

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era informasi seperti saat ini organisasi, badan pemerintahan, perusahaan menjadikan teknologi informasi sebagai tulang punggung yang mendukung untuk proses bisnis utama guna mencapai tujuan bisnisnya[1]. Proses bisnis yang harus berjalan selama 24 jam membutuhkan dukungan TI yang siap sedia. Teknologi informasi ini digunakan untuk meningkatkan produktivitas dan membuat proses bisnis lebih efektif juga efisien[2]. Dalam pengelolaan layanan TI, salah satu proses TI yang paling sering dilakukan adalah manajemen insiden yang dituangkan pada layanan *helpdesk*. [3]

Layanan *helpdesk* merupakan layanan TI untuk membantu menangani kebutuhan pengguna seperti pertanyaan, pelayanan, dan dukungan teknis dengan memanfaatkan sistem penomoran untuk memudahkan pemberian tindakan penyelesaian teknis. Layanan *helpdesk* digunakan untuk memudahkan dalam mencatat, klasifikasi, dan menindak segala insiden yang terjadi sehingga pada akhirnya darinya bisa menjadi sebuah *knowledge asset* bagi organisasi. Insiden di dalam proses bisnis adalah hal yang tidak bisa dihindari dikarenakan dalam dunia bisnis sangat didukung oleh teknologi informasi baik itu aplikasi sistem informasi, perangkat keras, sumber daya, dan jaringan. Sehingga apabila tidak ada manajemen insiden yang baik akan mengganggu proses bisnis. [4]

PT ABC adalah sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang keuangan dan perbankan. Dimana pada dunia perbankan teknologi informasi bukan lagi sebagai pendukung melainkan faktor utama berjalannya suatu proses bisnis. PT ABC menggunakan teknologi informasi sebagai jalur bisnis utama perusahaan untuk bisa terus meningkatkan pelayanan pada nasabah. Teknologi

informasi diperlukan oleh PT ABC untuk mendukung transaksi nasabah secara cepat, tepat, dan real-time.

Saat ini pada PT ABC layanan *helpdesk* ditangani dan menjadi tanggung jawab oleh departemen TI pada bagian IT *Operation*. Namun, pekerjaan mengenai layanan *helpdesk* memiliki beberapa masalah diantaranya tidak memiliki panduan dalam menangani insiden yang terjadi dengan adanya panduan yang jelas maka akan meningkatkan efektivitas serta efisiensi teknisi dalam menangani masalah dan pencatatan insiden atau *reporting* yang berisi pencatatan langkah penanganan insiden yang terjadi juga tidak lengkap. Padahal dengan adanya pencatatan insiden yang lengkap bisa menjadi *knowledge asset* perusahaan. Untuk mendukung pencatatan insiden yang lengkap dan terkini maka akan diusulkan rancangan purwarupa sistem informasi *Helpdesk* untuk membantu masalah tersebut, pencatatan insiden ini akan terintegrasi pada sebuah *Helpdesk master report*. Data yang diperlukan dalam membentuk *helpdesk master report* yang berguna untuk *knowledge asset* adalah nama pengguna, tanggal masuk masalah, nama departemen, kategori masalah, sub kategori masalah, rincian masalah atau permintaan, dampak yang terjadi, kepentingan (*urgency*), diagnosis, hasil investigasi, langkah penanganan, nama teknisi, dan lama pengerjaan. Dengan adanya pencatatan insiden ini yang dibuat didalam *helpdesk master report* bisa mendasari pembuatan tata laksana atau prosedur pengerjaan insiden yang baku, sehingga tidak mengandalkan keilmuan masing-masing teknisi saja. Keilmuan yang dimaksud adalah seputar perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan.

Proses kegiatan *helpdesk* ini harus disesuaikan dengan mengikuti panduan manajemen layanan berbasis kualitas dan layanan kepada pengguna di perusahaan atau dikenal dengan Manajemen layanan teknologi informasi (*Information Technology Service Management / ITSM*) [5]. Fokus yang akan diteliti pada penelitian ini terkait dengan proses manajemen *helpdesk* yang belum terstruktur sehingga akan dilakukan perancangan baru sistem informasi

helpdesk dengan domain *service operation* dan subdomain manajemen insiden menggunakan framework ITIL V3 sebagai acuannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana hasil rekomendasi proses manajemen insiden pada PT ABC?
- 2) Bagaimana hasil perancangan sistem informasi *Helpdesk* PT ABC berupa prototipe?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan ini dibatasi sebagai berikut:

- 1) Rekomendasi proses manajemen insiden *helpdesk* PT ABC domain *service operation* dan sub domain *incident management* pada *framework* ITIL V3.
- 2) Sistem informasi *helpdesk* yang dihasilkan berupa prototipe.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

- 1) Merencanakan sebuah konsep manajemen layanan berbasis kualitas dan servis kepada pengguna dengan merancang sistem informasi *helpdesk* sehingga membantu PT ABC dalam menangani insiden seperti menentukan tindakan yang tepat dalam penanganan insiden.
- 2) Merencanakan manajemen insiden untuk mendukung kinerja sistem informasi *helpdesk*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

- 1) Dengan adanya sistem informasi *Helpdesk* ini semua insiden yang masuk akan disimpan didalam *reporting* yang kemudian PT ABC dapat menggunakannya sebagai *knowledge asset* yang berguna untuk teknisi bila menghadapi insiden serupa dimasa yang akan datang.

- 2) Di dukung oleh manajemen insiden yang sesuai kebutuhan PT ABC bisa meningkatkan kecepatan dan ketepatan teknisi dalam melakukan penanganan insiden.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan skripsi ini dibuat berdasarkan urutan sebagai berikut:

- 1) BAB I – Pendahuluan. Berisikan latar belakang pemilihan judul skripsi “Perancangan Sistem Informasi Helpdesk dengan Domain Service Operation dan Sub Domain Incident Management pada PT ABC menggunakan Framework ITIL V3”, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penyajian.
- 2) BAB II – Landasan Teori. Berisikan tinjauan teori yang berisi literatur – literatur yang mendukung teori pada laporan skripsi ini baik teori umum maupun teori yang sesuai dengan laporan skripsi dan penelitian terdahulu.
- 3) BAB III – Metodologi Penelitian. Bab ini berisikan gambaran umum objek penelitian, metode yang digunakan, variable penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik pengambilan sampel.
- 4) BAB IV – Analisis dan Hasil Penelitian. Bab ini berisikan analisa masalah dan kebutuhan penelitian, hasil analisis kesenjangan dan perancangan *prototype* sistem informasi *Helpdesk*.
- 5) BAB V – Simpulan dan Saran. Berisikan simpulan dari hasil penelitian juga saran untuk penelitian selanjutnya