

# Analisis Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Pt Dunia Boga Indonesia Yang Mengacu Pada Itil V3 *Domain Service Design (Process Catalog Management, Level Management)*

1<sup>st</sup> Muhammad Al Baihaqy  
Fakultas Rekayasa Industri  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

albaihaqymuhammad@student.telkomu  
niversity.ac.id

2<sup>nd</sup> Rokhman Fauzi  
Fakultas Rekayasa Industri  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

rokhmanfauzi@telkomuniversity.ac.id

3<sup>rd</sup> Ryan Adhitya Nugraha  
Fakultas Rekayasa Industri  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

ranugraha@telkomuniversity.ac.id

**Abstrak**— Teknologi informasi merupakan perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan serta manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya perangkat keras atau perangkat lunak. Teknologi informasi digunakan untuk pengelolaan informasi yang pada saat ini menjadi salah satu bagian penting karena peningkatan informasi yang setiap saat berubah rubah atau bertambah dan sangat berguna bagi organisasi atau perusahaan. PT Dunia Boga Indonesia yang juga membutuhkan manajemen layanan TI untuk memaksimalkan TI sesuai dengan keinginan pengguna dan mampu memberikan value untuk perusahaan. Pada penelitian ini menggunakan *framework Infrastructure Technology Information Library (ITIL) Versi 3* yang mengacu pada *Service Design*. PT Dunia Boga Indonesia menerapkan manajemen layanan TI untuk menyelesaikan masalah kualitas layanan. Penelitian diawali dengan identifikasi masalah, analisis data dan solusi dari penelitian yang dilakukan. Dengan Metode yang digunakan seperti wawancara dan observasi, sehingga peneliti mendapatkan hasil dari metode yang akan di analisis dan mendapatkan hasil yang dapat di terapkan oleh perusahaan.

**Kata Kunci:** ITSM, ITIL, *Service Operation*, Identifikasi Data, SOP.

## I. PENDAHULUAN

Manajemen layanan merupakan perangkat organisasi yang memberikan hasil kepada pelanggan dan bergerak di bidang layanan, kemampuan ini meliputi proses, kegiatan, fungsi dan peran yang menggunakan penyedia layanan untuk memberikan layanan kepada pelanggan mereka dan kemampuan untuk membangun struktur organisasi yang cocok untuk pengetahuan dan memahami bagaimana cara memfasilitasi hasil yang akan menciptakan nilai yang bermanfaat bagi organisasi tersebut. Manajemen layanan memiliki hak untuk membuat dirinya sebagai sebuah profesi yang penting dalam suatu komunitas atau organisasi. *Information Technology Service Management (ITSM)* sebuah usaha dari IT untuk memberikan layanan IT dengan memprioritaskan pelanggan seperti memberikan layanan IT diperusahaan dan layanan pelanggan. ITSM muncul karena adanya pandangan bahwa teknologi informasi merupakan hal

yang sangat dibutuhkan dan saling berkaitan dengan layanan. *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* adalah suatu rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan serta operasi teknologi informasi (TI) ITIL merupakan suatu rangkaian buku yang membahas suatu topik pengelolaan pada TI. ITIL memberikan deskripsi detail tentang beberapa prak TI penting dengan daftar cek, tugas, serta prosedur yang menyeluruh yang dapat disesuaikan dengan segala bentuk organisasi TI. ITIL ini terbagi beberapa versi ITIL, ITIL V2 dan ITIL V3 dan memiliki hubungan dengan ITSM.

Layanan teknologi informasi (TI) sebagai bagian pengelolaan atau manajemen perusahaan yang menyatukan berbagai bidang keilmuan dalam rangka penggunaan dan pemanfaatan IT. Dengan demikian IT dapat digunakan untuk melakukan *services* atau layanan terhadap apa yang menjadi kebutuhan perusahaan, baik oleh pengelola dan pelanggan serta user lain yang telah terdefinisi.

## II. KAJIAN TEORI

### A. ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*)

ITIL merupakan suatu rangkaian konsep dan Teknik pengelolaan infrastruktur yang mengembangkan operasi teknologi informasi yang membahas suatu topik pengelolaan data pada TI. ITIL memberikan deskripsi tentang praktek TI yang dapat disesuaikan dengan segala bentuk organisasi TI.

