

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern, perkembangan teknologi global telah mempengaruhi beragam aspek kehidupan, meliputi bidang politik, ekonomi, budaya, seni, dan juga bidang pendidikan[1]. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang bergantung pada teknologi digital dalam berbagai aktivitas, termasuk pendidikan. Perkembangan teknologi informasi, sebagai bagian integral dari kemajuan global, telah mendorong berbagai sektor kehidupan, memberikan kemudahan dalam mengakses informasi secara cepat, akurat, tepat, serta meningkatkan efisiensi dalam proses pembelajaran dalam bidang pendidikan[2]. Kondisi ini mendorong berbagai instansi dan organisasi untuk mengadopsi sistem berbasis digital dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerjaan[3].

Dalam bidang pendidikan, teknologi informasi berperan penting dalam mendukung pengelolaan informasi dan proses pembelajaran, serta memungkinkan akses yang lebih luas terhadap ilmu pengetahuan. Semakin berkembangnya teknologi informasi, kompleksitas pengelolaannya juga semakin meningkat. Oleh karena itu, instansi ataupun organisasi perlu mengadopsi standar dan pedoman tertentu agar pengelolaan teknologi informasi tetap terstruktur dan terkelola dengan baik. Berfungsi memastikan bahwa layanan teknologi informasi (TI) yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif dan efisien. Sebuah pendekatan yang banyak digunakan untuk mengelola layanan teknologi informasi adalah *Information Technology Service Management (ITSM)*[4].

ITSM merupakan pendekatan yang terstruktur untuk mengawasi, merencanakan serta meningkatkan layanan teknologi informasi untuk mendukung kebutuhan bisnis[5]. Melalui praktik-praktik yang terstruktur dan terstandar, ITSM memainkan peran penting dalam menyelaraskan layanan TI dengan kebutuhan organisasi. Dalam konteks ITSM, service desk memainkan peran penting dalam menangani permintaan layanan maupun insiden yang dilaporkan oleh pengguna[6]. Dalam praktiknya, sejumlah organisasi, terutama dalam konteks pendidikan atau organisasi berskala menengah,

mengoperasikan fungsi serupa melalui unit *Helpdesk*. *Helpdesk* merupakan suatu sistem manajemen layanan yang dirancang untuk menangani kebutuhan pengguna terkait pertanyaan, permintaan layanan, dukungan teknis, maupun keluhan terhadap layanan dalam suatu organisasi. Sistem ini menggunakan mekanisme penomoran tiket (*request ticket*) agar proses penanganan dan pelacakan penyelesaian masalah menjadi lebih terkoordinasi[7]. Selain itu, *Helpdesk* juga berfungsi sebagai sistem manajemen yang membantu memenuhi kebutuhan pengguna terkait pertanyaan, kendala teknis, maupun keluhan, dengan memanfaatkan mekanisme pelacakan berbasis tiket yang memungkinkan proses penanganan dilakukan secara sistematis dan terdokumentasi[8].

Pemanfaatan layanan *Helpdesk* dalam bidang pendidikan, khususnya perguruan tinggi telah banyak diterapkan untuk mendukung kelancaran operasional berbasis teknologi. Beberapa permasalahan umum yang ditangani meliputi masalah akses akun pengguna, gangguan pada Sistem Informasi Akademik (SIA), serta kendala koneksi jaringan internet[9]. Dengan sistem *Helpdesk* yang baik, mahasiswa dan staf akademik dapat memperoleh solusi atas permasalahan teknis dengan lebih cepat dan efisien, sehingga tidak menghambat kegiatan akademik dan administrasi[10]. Salah satu perguruan tinggi yang menerapkan layanan *Helpdesk* dalam mendukung operasional teknologi informasi adalah Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY).

Layanan *Helpdesk* di UAJY dikelola oleh Kantor Sistem Informasi (KSI), yang merupakan unit penunjang universitas dalam pengelolaan sistem informasi. KSI bertanggung jawab dalam mendukung tugas manajemen sistem informasi di lingkungan UAJY, termasuk penyelenggaraan layanan *Helpdesk* guna memastikan kelancaran akses dan pemanfaatan teknologi bagi civitas akademika. Layanan *Helpdesk* ini, berperan dalam menampung permohonan, keluhan, serta saran dari pengguna terkait seluruh layanan sistem informasi yang tersedia. Sistem *Helpdesk* menggunakan mekanisme berbasis tiket. Setiap permohonan, permintaan layanan yang diajukan akan diproses secara *online* dan diberikan nomor tiket sebagai tanda identifikasi bagi pengguna. Dalam implementasinya, layanan *Helpdesk* KSI telah berfungsi sebagai titik kontak utama dalam menangani permintaan dan kendala pengguna terkait sistem informasi di UAJY.

