



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini, Teknologi Informasi (TI) telah banyak digunakan di dalam berbagai bidang, salah satunya adalah pada dunia pendidikan. Menurut Ali Muhtadi (2006), proses pembelajaran dan penyampaian informasi akan lebih baik apabila menggunakan Teknologi Informasi (TI), tidak hanya menggunakan metode konvensional seperti sebelumnya. Selain untuk membantu proses pembelajaran dan penyampaian informasi, Teknologi Informasi (TI) juga dapat dimanfaatkan untuk membantu pengelolaan TI institusi pendidikan tersebut.

Audit sistem informasi dapat digunakan untuk mengelola TI di sebuah institusi pendidikan. Pengelolaan yang dilakukan dapat menghasilkan rekomendasi yang nantinya dapat digunakan oleh pihak institusi tersebut agar mencapai tujuannya. Untuk memenuhi standar audit yang baik, penerapan audit dapat menggunakan kerangka kerja ITIL.

ITIL merupakan kerangka kerja umum yang menggambarkan *best practice* dalam manajemen layanan TI. ITIL menyediakan kerangka kerja bagi tata kelola TI, yang berfokus pada pengukuran layanan secara terus-menerus dan peningkatan kualitas layanan TI yang diberikan, baik dari sisi bisnis dan perspektif *customer*.

Tata kelola teknologi informasi (*IT Governance*) di dunia pendidikan sudah cukup banyak digunakan di Indonesia sendiri, contohnya pada Universitas

Pendidikan Ganesha. Menurut jurnal yang ditulis oleh (Gusti Lanang Agung Raditya Putra, 2015), pihak Universitas Pendidikan Ganesha menggunakan tata kelola teknologi informasi (*IT Governance*) untuk evaluasi teknologi informasinya terhadap pelayanan system. Kemudian berdasarkan dari jurnal (Komang Budiarta, 2016), ada juga STIMIK STIKOM Bali yang melakukan pengembangan audit sistem informasi mereka menggunakan kerangka kerja yang sama yaitu COBIT 5.0. Selain kedua universitas tersebut, ada pula Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang meningkatkan model layanan sistem informasi akademik mahasiswanya menggunakan framework ITIL V3 dan COBIT 4.1 (Khairul Sani, 2015).

Departemen TI UMN memiliki peranan penting di UMN karena bertanggung jawab atas layanan infrastruktur TI UMN. Departemen TI UMN memiliki fokus layanan pada bagian *service operation*. Menurut Bapak Dwi Kristiawan selaku Manajer departemen TI UMN, departemen TI UMN belum memiliki kerangka kerja yang digunakan sebagai landasan dalam pengukuran dan peningkatan layanan mereka. Salah satu *alternative* landasan pengukuran yang dapat digunakan adalah ITIL 2011 karena sifat pelayanan dari departemen TI UMN berfokus pada bidang layanan (*service*), yang sama dengan fokus dari kerangka kerja ITIL 2011 bagian *service operation*.

Penelitian ini berfokus pada penggunaan ITIL 2011 pada departemen TI UMN untuk mengukur dan memberikan rekomendasi berdasarkan poin pada *service operation*. Hasil dari penelitian ini akan diberikan kepada departemen TI UMN untuk penilaian awal dari standar ITIL 2011 bidang *service operation*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka didapatkan identifikasi masalah, yakni:

- a. Bagaimana tingkat kematangan *IT Service Operation* Universitas Multimedia Nusantara berdasarkan kerangka kerja ITIL versi 2011?
- b. Bagaimana rekomendasi berdasarkan hasil tingkat kematangan *IT Service Operation* Universitas Multimedia Nusantara sesuai dengan kerangka kerja ITIL versi 2011?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini berfokus pada departemen TI Universitas Multimedia Nusantara karena tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kematangan TI dari Universitas Multimedia Nusantara.
- b. Kerangka kerja yang digunakan sebagai bahan adopsian penelitian ini adalah ITIL 2011.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan masalah dan batasan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa tingkat kematangan pada *service operation* di Universitas Multimedia Nusantara (UMN) dan agar dapat menghasilkan rekomendasi yang berguna bagi perbaikan layanan TI Universitas Multimedia Nusantara. Diharapkan

hasil dari penelitian ini dapat menjadi acuan pengembangan layanan TI Universitas Multimedia Nusantara.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada Laporan Skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

- **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

- **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku, *website*, jurnal dan sumber lainnya yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa *literature review* yang berhubungan dengan penelitian.

- **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan gambaran mengenai metode penelitian apa saja yang digunakan dalam penelitian kali ini. Metode-metode yang digunakan merupakan metode untuk melakukan pengukuran tingkat kematangan pada Departemen TI Universitas Multimedia Nusantara.

- **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan bagaimana pembahasan mengenai penelitian yang dilakukan berdasarkan metode penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya.

- **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa dan optimalisasi sistem berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

- **DAFTAR PUSTAKA**

- **LAMPIRAN**

