

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Universitas Airlangga (UA) sebagai salah satu instansi perguruan tinggi negeri terkemuka di Indonesia yang aktif dalam pengembangan dan pencetakan kader-kader generasi muda yang unggul, sesuai dengan motto UA yaitu *excellence with morality*, serta visi UA yaitu menjadi *world class university*. Salah satu cara yang dilakukan untuk mendukung terwujudnya visi UA adalah penerapan teknologi informasi (TI) yang mendukung kegiatan belajar mengajar dan melingkupi semua sivitas akademika UA.

Dalam penerapan teknologi informasi, pihak UA membutuhkan layanan TI untuk membantu kelancaran proses bisnis yang ada di UA, dalam hal ini UA dibantu oleh salah satu Direktorat yaitu Direktorat Sistem Informasi Universitas Airlangga (DSI UA). Direktorat ini sebagai pusat pengembangan teknologi informasi UA yang membawahi dua Sub Direktorat (Sub Dit), yakni Sub Dit Pengolahan Data dan Sub Dit Pengembangan Sistem. Di dalam Sub Dit tersebut terdapat empat seksi yaitu seksi *Informatics Brandings*, seksi *Networking*, Seksi Integrasi Sistem dan Pengembangan Aplikasi dan seksi *Security Data*. Untuk menunjang layanan TI agar optimal dibutuhkan suatu kerangka kerja yang fokus terhadap layanan TI contohnya ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

ITIL dipilih karena merupakan suatu kerangka kerja yang konsisten dan komprehensif dari hasil implementasi yang teruji pada manajemen pelayanan TI

sehingga suatu instansi dapat memenuhi tujuan standart kualitas layanan yang diinginkan. Saat ini ITIL telah beredar dengan versi terbarunya yaitu ITIL 2011. ITIL diciptakan oleh OGC (*Office of Governance Commerce*) di Pemerintahan Kerajaan Inggris untuk sebagai panduan bagi instansi di Inggris Raya. Kerangka kerja ITIL 2011 terdiri dari lima proses utama yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement* (OGC a, 2011).

Saat ini DSI UA sudah menggunakan dan bersertifikasi ISO 27005:2005 tentang sistem manajemen keamanan informasi sebagai pedoman dalam mengatur dan mengelola keamanan informasi yang dipakai di lingkungan DSI UA. Di dalam proses bisnisnya, DSI UA 80 % fokus terhadap pelayanan akademik dan 20% fokus pada regulasi. DSI UA perlu mengembangkan strategi layanan TI yang lebih komprehensif. Maka identifikasi strategi layanan TI menggunakan kerangka kerja yang fokus pada layanan TI seperti ITIL (OGC b, 2011) menjadi hal yang sangat diperlukan DSI UA.

Untuk melakukan identifikasi layanan TI dilakukan beberapa tahapan yaitu, mengidentifikasi tujuan organisasi menggunakan *balanced scorecard* (BSC). Setelah itu mengidentifikasi tujuan terkait TI menggunakan *information technology balanced scorecard* (IT BSC). Lalu mengidentifikasi proses layanan TI di kerangka kerja ITIL melalui tahapan pengelolaan TI pada kerangka kerja COBIT5 hasilnya akan dianalisis dengan memetakan proses pada kerangka kerja ITIL dengan layanan saat ini (*as is*) pada DSI UA.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dari penulisan proposal ini adalah bagaimana mengidentifikasi strategi layanan TI yang sesuai untuk DSI UA dengan menggunakan kerangka kerja ITIL 2011?

## 1.3 Tujuan

Tujuan dari penulisan proposal penelitian ini adalah mengidentifikasi strategi layanan TI yang sesuai untuk DSI UA dengan menggunakan kerangka kerja ITIL 2011.

## 1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan pihak DSI UA untuk menerapkan strategi layanan TI yang tepat sehingga dapat memenuhi standar dan aturan tertentu yang dapat memuaskan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang terlibat dalam pengelolaan sistem.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pihak DSI UA untuk meninjau kembali strategi layanan TI sehingga dapat dihasilkan sebuah strategi layanan TI baru yang lebih sesuai untuk DSI UA.
3. Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan pengetahuan mengenai kerangka kerja layanan TI khususnya ITIL 2011 serta proses implementasinya akan semakin bertambah, sehingga dapat digunakan dalam pengembangan strategi untuk proses TI yang lainnya.

## 1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penulisan proposal ini adalah:

1. Institusi yang digunakan sebagai tempat studi kasus adalah Direktorat Sistem Informasi Universitas Airlangga.
2. Strategi layanan teknologi informasi didasarkan pada kerangka kerja ITIL 2011.
3. COBIT 5 digunakan sebagai jembatan untuk acuan tahapan penyusunan strategi pengelolaan layanan TI.