Berdasarkan pengamatan awal dan komunikasi informal dengan staf layanan pengguna, layanan *Helpdesk* KSI telah menunjukkan aktivitas operasional yang sangat

tinggi dalam merespons berbagai kebutuhan pengguna sistem informasi di lingkungan Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Sepanjang tahun 2024, tercatat sebanyak 2660 tiket berhasil ditangani dan ditutup, dengan 1.003 tiket (37,7%) merupakan permintaan *reset password* yang mencerminkan pemanfaatan layanan yang aktif dan ketergantungan civitas akademika yang signifikan terhadap *Helpdesk*. Namun, di balik volume layanan yang tinggi ini, teridentifikasi bahwa pengelolaan layanan *Helpdesk* belum sepenuhnya didukung oleh standar kinerja yang konsisten dan prosedur operasional yang terstandarisasi secara komprehensif. Kondisi ini berpotensi menyebabkan penanganan keluhan dan permintaan yang tidak seragam, seperti variasi waktu penyelesaian atau pemanfaatan fitur sistem yang belum optimal, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan.

Ketiadaan standar kinerja yang terdefinisi dan mekanisme evaluasi yang terstruktur ini juga mengakibatkan kurangnya informasi yang memadai untuk mengidentifikasi area yang memerlukan pengembangan layanan secara tepat, sehingga menyulitkan kemampuan organisasi untuk melakukan perbaikan berbasis data [11] terutama karena belum tersedianya sistem evaluasi dan mekanisme pengumpulan umpan balik dari pengguna yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan perbaikan. Tanpa dokumentasi pembelajaran dari insiden sebelumnya atau proses perbaikan yang proaktif, permasalahan serupa berpotensi terulang, yang dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna dan berimplikasi pada optimalisasi kegiatan akademik serta administrasi universitas. Maka dari itu, diperlukan kajian mendalam yang segera terhadap pengelolaan layanan *Helpdesk* saat ini guna mengidentifikasi secara spesifik area-area yang memerlukan pengembangan dan memberikan rekomendasi konkret untuk peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan di masa mendatang.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas layanan *Helpdesk* KSI UAJY telah berjalan aktif, namun belum mengacu pada kerangka kerja yang terstandarisasi, belum memiliki prosedur baku, evaluasi formal, maupun sistem umpan balik pengguna. Kondisi ini menyulitkan identifikasi area pengembangan, menimbulkan risiko ketidakpuasan akibat variasi penanganan, serta belum mendukung kebutuhan standarisasi untuk akreditasi

dan audit institusi. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam berbasis ITIL v4 untuk mengidentifikasi kesenjangan dan menyusun rekomendasi peningkatan layanan secara terstruktur dan terukur.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah sebelumnya, pertanyaan penelitian yang muncul adalah:

1. Bagaimana proses manajemen layanan *Helpdesk* KSI UAJY yang diterapkan saat ini?
2. Bagaimana kesenjangan () antara proses manajemen layanan *Helpdesk* KSI UAJY saat ini dengan standar ITIL v4, dan rekomendasi perbaikan apa yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan.

1.4 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis proses manajemen layanan *Helpdesk* KSI UAJY yang diterapkan saat ini.
2. Mengidentifikasi kesenjangan () antara proses manajemen layanan *Helpdesk* KSI UAJY dengan standar ITIL v4.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan *Helpdesk* KSI UAJY agar selaras dengan standar ITIL v4.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan antara lain

1. Penelitian ini memilih ITIL v4 karena pendekatannya yang lebih adaptif dan menekankan *value co-creation* dibanding ITIL v3 yang lebih terstruktur dan proses-sentris. Selain itu, kerangka kerja lain seperti COBIT, ISO/IEC 20000, dan MOF lebih berfokus pada tata kelola tingkat organisasi atau ekosistem spesifik seperti Microsoft.
2. Fokus analisis dibatasi pada empat praktik ITIL v4, yaitu *incident management* (manajemen insiden), *problem management* (manajemen masalah), *service request management* (manajemen permintaan layanan), dan *continual*

improvement (perbaikan berkelanjutan). Pemilihan keempat praktik ini didasarkan pada relevansinya dengan proses operasional layanan *Helpdesk* di Kantor Sistem Informasi (KSI) Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

