

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi pada era digital telah membuktikan setiap aspek kehidupan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Jaminan efektifitas dan efisiensi tersebut telah mempengaruhi manusia untuk menggunakan teknologi dalam menjalankan setiap kegiatannya. Beberapa hal yang menerapkan teknologi di dalamnya telah menjadi bukti bahwa teknologi sangat berpengaruh baik dalam hal kecepatan, ketepatan, serta jangkauannya. Hadirnya teknologi disekitar manusia menjadikan hubungan manusia yang ada di dunia ini menjadi tanpa batas (*borderless*). Hal yang paling dekat dengan keseharian manusia berkaitan dengan implementasi teknologi adalah transformasi ojek dari yang sebelumnya berupa ojek pangkalan berubah menjadi ojek *online* yang dapat diakses dari mana saja dengan adanya teknologi pada *smartphone*. Hal itu mempengaruhi jangkauan dari para tukang ojek menjadi lebih luas dan tidak terpaku pada satu daerah tertentu saja. Beralih dari teknologi ojek *online* tersebut, para instansi dan lembaga khususnya lembaga informasi juga berlomba mengembangkan teknologi yang dapat membantu dalam menjalankan kegiatannya secara efektif dan efisien. Teknologi yang fokus dalam kegiatan pengelolaan informasi biasanya disebut dengan teknologi informasi.

Teknologi informasi dibutuhkan agar pengelolaan informasi pada suatu instansi atau lembaga mampu bekerja lebih cepat sehingga mendapatkan keuntungan yang lebih besar. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Presiden Republik Indonesia, 2008) mengartikan teknologi informasi sebagai suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi. Pemanfaatan teknologi pada lembaga informasi pada saat ini menjadi suatu keharusan agar lembaga informasi dapat mengimbangi laju perputaran informasi di

masyarakat yang sangat cepat. Banyak contoh teknologi informasi yang digunakan oleh lembaga informasi demi memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, misalnya dengan mengelola *website*, membuat aplikasi, serta membuat suatu sistem informasi sesuai dengan kebutuhannya yang digunakan untuk membagikan informasi terkait dengan lembaga. Salah satu dari lembaga informasi yang tengah gencar mengembangkan dan mengimplementasikan teknologi informasi dalam penyelenggaraannya adalah perpustakaan.

Perpustakaan merupakan organisasi atau lembaga yang memiliki tugas untuk mengelola informasi, baik informasi terkini maupun informasi lama yang memiliki nilai. Informasi menjadi hal yang sangat penting di era digital seperti sekarang, karena informasi berkembang sangat pesat dan cepat. Perpustakaan pada era informasi seperti saat ini perlu melakukan penyesuaian yang besar dalam setiap kegiatannya, baik dalam kegiatan pengolahan hingga kegiatan pelayanannya. Penyesuaian tersebut termasuk dengan mengimplementasikan teknologi informasi yang sedang gencar dikembangkan dalam berbagai aspek. Tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi informasi sangat mempengaruhi jalannya kehidupan karena jaminan efektifitas dan efisiensinya. Perpustakaan perlu memilah dan memilih teknologi informasi seperti apa yang akan digunakan dalam menyelenggarakan perpustakaan di era informasi. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, perpustakaan memiliki fungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Untuk memenuhi salah satu fungsi perpustakaan yakni sebagai wahana pelestarian informasi, maka teknologi informasi memiliki peran penting untuk mengelola informasi pada era digital seperti saat ini agar kegiatan pengelolaan menjadi lebih efektif.

