

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi era modern yang semakin maju, memiliki sifat mobilitas yang tinggi. Hal ini secara tidak langsung telah memberikan dampak besar bagi perkembangan penyediaan pelayanan kebutuhan teknologi informasi. Indonesia sebagai negara yang berkembang, turut menjadi salah satu negara yang mengikuti perkembangan teknologi tersebut (Putra & Sutabri, 2023). Teknologi dapat membantu dalam peningkatan nilai bisnis dan mendukung proses bisnis pada suatu organisasi (Tjonadi dkk., 2023). Dalam rangka mendekatkan perusahaan kepada pengguna untuk menciptakan harapan akan adanya loyalitas pengguna, oleh karena itu perlu disusun perencanaan langkah-langkah beserta strategi manajemen yang baik berdasarkan visi dan misi serta tujuan bisnis perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menciptakan efektifitas operasional, dan melakukan efisiensi anggaran tanpa mengurangi kualitas (Hariyanti dkk., 2018).

Manajemen Layanan Teknologi Informasi atau biasa disebut *Information Technology Service Management* (ITSM) merujuk pada praktik-praktik dan metodologi yang digunakan dalam mengelola Layanan Teknologi Informasi secara efektif dan efisien (Safitri dkk., 2021). Prinsip dalam manajemen layanan teknologi informasi adalah perusahaan yang ingin mencapai orientasi layanan melalui pemenuhan terhadap kebutuhan pengguna dan menghasilkan nilai bagi perusahaan (Hartono dkk., 2023).

Implementasi ITSM sering kali kompleks karena melibatkan perubahan signifikan dalam proses bisnis dan teknologi. Organisasi harus menyesuaikan diri dengan standar baru, yang memerlukan waktu dan sumber daya yang signifikan. Proses ini melibatkan integrasi berbagai sistem dan alat, pelatihan staff, serta perubahan budaya organisasi.

KPU Kota Surabaya menggunakan berbagai macam perangkat lunak dan perangkat keras yang berperan penting dalam mendukung seluruh proses

operasional kantor. Perangkat-perangkat ini mencakup sistem informasi untuk pengolahan data pemilih, aplikasi untuk manajemen pemilu, hingga infrastruktur jaringan yang memastikan komunikasi yang lancar antar departemen. Meskipun demikian, dalam penyelenggaraan manajemen inventaris aset dan Layanan Teknologi Informasi, KPU Kota Surabaya menghadapi tantangan signifikan. Saat ini, tidak ada sistem yang terintegrasi untuk memantau dan mengelola aset Teknologi Informasi serta layanan terkait secara efisien. Ketidaktersediaan sistem manajemen inventaris ini menyebabkan berbagai masalah, termasuk kesulitan dalam pelacakan penggunaan perangkat, pengelolaan siklus hidup aset, serta respons terhadap kebutuhan perawatan dan perbaikan. Kondisi ini berpotensi menghambat efisiensi operasional dan mengakibatkan pemborosan sumber daya.

Dalam menghadapi tantangan tersebut, penerapan manajemen Layanan Teknologi Informasi telah diidentifikasi sebagai solusi yang efektif bagi KPU Kota Surabaya untuk memberikan layanan yang optimal dan memelihara aset-aset Teknologi Informasi mereka, hal ini menjadi semakin penting mengingat kompleksitas dan skala operasi mereka.

Penerapan manajemen Layanan Teknologi Informasi tidak hanya tentang memperbaiki masalah saat terjadi, tetapi juga tentang membangun kapasitas yang dapat merespons kebutuhan pengguna dan memastikan penggunaan sumber daya Teknologi Informasi yang optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

- a) Bagaimana cara KPU Kota Surabaya mengatasi ketidaktersediaan sistem manajemen inventaris dan Layanan Teknologi Informasi?
- b) Bagaimana merancang dan mengembangkan perangkat lunak yang sesuai dengan kaidah ITSM untuk mendukung manajemen inventaris dan layanan TI di KPU Kota Surabaya?

1.3 Batasan Penelitian

Untuk memastikan pembahasan tetap terfokus pada tujuan penelitian yang diinginkan, perlu ditetapkan ruang lingkup yang jelas. Oleh karena itu, batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Penelitian dilakukan di KPU Kota Surabaya
- b) Aplikasi yang dibangun dan dikembangkan menggunakan pendekatan framework Information Technology Service Management (ITSM)

1.3.1 Metode

1. Penelitian ini menggunakan metode pengembangan sistem yaitu *Agile*..
2. Pendekatan dalam rancang bangun menggunakan Information Technology Service Management (ITSM).

1.3.2 Tools

1. Penerapan sistem ini berbasis website dengan menggunakan Bahasa PHP, tampilan antarmuka HTML, dan *framework* PHP yang menggunakan komponen *Symfony*.
2. Menggunakan *Database* MySQL.
3. Menggunakan UML (*Unified Modeling Language*) dalam perancangan sistem.

1.3.3 Proses

1. Menyediakan sistem untuk digunakan.
2. Data inventaris dan informasi teknologi yang digunakan dari KPU Kota Surabaya.
3. Pengujian dilakukan dengan cara integrasi

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi manajemen inventaris aset serta layanan teknologi informasi di KPU Kota Surabaya melalui penerapan ITSM yang terintegrasi. Meneliti potensi implementasi dengan menggunakan metode pengembangan sistem *Agile* dan komponen *Symfony* yang bisa menjadi rekomendasi untuk KPU Kota Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Dibawah ini merupakan manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Bagi Universitas Narotama

1. Sebagai referensi literatur yang nantinya akan menjadi pandangan mahasiswa lain di Universitas Narotama.
2. Meningkatkan profil publikasi Universitas Narotama dan dapat menghasilkan prestasi akademik bagi penulis, dan fakultas terkait.

1.5.2 Manfaat Bagi KPU Kota Surabaya

1. Membantu KPU Kota Surabaya dalam mengelola inventaris aset dan layanan TI secara lebih efisien serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya.
2. Meningkatkan kualitas layanan KPU Kota Surabaya.

1.5.3 Manfaat Bagi Penulis

1. Memberikan pengalaman berharga dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi proyek penelitian yang kompleks.
2. Dapat menghasilkan pengakuan dan penghargaan dari rekan sejawat, pembimbing, atau institusi akademik.

