang telah dihitung.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang beberapa kesimpulan dan saran yang diambil dari hasil analisa dan penerapan layanan TI.