

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi Informasi (TI) memiliki peran dalam memberikan layanan informasi untuk individu, organisasi maupun perusahaan [1]. Agar organisasi menjadi efektif dan efisien, itu harus diselaraskan Strategi bisnis dan strategi TI [2]. TI diterapkan agar proses bisnis perusahaan dapat dilaksanakan lebih mudah dan cepat [3]. Sebagian besar perusahaan memiliki daftar layanan mereka tawarkan, serta syarat penggunaan dan ketentuan layanan ini [4].

Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP) yang bertempat di Jl. D. I. Panjaitan No. 28 Purwokerto, adalah salah satu organisasi yang menggunakan Teknologi Informasi cukup banyak dan terintegrasi dalam mengatur kegiatan layanan yang diharapkan mampu meningkatkan kinerja dalam kegiatan akademik di ITTP dengan baik dan benar [5].

Unit Sistem dan Teknologi Informasi (STI) di ITTP memiliki tanggung jawab untuk mengelola layanan TI di dalam organisasi. Melalui wawancara dengan Kepala Bagian STI pada tanggal 29 November 2022, ditemukan beberapa permasalahan terkait pemahaman pengguna terhadap layanan TI yang tersedia. Pengguna dalam institusi tidak sepenuhnya memahami seluruh layanan TI yang disediakan, sehingga pengguna sering kali bingung tentang bagaimana cara mendapatkan bantuan atau dukungan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini disebabkan oleh kurangnya panduan yang terstruktur yang dapat membantu pengguna memahami secara rinci setiap layanan yang tersedia.

Selain itu, ketika terjadi masalah atau insiden TI yang kompleks, pengguna sering kali tidak tahu prosedur untuk melaporkan masalah tersebut atau mendapatkan bantuan lebih lanjut. Adanya Katalog Layanan, prosedur eskalasi masalah dan panduan untuk melaporkan masalah mendesak akan lebih mudah diakses oleh pengguna, sehingga memastikan penanganan yang tepat dan cepat atas masalah tersebut. Terakhir, salah satu permasalahan yang ditemukan adalah bahwa

pengguna mungkin tidak sepenuhnya memahami kebijakan atau prosedur yang berlaku dalam penggunaan layanan TI. Melalui Katalog Layanan yang mencantumkan kebijakan dan prosedur terkait untuk setiap layanan, pengguna akan lebih terinformasi dan memahami aturan dan kewajiban yang harus diikuti dalam penggunaan layanan TI.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, Unit Sistem dan Teknologi Informasi (STI) di ITTP dapat menerapkan solusi dengan membuat dokumen Katalog Layanan TI berdasarkan *framework* ITIL V3 [6]. *Framework* ITIL V3 memiliki lima domain dalam *ITIL Lifecycle for Services*, yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*[4]. Pembuatan dokumen Katalog Layanan TI akan berfokus pada domain *Service Design*, yang diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada di Unit STI tersebut [6].

Menggunakan pendekatan *Service Design* dalam pembuatan Katalog Layanan TI, Unit STI dapat merancang layanan-layanan TI secara terstruktur dan menyeluruh, dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna serta aspek-aspek penting lainnya [7]. Dengan *Service Design*, akan diidentifikasi persyaratan, tujuan, dan manfaat dari setiap layanan TI yang ditawarkan. Deskripsi layanan-layanan tersebut akan disusun dengan jelas dan komprehensif, memastikan bahwa pengguna dapat memahami dengan baik apa yang disediakan oleh masing-masing layanan dan bagaimana cara mengaksesnya. Selain itu, dalam proses *Service Design*, Unit STI juga akan menetapkan tingkat dukungan yang konsisten untuk setiap layanan, sehingga semua pengguna di organisasi akan mendapatkan pelayanan yang sama dan adil. Pengguna juga akan dapat dengan mudah menemukan informasi kontak dukungan yang tepat serta prosedur untuk eskalasi masalah atau laporan insiden TI yang kompleks [8].

