

## **Bab 1**

# **Pendahuluan**

### **1.1 Latar belakang**

SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta atau dikenal dengan sebutan "*Moetoe Junior*" merupakan sekolah Muhammadiyah yang terletak di kecamatan Kotagede bertepatan di Kampung Purbayan RT 53 RW 13 Desa Purbayan. Awal berdirinya SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta pada tanggal 1 Agustus 1965 dengan nama SMP Muhammadiyah Kotagede dan pada tahun 1968 diresmikan sebagai SMP Muhammadiyah 7. Setelah berdirinya SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta, beberapa guru dengan dana terbatas membangun sebuah perpustakaan yang semula berlokasi di SMA Muhammadiyah 4 Yogyakarta yang terletak di sebelah barat Pasar Kotagede. Kemudian pada tanggal 15 Januari 2013 perpustakaan SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta diresmikan dengan nama perpustakaan Kota Perak.

Aktivitas di perpustakaan Kota Perak dibuka mulai Senin sampai Jumat pukul 07:00-15:00 WIB. Perpustakaan ini memiliki 6085 koleksi buku dan 3603 judul buku. Jenis koleksi meliputi koleksi buku umum, seperti buku pelajaran, jurnal, kamus, peta, globe, bibliografi, ensiklopedi, dan koleksi referensi. Selain banyaknya koleksi yang tersedia di perpustakaan, fasilitas lain seperti tata letak ruang baca yang akan segera direnovasi menjadi *cafe* perpustakaan agar setiap

pengunjung merasa lebih nyaman berada di ruang perpustakaan. Perpustakaan Kota Perak juga menyediakan berbagai layanan seperti layanan sirkulasi (meminjam dan mengembalikan buku), layanan referensi, layanan buku paket pelajaran, layanan membaca di tempat, dan layanan rujukan perpustakaan aktif atau layanan pendidikan pemakai

Perpustakaan Kota Perak menerapkan sistem layanan terbuka kepada anggota perpustakaan, sehingga anggota perpustakaan dapat mengakses katalog menggunakan OPAC untuk mencari informasi sesuai kebutuhan misalnya mencari referensi atau informasi tentang buku. Agar layanan perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan baik dan menarik perhatian pengunjung, perpustakaan Kota Perak mengutamakan keterampilan dan kemampuan ketika melayani pemustaka atau pengunjung perpustakaan dalam memberikan pelayanan dengan baik. Komunikasi menjadi penting antara pustakawan dan pemustaka ketika menyampaikan informasi guna memenuhi kebutuhan pengguna.

Perpustakaan Kota Perak memiliki sistem informasi yang disebut *Senayan Library Management System (SLiMS)*. Penerapan SLiMS di perpustakaan Kota Perak dimulai pada Januari 2013. SLiMS adalah perangkat lunak manajemen layanan perpustakaan yang disediakan oleh Dinas Pendidikan Nasional dan dikembangkan oleh masing-masing sekolah maupun universitas yang menerapkan SLiMS. SLiMS pertama kali dikembangkan dan digunakan oleh Perpustakaan Departemen Pendidikan Nasional, Pusat Informasi dan Humas. SLiMS dibangun menggunakan PHP, *database* MYSQL dan *Git version checker*. SLiMS yang digunakan di perpustakaan Kota Perak adalah SLiMS versi cendana. SLiMS

memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia seperti fitur bibliografi, *online public access catalog* (OPAC), sirkulasi, manajemen anggota, pelaporan, inventaris, dan lain sebagainya. Adanya SLiMS diharapkan dapat membantu petugas perpustakaan meningkatkan pelayanan di perpustakaan menjadi lebih optimal. Berdasarkan hasil wawancara bersama koordinator perpustakaan Kota Perak menjelaskan bahwa terdapat 3 staf dengan latar belakang pendidikan yang berbeda dalam mengelola perpustakaan Kota Perak yaitu Subhi Waltono sebagai koordinator perpustakaan dan admin SLiMS, Mistarto sebagai tenaga teknis dan juga sebagai admin SLiMS. Selanjutnya Sarjia sebagai tenaga non teknis. Ketiga petugas tersebut memiliki tanggung jawab masing-masing di perpustakaan seperti melayani pengguna perpustakaan yang kesulitan mengakses SLiMS ketika mencari informasi, mengolah data perpustakaan, serta mengatasi gangguan yang terjadi pada SLiMS seperti masalah jaringan dan keamanan data.

Berdasarkan data wawancara yang diperoleh yaitu perpustakaan Kota Perak belum pernah dilakukan analisis terhadap layanan SLiMS sehingga menjadi bahan diskusi bagi pihak perpustakaan ketika terjadi insiden pada layanan SLiMS yang sulit diselesaikan. Dalam mengoperasikan aplikasi SLiMS, petugas masih kesulitan untuk menggunakan SLiMS karena langkah-langkah yang digunakan untuk mengolah data pada SLiMS belum lengkap seperti kesulitan menangani buku yang hilang atau tidak terupdate pada layanan SLiMS, kesulitan penanganan input data koleksi buku perpustakaan, dan kesulitan dalam penanganan input data anggota perpustakaan.

