

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sistem informasi merupakan salah satu kebutuhan sehari-hari yang tidak dapat dipisahkan dari manusia di era digital saat ini serta digunakan sebagai infrastruktur untuk mendukung proses pelayanan pada perpustakaan yang menunjang akademik dalam melaksanakan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian yang biasa disebut juga dengan Tri Dharma Perguruan tinggi.

Saat ini sangat banyak sistem informasi perpustakaan yang di buat dan dikembangkan juga mudah di dapatkan dan banyak tersedia baik di luar negeri maupun di dalam negeri, baik berbayar maupun gratis dengan berbagai keuntungan yang ditawarkan. Menurut penelitian Yulia 2020 Adapun sistem informasi perpustakaan yang telah banyak digunakan antara lain CDS/ISIS, WINISIS, Senayan (SLiMS), INLIS, MY SIPISIS Pro, GLIS, INLIS, LITE, Microsoft ACCESS, Microsoft EXCEL, Open Biblio, KOHA, Dan QALIS(PUTRI YULIA, n.d.).

Namun Perpustakaan Universitas Merdeka Malang memilih menerapkan SLiMS sebagai penunjang pelayanan karena SLiMS merupakan software yang bersifat *open source* dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan yang digunakan untuk mendukung pencarian informasi lengkap tentang koleksi buku di perpustakaan, berita di perpustakaan, informasi di perpustakaan, lokasi perpustakaan, peminjaman buku, dan tentang SLiMS itu sendiri. Tetapi dari segi SDM dan insfraktrukktur Perpustakaan Universitas Merdeka Malang masih minim dan belum memadai dan juga tidak adanya petugas IT yang bertugas langsung di perpustakaan maka jika terjadi kendala harus menunggu lama maka dengan tidak adanya tim IT ini menghambat kinerja perpustakaan Universitas Merdeka Malang dalam pelayanan nya.

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang sistem informasi SLiMS yang ada di Perpustakaan Universitas

Merdeka Malang dengan menggunakan alat ukur Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 karena untuk memastikan IT beroperasi sesuai standar ITIL V3 atau tidak. Menurut Junginger 2016 ITIL V3 sendiri merupakan kerangka kerja yang diakui secara internasional dengan lima domain, yaitu strategi layanan, desain layanan, transformasi layanan, pengoperasian layanan dan peningkatan layanan berkelanjutan dan 27 proses terkait memberikan panduan dalam bentuk praktik terbaik untuk aspek *Manajemen Layanan Teknologi Informasi* (ITSM) dan Pengembangan aplikasi berfokus pada perspektif pengguna dan bisnis (Yulianti & Anggraini, n.d.)

Penelitian ini berfokus pada satu domain yaitu domain *service operation* (pengoperasian layanan) karena domain *service operation* berfungsi memberikan pedoman pengelolaan layanan TI termasuk seluruh kegiatan operasional secara efisien dan efektif, termasuk cara menjaga stabilitas operasional layanan TI, perubahan manajemen terhadap desain, skala, ruang lingkup dan tujuan kinerja layanan TI (Pratama & Sutabri, n.d.).

Berdasarkan Pembahasan diatas, maka penting untuk melakukan penelitian ini mengenai sejauh mana kualitas Sistem informasi SLiMS dengan melihat serta memahami dengan jelas dan tepat akan sebuah masalah yang terjadi di dalam layanan SLiMS dan juga memberikan rekomendasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan juga untuk memperbaiki kelemahan aplikasi SLiMS.

Peneitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem infomasi SLiMS pada perpustakaan Universitas Merdeka Malang apakah sesuai dengan standar ITIL V3 domain *service operation* dan juga diharapkan penelitian ini bermanfaat dan bisa menjadi masukan untuk pengembangan aplikasi SLiMS pada perpustakaan untuk kedepanya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana kualitas penggunaan sistem informasi SLiMS pada ITIL V3 dalam 5 sub domain *service operation* yang meliputi sub domain manajemen peristiwa, Manajemen Insiden, Pemenuhan Permintaan, Manajemen Akses, Manajemen Masalah pada Perpustakaan Universitas Merdeka Malang?

### 1.3 Tujuan

Untuk mengetahui seberapa besar kualitas penggunaan SLiMS Pada domain service operation dengan sub domain Manajemen peristiwa, Manajemen Insiden, Pemenuhan Permintaan, Manajemen Akses, Manajemen Masalah pada Perpustakaan Universitas Merdeka Malang

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Peneliti, Manfaat bagi penulis yaitu memberikan pengetahuan tentang sistem informasi perpustakaan terutama dalam penggunaan SLiMS dan penerapan framework ITIL V3 karena memperluas pengetahuan penulis tentang cara menganalisis dan memastikan sistem informasi berjalan sesuai dengan visi dan misi perpustakaan Universitas Merdeka Malang.
2. Manfaat Bagi Lembaga, Manfaat bagi Lembaga sebagai bahan masukan dalam proses pengembangan sistem informasi perpustakaan Universitas Merdeka Malang bisa membantu perpustakaan dalam menjaga ketersediaan sistem informasi dan kepuasan pengguna.

### 1.5 Batasan Penelitian

Berdasarkan penjelasan diatas, maka Batasan masalah pada penelitian ini antara lain :

1. Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Merdeka Malang, pada sistem informasi perpustakaan yang di gunakan yaitu SLiMS.
2. *Framework* yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu ITIL V3 dengan berfokus pada satu domain yaitu domain *Service Operation* dengan sub-domain *Event Management, Incident Management, Request Fulfillment, Access Management, Problem Management*.