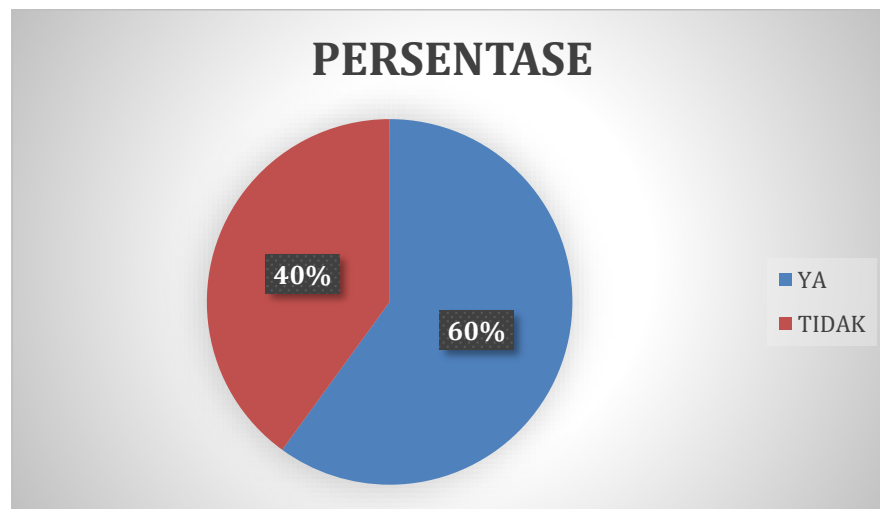
Melalui adopsi *framework* ITIL V3, terutama domain *Service Design*, Unit STI akan mampu mengatasi masalah duplikasi solusi TI yang menyebabkan pemborosan sumber daya. Setiap layanan akan dirancang dengan baik, meminimalkan duplikasi dan memastikan pengguna mendapatkan pelayanan TI yang efisien dan efektif. Terakhir, dalam pembuatan Katalog Layanan TI berbasis

Service Design, kebijakan dan prosedur terkait akan dijelaskan dengan baik, sehingga pengguna akan memahami aturan dan kewajiban yang berlaku dalam penggunaan layanan TI. Dengan penerapan Katalog Layanan TI yang menggunakan pendekatan *Service Design* dari *framework* ITIL V3, diharapkan Unit STI di Institut Teknologi Telkom Purwokerto dapat meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kepuasan pengguna, sambil mengatasi permasalahan yang sebelumnya dihadapi.

Unit layanan *helpdesk* belum memiliki katalog layanan, sehingga pengguna di dalam organisasi masih belum sepenuhnya memahami layanan *helpdesk* yang tersedia. Hal ini menyebabkan kebingungan bagi pengguna dalam mencari bantuan atau dukungan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, karena tidak ada panduan yang terstruktur untuk mengarahkan mereka.

Selain itu, ketika terjadi masalah atau insiden TI yang kompleks, pengguna mungkin tidak tahu bagaimana cara melaporkan masalah tersebut atau mendapatkan bantuan lebih lanjut. Kehadiran katalog layanan *helpdesk* akan membantu pengguna mengetahui prosedur yang harus diikuti untuk melaporkan masalah dan mendapatkan bantuan yang tepat. Terakhir, pengguna mungkin juga kurang memahami kebijakan atau prosedur yang berlaku dalam penggunaan layanan *helpdesk*. Melalui adanya katalog layanan yang mencantumkan informasi tentang kebijakan dan prosedur terkait, pengguna akan lebih terinformasi dan dapat mengikuti aturan dengan benar.