### B. *Information Technology Service Management*

ITSM Sebuah usaha IT yang memberikan pelayanan IT dengan memprioritaskan pelanggan seperti memberikan layanan pada perusahaan atau pelanggan. ITSM muncul karena adanya pandangan bahwa teknologi informasi merupakan hal yang sangat dibutuhkan dan saling berkaitan dengan layanan. *IT Service Management* merupakan manajemen dari semua proses yang bekerja sama untuk membuat kualitas layanan sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan. Menurut Gerard Blokdijs (2008), bahwa ITSM adalah satu set kemampuan

husus suatu perusahaan untuk memberikan sesuatu yang bernilai kepada pelanggan dalam bentuk layanan. Kemampuan perusahaan ini dipengaruhi oleh kebutuhan yang diperlukan oleh pelanggan. Penyedia layanan TI tidak bisa lagi mampu untuk fokus pada teknologi dan organisasi internal mereka.

### C. Service Catalogue Management

Proses untuk memastikan sebuah dokumen katalog layanan (*Service Catalogue*) diproduksi dan diperbarui selalu, berisi informasi-informasi terkini dan akurat tentang semua layanan TI yang sedang beroperasi dan yang sedang dipersiapkan untuk segera beroperasi.

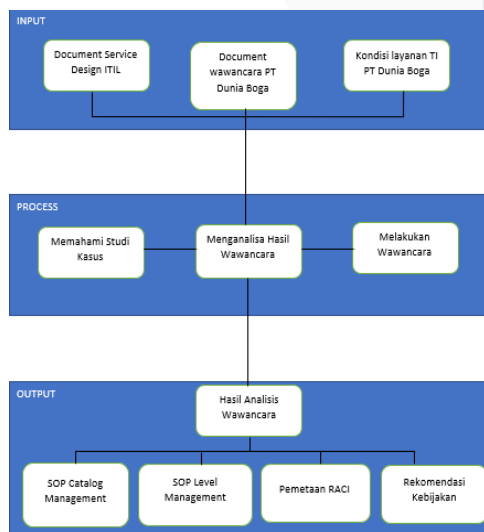
### D. Service Level Management (SLM)

Proses untuk menegosiasikan pembuatan *Service Level Agreements* (SLA) dengan pelanggan, memastikan semua *Operational Level Agreements* (OLA) dan *Underpinning Contracts* (UC) mampu mendukung pencapaian SLA, serta memonitor dan melaporkan capaian-capaian kualitas layanan yang berjalan.

## III. METODE

### A. Model Konseptual

Konseptual model adalah sebuah kerangka untuk merepresentasikan sebuah gambaran yang memberikan desain alur pikir dan arah pikiran tersebut sebagai aturan dalam praktek. Menurut Kauffmann, model konseptual berarti cara kita berpikir tentang berbagai hal, bukan praktik aktualnya sendiri. Suatu model memiliki karakteristik deskriptif naratif, memiliki prosedur atau Langkah-langkah, memiliki tujuan khusus, digunakan untuk mengukur keberhasilan, dan merupakan representasi suatu system. Perumusan model memiliki tujuan memberikan deskripsi tentang kerja system untuk periode tertentu, didalamnya terdapat aturan untuk melaksanakan perubahan atau memprediksi cara system beroperasi di masa datang, memberikan deskripsi tentang fenomena tertentu menurut difrensiasi waktu atau memproduksi aturan yang bernilai bagi keteraturan sebuah system, memproduksi model yang mempresentasikan data dan format ringkas dengan kompleksitas yang rendah.



GAMBAR 1  
(Model Konseptual)