Perpustakaan kini tentunya perlu memiliki layanan yang fokus terhadap layanan teknologi informasi dalam lingkup perpustakaan. Salah satu layanan fokus terhadap teknologi informasi di perpustakaan ialah layanan *digital asset management*. *Digital Asset Management* merupakan layanan yang fokus dalam pelestarian koleksi

Eva Rufaida Rahman, 2022

**IMPLEMENTASI IT-IL SERVICE OPERATION PADA TATA KELOLA REPOSITORI INSTITUSI UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

perpustakaan secara digital. Sawakar (2001) mendefinisikan *digital asset management* sebagai serangkaian proses yang menghasilkan suatu sistem, tempat penyimpanan (*repository*), dan proses alur kerja dalam mengelola konten media yang dipublikasikan berupa gambar, ilustrasi, dokumen, audio, video, dan elemen-elemen fisik (non-digital). Kegiatan pengelolaan aset secara digital tentunya harus ada aset yang akan dikelolanya. Aset terdiri dari sebuah konten atau suatu hal yang memiliki nilai. Pada layanan *digital asset management*, perpustakaan mengelola repositori institusi sebagai perantara bagi pemustaka yang ingin menggunakan aset perpustakaan berupa tugas akhir dan hasil penelitian. Repositori institusi menjadi wadah penyimpanan bagi perpustakaan perguruan tinggi untuk mengumpulkan tugas akhir maupun hasil penelitian sivitas akademiknya. Perkembangan repositori di Indonesia, kini semakin banyak institusi yang menggunakan repositori institusi sebagai wadah menghimpun tugas akhir mahasiswa. Data terkini pada Tabel 1.1 menyebutkan bahwa hingga bulan Desember tahun 2021 RAMA Repository sebagai repositori nasional yang menghimpun laporan hasil penelitian berupa skripsi, tesis, disertasi hingga laporan penelitian dosen telah menjadi *platform* yang menghimpun 209 repository. Berikut data dari institusi, repository, subjek, dan dokumen yang terdaftar pada laman <https://rama.kemdikbud.go.id/>

Tabel 1.1 Data Repository yang Terdaftar pada Rama Repository

Institusi	Repository	Subjek	Dokumen
202	209	34.756	1.039.068

Sumber: <https://rama.kemdikbud.go.id/>

Repositori institusi pada perguruan tinggi merupakan suatu pangkalan data yang menghimpun seluruh hasil penelitian berupa skripsi, tesis, dan disertasi pada institusi atau universitas tertentu. Westell (2006) berpendapat mengenai *institutional repository*

sebagai berikut “*An institutional repository is an accessible collection of scholarly work that represents the intellectual capital of the university*”. Artinya, repositori institusi merupakan kumpulan karya ilmiah yang mewakili pusat intelektual dari suatu universitas yang dapat diakses. Fungsi dari repositori institusi tidak hanya sekedar mengumpulkan hasil-hasil penelitian tersebut, melainkan sebagai wadah melestarikan informasi yang semakin mutakhir. Asmad et al. (2018) menyebutkan bahwa repositori institusi merupakan salah satu layanan yang diberikan perguruan tinggi kepada civitas akademika dalam rangka mengatur, mengorganisasikan, mengelola, dan menyebarluaskan karya ilmiah berbentuk elektronik yang berasal dari civitas akademika itu sendiri.

Repositori institusi menjadi salah satu bentuk teknologi informasi yang dikelola oleh layanan *digital asset management*. Teknologi informasi perlu memiliki tata kelola yang baik agar dalam pengelolaannya tidak terjadi kesalahan yang fatal. Tata kelola teknologi informasi berfungsi sebagai panduan serta aturan penggunaan teknologi informasi tersebut. Tata kelola teknologi informasi atau terkenal dengan *IT Governance* merupakan kebijakan yang mengatur seluk beluk dari teknologi informasi yang digunakan oleh suatu lembaga agar pemakaian dari teknologi informasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan lembaga itu sendiri. Weill & Ross (2004) menyebutkan “*IT Governance: specifying the decision rights and accountability framework to encourage desirable behaviour in the use of IT*” yang berarti tata kelola teknologi informasi menentukan wewenang dan kerangka akuntabilitas untuk mendorong perilaku penggunaan teknologi informasi. Secara sederhana, *IT Governance* dapat diartikan sebagai panduan dalam penggunaan teknologi informasi dengan menentukan wewenang dan cara kerja terhadap penggunaan teknologi informasi. Pada salah satu penelitian yang dilaksanakan oleh Maita dan Akmal (2016) mengenai Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi dengan *Best Practice IT-IL V3 Service Operation* di Pustaka dan Arsip Kampar, didapatkan hasil sebuah rancangan SOP (*standard operating procedure*) atau sebuah alur kerja yang sesuai dengan standar. Menurut peneliti, infrastruktur TI yang ada pada Pustaka dan Arsip Kampar ini penggunaannya