Penting untuk segera membuat katalog layanan *helpdesk* yang lengkap dan terstruktur. Katalog ini akan memberikan informasi yang jelas dan rinci tentang setiap layanan yang ditawarkan oleh *helpdesk*, tujuan dari setiap layanan, cara mengaksesnya, dan prosedur untuk mendapatkan bantuan atau melaporkan masalah. Dengan adanya katalog layanan *helpdesk*, diharapkan pengguna akan lebih mudah memahami dan memanfaatkan layanan yang disediakan, sehingga meningkatkan efisiensi dan kepuasan dalam penggunaan layanan *helpdesk*.



Gambar 1. 1 Persentase pengguna *Helpdesk*

Data menunjukkan bahwa sebanyak 60% pengguna layanan *Helpdesk* sering menggunakan layanan ini, sementara 40% lainnya jarang menggunakannya. Penyebab dari tingkat penggunaan yang rendah ini adalah ketidakpahaman pengguna tentang cara menggunakan layanan *Helpdesk* dan kurangnya pemahaman tentang tata cara menghadapi masalah atau insiden TI serta prosedur yang berlaku dalam penggunaan layanan tersebut. Kendati sebagian besar pengguna sering menggunakan layanan *Helpdesk*, masih terdapat sebagian yang jarang atau bahkan enggan memanfaatkannya. Hal ini disebabkan oleh kebingungan dalam menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, penting bagi unit *Helpdesk* untuk meningkatkan pemahaman pengguna tentang cara menggunakan layanan dengan menyediakan panduan yang jelas dan mudah dipahami.

Selain itu, ketika terjadi masalah atau insiden TI, sebagian pengguna mungkin tidak tahu langkah-langkah yang harus diambil atau prosedur untuk melaporkan masalah tersebut. Untuk mengatasi masalah ini, unit *Helpdesk* perlu menyediakan panduan yang rinci tentang cara melaporkan masalah atau insiden TI, serta prosedur yang harus diikuti untuk mendapatkan bantuan atau dukungan. Dengan mengatasi masalah-masalah ini, diharapkan tingkat penggunaan layanan *Helpdesk* dapat meningkat, sehingga lebih banyak pengguna yang mendapatkan manfaat dari layanan tersebut. Penyediaan panduan yang jelas, prosedur yang rinci, dan

komunikasi yang efektif akan membantu meningkatkan kepuasan pengguna dan meningkatkan efisiensi dalam penanganan masalah atau insiden TI.

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan di atas, solusi yang dilakukan adalah dengan melakukan penelitian tentang “ **PERANCANGAN KATALOG LAYANAN HELPDESK MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3 (STUDI KASU UNIT STI INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO).** ”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, bahwa belum dalam unit STI katalog layanan belum lengkap, karena katalog layanan yang ada dibuat baru untuk sistem Kartu Rencana Studi (KRS) mahasiswa. Maka dari itu diperlukan perancangan dan pembuatan katalog layanan sebagai acuan Unit STI dalam mengendalikan dan mengevaluasi layanan *helpdesk*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Dapatkah merancang katalog layanan *helpdesk* menggunakan *Framework* ITIL V3 unit STI?
2. Dapatkah ITIL V3 Domain Service Design menghasilkan rekomendasi katalog layanan di Unit STI?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pembuatan manajemen katalog layanan menggunakan *framework* ITIL V3 Domain *Service Design*.
2. Perencanaan menggunakan proses *service catalogue Management*.
3. Proses perencanaan *service catalogue management* difokuskan pada layanan *helpdesk*, Unit STI, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut;

1. Perancangan katalog layanan pada layanan *helpdesk* unit STI menggunakan *framework* ITIL V3 Domain *Service Design*.
2. Menghasilkan rekomendasi dokumen katalog layanan *helpdesk* diantaranya dukungan *Software* dan dukungan *Hardware*.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teoritis
Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan pemahaman mahasiswa terhadap materi penelitian yang diberikan untuk bahan evaluasi, maupun referensi penelitian selanjutnya.
2. Aplikatif
Diharapkan penelitian ini membantu Unit Sistem Informasi (STI) dalam membuat katalog layanan.