Selanjutnya saat ini, layanan SLiMS perpustakaan Kota Perak mengalami beberapa kendala atau insiden seperti server down yang mengakibatkan pengguna tidak dapat mengakses layanan SLiMS serta terjadinya gangguan jaringan yang dapat menghambat pengguna untuk mengakses SLiMS. Hal ini tugas baru untuk petugas perpustakaan dalam menangani insiden yang terjadi pada layanan SLiMS. Selain itu, penanganan insiden yang ditangani belum optimal karena tidak ada prosedur penanganan yang terdokumentasikan.

Dalam pengelolaan layanan perpustakaan, banyak *framework* yang digunakan oleh perpustakaan untuk meningkatkan pelayanaannya dan salah satu *framework* yang digunakan yaitu ITIL versi 4. *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V4* merupakan *framework* yang dirilis pada tahun 2019 dan digunakan untuk mengelola teknologi informasi (IT), infrastruktur, serta operasional di perpustakaan dengan praktik terbaik (*best practice*) dalam konteks yang lebih luas. ITIL V4 membantu perpustakaan menggunakan cara kerja yang fleksibel, kolaboratif, membangun komunikasi atau kepercayaan antara pengguna perpustakaan, serta memiliki proses yang fleksibel yang dapat beradaptasi pada lingkungan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan terutama pada layanan IT, ITIL V4 memberikan paduan terkait pengukuran atau penilaian tingkat kematangan (*maturity level*). Penilaian tingkat kematangan (*maturity level*) di perpustakaan dapat menjadi acuan bagi pihak perpustakaan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan dan apakah sudah mencapai tujuan atau visi misi dari perpustakaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, permasalahan yang terjadi di perpustakaan Kota Perak berkaitan beberapa praktik ITIL V4 yaitu *service desk* dan *incident management*. Pada praktik *service desk* di perpustakaan Kota Perak berkaitan dengan bagaimana petugas perpustakaan ketika mengelolah perpustakaan seperti memberikan pelayanan dan menanggapi permasalahan yang terjadi di perpustakaan Kota Perak. Sedangkan pada praktik *incident management* di perpustakaan Kota Perak berkaitan dengan insiden insiden yang terjadi pada layanan SLiMS dan bagaimana cara penanganan insiden tersebut.. Dalam hal ini perlu dilakukan analisis serta evaluasi terkait praktik *service desk* dan *incident management* di perpustakaan menggunakan pengukuran atau penilaian tingkat kematangan (*maturity level*) dengan paduan ITIL V4. ITIL V4 dipilih karena memiliki praktik yang terbaik dalam pengelolaan manajemen layanan dan menggunakan pendekatan sistem fundamental, terutama untuk manajemen layanan TI. Demikian penelitian ini berjudul “Analisis Kualitas Layanan *Senayan Library Management System (SLiMS)* Menggunakan ITIL v4 di Perpustakaan Kota Perak”.

## 1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Terjadinya insiden pada layanan SLiMS yang tidak dapat diselesaikan secara optimal
2. Belum ada analisis terkait penilaian tingkat kematangan (*maturity level*) di perpustakaan Kota Perah
3. Belum ada penerapan SOP terkait penanganan insiden serta ketidaklengkapan SOP terkait pengolahan SLiMS seperti penanganan data buku yang hilang, penanganan input data koleksi buku perpustakaan, dan penanganan input data anggota perpustakaan.

## 1.3 Ruanglingkup

Ruang lingkup yang menjadi batasan pada studi kasus di perpustakaan Kota Perak yaitu :

1. Objek yang akan diteliti Perpustakaan Kota Perak terutama pada aplikasi SLiMS.
2. Subjek penelitian ini yaitu petugas perpustakaan yang terdiri dari koordinator, admin, tenaga teknis, non teknis dan anggota perpustakaan di SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta.

3. Penelitian ini menggunakan kinerja ITIL V4 dengan perhitungan tingkat kematangan (*maturity level*).

## 1.4 Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah pada studi kasus perpustakaan Kota Perak yaitu:

1. Bagaimana kondisi layanan SLiMS saat ini di perpustakaan Kota perak?
2. Bagaimana hasil penilaian tingkat kematangan (*maturity level*) pada praktik *service desk* dan *incident management* di perpustakaan Kota Perak?
3. Bagaimana usulan rekomendasi yang diberikan untuk membantu petugas dan anggota perpustakaan terkait permasalahan pada praktik *service desk* dan *incident management* di perpustakaan Kota Perak?

## 1.5 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui kondisi saat ini di perpustakaan Kota Perak.
2. Mengetahui hasil perhitungan tingkat kematangan (*maturity level*) pada praktik *service desk* dan *incident management*.
3. Memberikan rekomendasi yang sesuai dengan proses bisnis pengelolaan di perpustakaan Kota Perak berdasarkan kinerja ITIL V4.

## **1.6 Manfaat penelitian**

Manfaat penelitian ini yaitu :

1. Bagi pihak perpustakaan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terutama dalam menangani permasalahan di perpustakaan Kota Perak SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta terutama terkait gangguan yang terjadi pada layanan SLiMS.
2. Membantu pihak perpustakaan mengelola SLiMS secara terorganisir dengan menyediakan kerangka kerja yang terstruktur untuk manajemen layanan teknologi informasi.

Meningkatkan manajemen pengetahuan tentang ITIL dan cara pengoperasian SLiMS sehingga menjadi solusi atau gambaran buat penelitian