Eva Rufaida Rahman, 2022

**IMPLEMENTASI IT-IL SERVICE OPERATION PADA TATA KELOLA REPOSITORI INSTITUSI UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

belum optimal dikarenakan belum adanya aturan yang mengelola bagian operasional TI, jadi semua proses yang berhubungan dengan TI dilakukan oleh operator. Penelitian bertujuan untuk memberikan acuan tata kelola berdasarkan Best Practice IT-ILV3 Service Operation.

*Information Technology Infrastructure Library (IT-IL) Framework* menjadi salah satu dari tata kelola teknologi informasi. Maliki (2010) mendefinisikan *Information Technology Infrastructure Library (IT-IL) Framework* sebagai suatu kerangka kerja manajemen layanan TI dapat digunakan sebagai panduan dalam menyusun langkah-langkah operasional tersebut. IT-IL Framework dipilih karena kerangka kerja ini fokus dalam kegiatan manajemen layanan, yang artinya sangat cocok jika disandingkan dengan kegiatan pada layanan *digital asset management* yakni terhadap pengelolaan repositorynya. Pada kegiatan pengelolaan repository institusi, penggunaan IT-IL Framework menjadi acuan kegiatan operasional pada layanan *digital asset management* serta menjadi panduan dalam menyusun langkah-langkah operasionalnya. Salah satu komponen dari IT-IL Framework adalah *service operation*.

*Service Operation* merupakan komponen yang mengatur bagaimana tata kelola teknologi informasi itu bekerja. Komponen *service operation* memiliki fungsi sebagai panduan untuk melakukan kegiatan manajemen layanan TI yang mencakup semua kegiatan operasional pengelolaan pada layanan-layanan yang ada agar berjalan secara efektif dan efisien. Dengan digunakannya komponen *service operation* dari kerangka kerja IT-IL pada layanan repository institusi, maka perpustakaan dapat mengetahui seperti apa tata kelola teknologi informasi seharusnya berjalan serta dapat memprediksi hal-hal apa saja yang bisa saja terjadi saat menggunakan teknologi informasi pada layanan.

Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) sebagai lembaga pendidikan tentunya memiliki perpustakaan yang berfungsi sebagai sarana penunjang kegiatan pembelajaran dan sebagai pusat sumber belajar. Salah satu usaha pelestarian informasi menggunakan teknologi informasi pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia dapat ditemukan pada Layanan *Digital Asset Management*. Aktivitas *Digital*