3. Analisis 4 dimensi manajemen layanan ITIL v4 terdiri dari *organization & people* (organisasi & orang), *information & technology* (informasi & teknologi), *partners & suppliers* (mitra & pemasok), dan *value streams & processes* (aliran nilai & proses) digunakan untuk memberikan gambaran menyeluruh terhadap kondisi organisasi layanan *Helpdesk* KSI. Analisis dimensi tidak menjadi kerangka utama dalam penyusunan dan rekomendasi, namun dimanfaatkan sebagai penjelas tambahan pada praktik tertentu yang berkaitan.
4. Analisis yang dilakukan pada setiap praktik difokuskan pada perbandingan antara kondisi aktual layanan (*current state*) dengan praktik ideal (*desired state*) berdasarkan standar ITIL v4, dengan mempertimbangkan elemen-elemen *Service Value Chain* (SVC) yang paling tinggi hubungannya pada tiap praktik.
5. Rekomendasi yang disusun dalam penelitian ini bersifat konseptual dan belum mencakup implementasi secara langsung di lingkungan layanan *Helpdesk*.
6. Penelitian menggunakan salah satu komponen model kematangan (*maturity model*) yaitu kriteria penilaian praktik manajemen ITIL sebagai acuan untuk menggambarkan tingkat kesiapan masing-masing praktik secara kualitatif. Terdiri dari 5 level yaitu level 1 (*initial*), level 2 (*managed*), level 3 (*defined*), level 4 (*quantitative*), dan level 5 (*Optimizing*). namun tidak menggunakan metode pengukuran kuantitatif atau skoring formal.
7. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam jumlah dan cakupan responden, yang hanya mencakup pihak pengelola layanan (staf layanan pengguna dan *student staff*), tanpa melibatkan secara langsung pengguna akhir layanan secara menyeluruh.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dalam penelitian ini adalah:

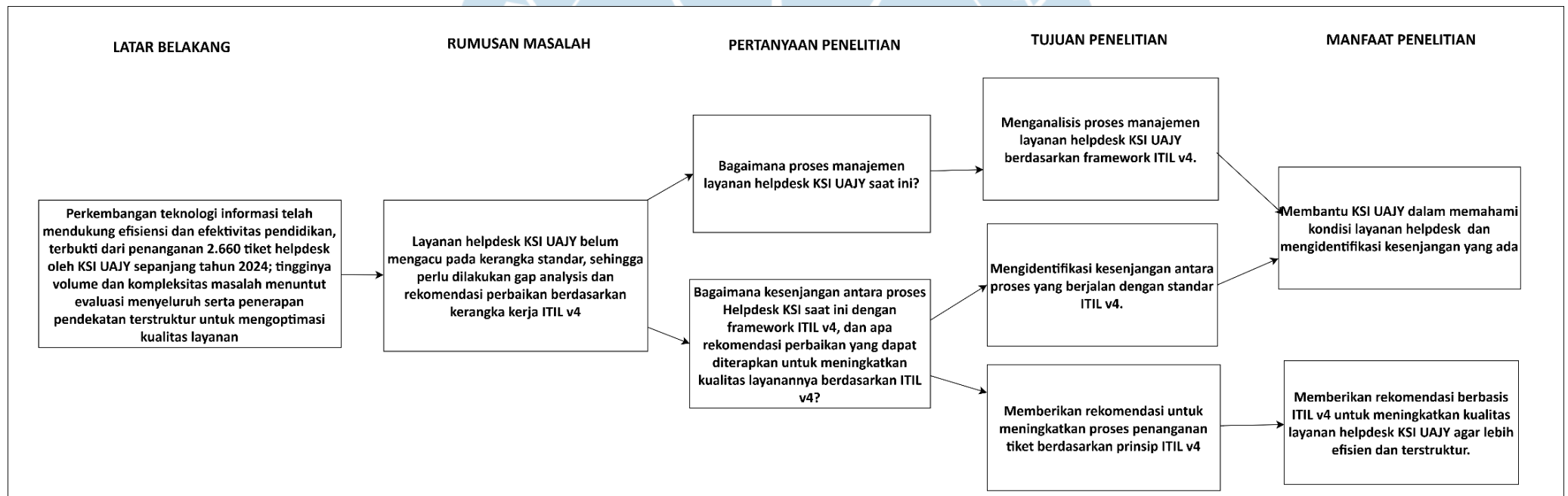
1. Membantu KSI UAJY dalam memahami kondisi layanan *Helpdesk* dan mengidentifikasi kesenjangan yang ada.

2. Memberikan rekomendasi berbasis ITIL v4 untuk meningkatkan kualitas layanan *Helpdesk* KSI UAJY agar lebih efisien dan terstruktur



1.7 Bagan Keterkaitan

Berikut merupakan bagan keterkaitan antara latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Dapat dilihat pada gambar 1.1



Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan