

## BAB 1

### PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai hal-hal yang mendasar sebagai gambaran umum permasalahan yang akan dibahas. Hal-hal tersebut meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian dan manfaat penelitian.

#### 1.1 Latar Belakang

Dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di era globalisasi saat ini semuanya sudah menerapkan teknologi informasi, Seperti perusahaan yang memanfaatkan teknologi digunakan sebagai salah satu cara mereka untuk mencapai visi, misi dan strategi bisnis perusahaan. Banyak peneliti yang mengungkapkan bahwa teknologi informasi telah menjadi senjata kompetitif dalam bisnis mulai tahun 1980-an.

Menurut Goby (2016) Penerapan teknologi informasi tidak lepas dari permasalahan dan hambatan seperti terjadinya insiden pada teknologi informasi yang mengakibatkan terganggunya kegiatan operasional perusahaan. Karena itu dibutuhkan sistem yang menenganai layanan operasional yang berkaitan dengan teknologi informasi (*IT Helpdesk atau IT service desk*).

Ada beberapa *standart* yang harus di kembangkan mengenai penerapan teknologi informasi, *standart* tersebut adalah *Information Tecnology Infrastructure Library* (ITIL). ITIL V3 adalah sebuah rangkaian suatu konsep. pengelolaan teknik infrastruktur, pengembangan, dan operasi teknologi informasi. salah satu fase yang ada di ITIL adalah *service operation*. *Service operation* adalah tahapan dari *lifecycle* ITIL V3 yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan TI. Dimana terdapat panduan yang menunjukkan bagaimana mengelola layanan TI yang efektif dan efisien serta menjamin kinerja perusahaan (OGC,2007). Peran *service operation* berbasis ITIL V3 disini yaitu membantu dalam menyelaraskan kondisi ideal layanan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempercepat penyelesaian proyek dalam memanfaatkan waktu sumber daya serta untuk memastikan layanan apakah sudah sesuai dengan bisnis *core* yang ada konsumen dan permintaan *end user*.

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan menggunakan teknologi informasi sebagai pelayanan IT terkait proses bisnis perusahaan. Implementasi website dalam penerapan teknologi mempermudah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan dalam menjalankan proses bisnisnya. Website penunjang pelayanan proses bisnis ini adalah Komputerasi Kantor Pertanahan (KKP) aplikasi berbasis website yang digunakan sebagai sarana pelayanan operasional pembuatan sertifikat melalui proyek PTSL, yang dapat diakses menggunakan internet. Dengan adanya website pembuatan sertifikat bisa diselesaikan dengan cepat dan mudah.

Untuk dapat menyediakan layanan yang diinginkan pengguna pengelolaan layanan operasional KKP memiliki unit fungsional yaitu *service desk*. *Service desk* melayani seluruh pengguna layanan IT. Tugas dari *service desk* adalah sebagai layanan komunikasi dengan pengguna apabila pengguna mengalami permasalahan terkait layanan TI yang digunakan. Melalui *service desk* pengguna dapat menyampaikan permasalahan layanan TI dan permintaan hak akses layanan.

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan penyusunan dokumen SOP mengenai *service desk* sistem KKP. Fungsi dari dokumen SOP digunakan sebagai intruksi kerja tertulis yang terstruktur dan terdokumentasi. Selain itu juga digunakan sebagai mengatur seluruh aktivitas dari *service desk* terkait penanganan masalah, pemenuhan permintaan atau hak akses pengguna. Seperti yang terjadi dilingkungan saat ini di Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan belum memiliki dokumen SOP *incident management* dan *access management* karena hal tersebut muncul beberapa permasalahan yang muncul pada *service desk* KKP diantaranya 1) Alur dalam *incident management* dan *access management* yang belum sistematis, 2) Distribusi hak dan kewajiban dalam menyelesaikan *insiden management* dan *access management* pengguna belum sesuai dengan perannya. Oleh karena itu pembuatan dokumen SOP sangat penting, terutama dalam proses standarisasi dan aktivitas yang dilakukan oleh *service desk* untuk menerapkan efektivitas dan kualitas sistem.

*Standart operating procedure* (SOP) adalah pedoman operasi dalam suatu tindakan yang terstruktur, yang dapat dipertanggung jawabkan. SOP merupakan pedoman tertulis yang berisi mengenai apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh pegawai untuk membantu aktivitas yang dikerjakan. SOP sangat penting bagi organisasi karena memiliki beberapa manfaat diantaranya untuk menstandarisasi aktivitas yang dikerjakan, sebagai dokumen yang mendeskripsikan dan mendokumentasikan harapan kinerja dan digunakan sebagai alat untuk memberikan pelatihan kepada pegawai. SOP sangat berperan penting pada *service desk* untuk mengelola permasalahan terkait layanan TI, sehingga proses pengelolaan permasalahan layanan TI dapat dilaksanakan dengan baik sesuai standar.

Pada penelitian ini dilakukan penyusunan SOP dengan cara pengamatan kondisi eksisting terkait proses pengelolaan layanan TI untuk lingkup proses *incident management* dan *access management* oleh *service desk* KKP dilakukan berdasarkan standar ITIL V3. Pada standar tersebut terdapat proses *service desk* dalam melakukan pengelolaan terhadap *incident management* dan *access management* terkait layanan TI. Kemudian dilakukan pendokumentasi terhadap SOP yang sudah disusun, dilakukan verifikasi dan validasi dokumen, sehingga nantinya dapat digunakan oleh *service desk* KKP dalam melakukan penanganan permasalahan layanan IT pengguna. Diharapkan kinerja *service desk* dapat memenuhi layanan dan menangani permasalahan layanan TI serta dapat memberikan dampak positif lainnya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan utama yang terkait adalah sebagai berikut sebagai berikut :

1. Bagaimana gap yang terdapat antara kondisi *existing* proses *service desk* dalam mengelola *incident management* dan *access management* jika dibandingkan dengan kondisi ideal menurut ITIL V3 ?
2. Bagaimana hasil pembuatan dokumen *standard operating procedure* (SOP) menurut ITIL V3 berdasarkan hasil gap analisis yang sudah dilakukan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari uraian rumusan masalah tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui gap yang terjadi antara proses eksisting pengelolaan *incident management dan access management* yang dilakukan oleh *service desk* dibandingkan dengan proses ideal menurut ITIL V3.
2. Menghasilkan dokumen SOP untuk penanganan layanan TI *service desk* untuk ruang lingkup proses pengelolaan *incident management dan access management* menurut ITIL V3 sesuai analisis gap sudah dilakukan.

### **1.4 Batasan Penelitian**

Ruang lingkup dari penelitian kali ini adalah membuat dokumen SOP yang mencakup *lifecycle dan service operation* pada *framework ITIL V3*. Yang membahas lingkup *lifecycle service operation* dan dijelaskan secara detail. Dengan mengikuti 2 tahapan dari *service operation* yaitu *incident management dan access management* yang akan memberikan panduan standar yang cukup bisa meningkatkan layananoperasional KKP. Dalam lingkup penanganan layanan operasional KKP terdapat batasan mengenai pendokumentasian layanan operasional KKP.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak seperti berikut ini :

#### **a. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu menjadikan dengan adanya dokumen SOP bisa digunakan sebagai panduan atau ajuan dalam layanan *service desk* sistem KKP sehingga dapat menurunkan kesalahan maupun kekurangan pada layanan tersebut.

#### **b. Bagi Penulis**

Pada penelitian ini digunakan sebagai sarana dalam melatih kemampuan dasar untuk menyelesaikan masalah dengan cara menerapkan manajemen layanan sesuai ITIL V3.