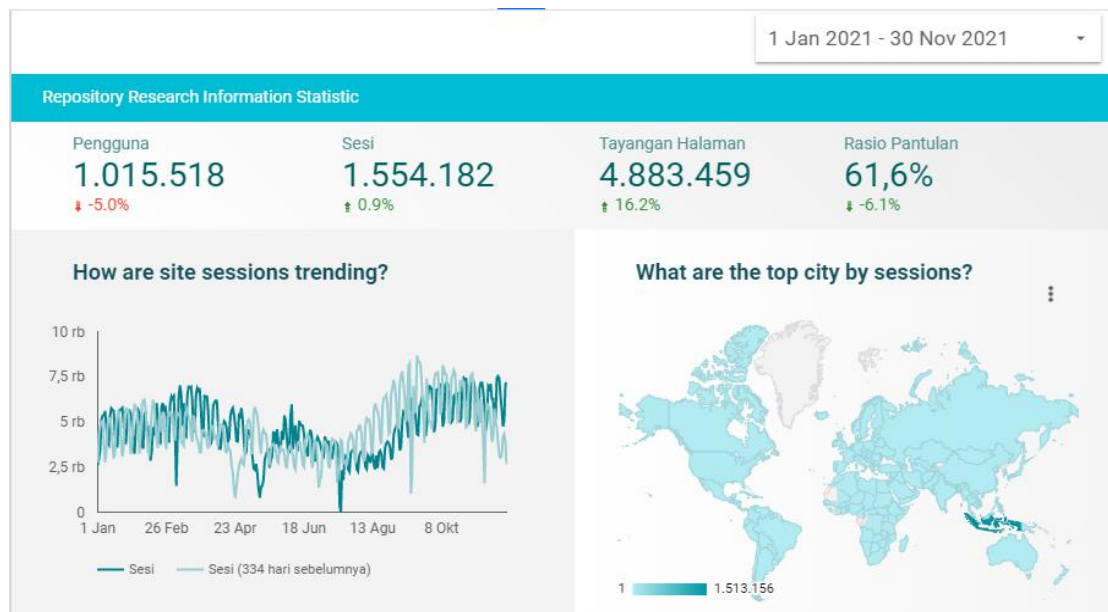
Eva Rufaida Rahman, 2022

**IMPLEMENTASI IT-IL SERVICE OPERATION PADA TATA KELOLA REPOSITORY INSTITUSI UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

*Asset Management* Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia adalah pengelolaan repositori institusi. Repositori Institusi UPI dapat diakses melalui laman <http://repository.upi.edu>. Berdasarkan informasi yang terdapat pada repositori, repository UPI saat ini mengelola aset intelektual yang dihasilkan oleh sivitas akademika UPI berupa 1) tugas akhir mahasiswa, 2) artikel ilmiah, serta 3) prosiding dari beberapa seminar dan konferensi yang diadakan oleh UPI. Repository UPI hingga kini telah memiliki koleksi berjumlah 46.158 koleksi. Koleksi aset intelektual tersebut dapat diakses secara *fulltext* apabila pengguna atau mahasiswa berada di lingkungan Perpustakaan UPI, sedangkan untuk yang mengakses repositori di luar lingkungan Perpustakaan UPI akan mendapatkan akses terbatas yaitu hanya bagian file judul, file Bab I, III, V serta file daftar pustaka.

Gambar 1.1 *Statistic Report* Repository UPI



Sumber: [https://datastudio.google.com/u/0/reporting/16aanoopInyP\\_JBIFPOB2oq2AUB0ngwCJ/page/1M](https://datastudio.google.com/u/0/reporting/16aanoopInyP_JBIFPOB2oq2AUB0ngwCJ/page/1M)

Berdasarkan *statistic report* pada Gambar 1.1, Repository Universitas Pendidikan Indonesia memiliki pengguna yang mencapai angka 1.015.518 dengan banyak sesi mencapai 1.554.182 sesi dalam kurun waktu 11 bulan yakni dari Januari

hingga November tahun 2021. Dilihat dari jumlah angka yang cukup besar tersebut menjadi alasan saya memilih Repository Universitas Pendidikan Indonesia sebagai objek penelitian.

Pada penelitian ini, sebuah teknologi informasi yakni layanan repositori yang merupakan salah satu bentuk dari *digital asset management* di perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia sudah tentu harus memiliki tata kelola teknologi informasi. Dalam penelitian ini akan dianalisis seperti apa tata kelola teknologi informasi di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia khususnya pada layanan *digital asset management* dengan menggunakan *Information Technology Infrastructure Library (IT-IL) Framework* dengan fokus pada komponen *service operation*. Mengacu pada latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis memilih judul penelitian **“Implementasi IT-IL *Service Operation* Pada Tata Kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah yang akan dikaji dirumuskan dalam dua bentuk rumusan masalah, yakni rumusan masalah umum dan rumusan masalah khusus, sebagai berikut:

a. Rumusan Masalah Umum

“Bagaimana Implementasi *IT-IL Service Operation* Pada Tata Kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia”

b. Rumusan Masalah Khusus

1. Bagaimana implementasi dimensi *event management* pada Tata Kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?
2. Bagaimana implementasi dimensi *request fulfillment* pada Tata Kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?
3. Bagaimana implementasi dimensi *access management* pada Tata Kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini ialah:

a. Tujuan Penelitian Umum

Untuk mengetahui Implementasi *Information Technology Infrastructure Library Service Operation* Pada Tata Kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia.

b. Tujuan Penelitian Khusus

1. Mengetahui implementasi dimensi *event management* pada Tata Kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Mengetahui implementasi dimensi *request fulfillment* pada Tata Kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Mengetahui implementasi dimensi *access management* pada Tata Kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia.

### 1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penulis memiliki harapan penelitian ini dapat bermanfaat dalam dalam menambah wawasan khususnya bagi peneliti, pengembangan keilmuan pada perpustakaan dan sains informasi, terutama dalam bidang *digital asset management* dan tata kelola teknologi informasi.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi sarana peneliti untuk mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan lebih mendalami ilmu tentang perpustakaan dan sains informasi terutama dalam bidang *digital asset management* dan tata kelola teknologi informasi.



## 2. Bagi Perpustakaan

Peneliti berharap penelitian ini akan bermanfaat bagi perpustakaan dalam pengembangan *digital asset management* serta tata kelola teknologi informasi di perpustakaan.

## 3. Bagi Pemustaka

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber informasi bagi pemustaka terutama dalam bidang *digital asset management* perpustakaan serta tentang tata kelola teknologi informasi.

## 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dan inspirasi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian terkait *digital asset management* dan tata kelola teknologi informasi.

### 1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi merupakan sistematika penulisan skripsi yang mengacu pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UPI. Struktur organisasi skripsi terbagi menjadi lima bab yang setiap babnya memiliki bidang bahasannya masing-masing. Lima bab yang dimaksud memiliki rincian sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, seperti topik yang disebutkan, dalam bab I akan dibahas mengenai awal dari jalannya penelitian yang akan dilakukan. Penelitian diawali dengan hadirnya latar belakang yang menjadi alasan penelitian. Latar belakang penelitian menjadi titik penting bagi peneliti untuk mengungkapkan topik serta masalah yang dimiliki untuk penelitiannya. Lalu, pada bab I akan memuat rumusan masalah yang mengacu pada latar belakang yang telah disebutkan sebelumnya. Bahasan lainnya yang terdapat pada bab I adalah tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta struktur organisasi skripsi.

Bab II Kajian Teori, bagian ini akan menyajikan teori-teori terkait penelitian serta kerangka pemikiran yang menjadi dasar dari penelitian. Pada bab ini, akan dipaparkan

berbagai kajian pustaka yang terkait dengan topik penelitian. Kajian pustaka yang digunakan diambil dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, hingga penelitian terdahulu. Kajian teori ini juga diharapkan menjadi landasan teoritis yang jelas untuk peneliti dalam menyusun instrumen penelitiannya.

Bab III Metode Penelitian, pada bagian metode penelitian ini akan dipaparkan seperti apa pendekatan penelitian yang akan digunakan peneliti untuk penelitiannya. Metode penelitian ini terdiri dari desain penelitian, lokasi penelitian dan informan, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang akan digunakan untuk mengolah hasil penelitian pada Bab IV.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, bab IV merupakan bagian yang memuat temuan dan hasil penelitian yang didapatkan dari pengolahan data lapangan. Pemaparan temuan dan hasil penelitian juga mengacu pada kajian teori yang telah ditetapkan pada bab II.

Bab V Simpulan dan Rekomendasi, bagian ini adalah bagian penutup yang memuat kesimpulan dari peneliti serta rekomendasi yang diberikan oleh peneliti kepada pembaca serta berbagai pihak lainnya. Simpulan dan rekomendasi yang dibuat dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.