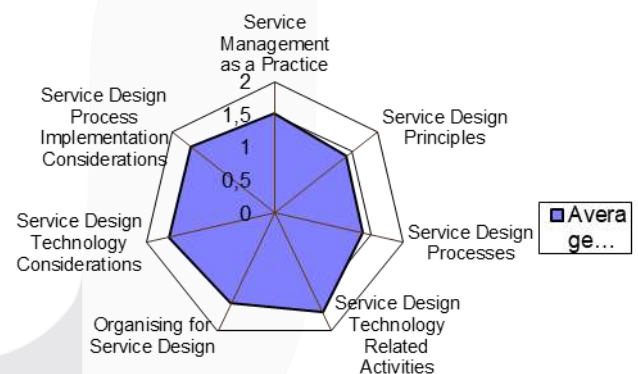
## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari data yang telah dikumpulkan, kondisi saat ini di PT. Dunia Boga Indonesia, pengelolaan layanan yang tersedia sudah berjalan. Namun belum adanya proses manajemen layanan sebagai manajemen insiden dan manajemen masalah pada layanan TI. Manajemen layanan TI dilakukan dengan aplikasi yang dapat membantu dalam pengawasan proses layanan jika adanya gangguan pada pengguna layanan TI. Teknologi yang ada saat ini sudah membantu proses pengembangan dan pemeliharaan layanan TI, tetapi belum adanya manajemen layanan yang mengatur proses yang terjadi di lingkungan layanan TI. *Proses Service Level Management dan Service Catalog Layanan* dibutuhkan untuk manajemen layanan TI, karena PT. Dunia Boga Indonesia memiliki layanan TI berupa LMS, sehingga membutuhkan pengelolaan manajemen layanan supaya layanan TI dapat bekerja sesuai yang diharapkan.

### A. Hasil Readiness Assessment

Berikut hasil analisis kondisi menggunakan penilaian kesiapan (*Readiness Assessment*) dengan beberapa pertanyaan pada PT. Dunia Boga berdasarkan hasil wawancara.

### Average Service Design Readiness Score - all participants, all questions



GAMBAR 2  
(Penilaian Maturity Level)

Gambar diatas merupakan hasil dari penilaian kesiapan berbentuk radar chart terhadap analisis kondisi perusahaan pada pengelolaan layanan TI tergolong rendah, karena PT. Dunia Boga Indonesia belum menerapkan manajemen layanan TI seutuhnya sesuai dengan standar pengelolaan layanan. Terlihat pada 7 area proses yang menjadi penilaian kesiapan untuk manajemen layanan sebagai berikut:

1. Manajemen layanan sebagai sebuah praktik/pelaksanaan yang terdiri dari 24 pertanyaan sesuai best practice ITIL dengan average score 1.5
2. Prinsip-Prinsip Service Design terdiri dari 30 pertanyaan sesuai best practice ITIL dengan average score 1.4
3. Proses-proses *Service Design* terdiri dari 77 pertanyaan sesuai best practice ITIL dengan average score 1.3

4. Aktivitas-aktivitas Service Design Technology terdiri dari 45 pertanyaan sesuai best practice ITIL dengan average score 1.6
5. Pengorganisasian Service Design terdiri dari 15 pertanyaan sesuai *best practice* ITIL dengan *average score* 1.5
6. *Service Design Technology* terdiri dari 17 pertanyaan sesuai *best practice* ITIL dengan *average score* 1.6

TABEL 1  
(Penilaian Maturity Level)

| No | Tingkat Kematangan | Rentang | Deskripsi Pernyataan Tingkat Kematangan                                                                    |
|----|--------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Initial            | 0-0.5   | Proses dan aktivitas bersifat adhoc yang berarti kacau atau tidak terdefinisi.                             |
| 2. | Repeatable         | 0.5-1   | Proses dan kegiatan dasar yang didirikan dan ada tingkat disiplin serta kepatuhan                          |
| 3. | Defined            | 1-1.5   | Semua proses dan kegiatan didefinisikan, didokumentasikan, distandarisasi dan diintegrasikan bersama-sama. |
| 4. | Managed            | 1.5-2   | Proses diukur dengan mengumpulkan data rinci tentang proses dan kualitasnya dan ditingkatkan dengan tepat  |
| 5. | Optimized          | 2       | Perbaikan proses yang berkelanjutan diadopsi. Proses dan kegiatan sudah matang                             |

#### B. Rekomendasi berdasarkan analisis kondisidan GAP

Dari hasil yang telah dikumpulkan selama penelitian PT. Dunia Boga Indonesia, pengelolaan layanan telah tersedia tetapi belum adanya proses manajemen layanan yang dilakukan sesuai dengan aplikasi yang dapat membantu dalam pengawasan proses terhadap layanan jika terjadi gangguan pada pengguna layanan IT. Berdasarkan analisis pada perusahaan dengan acuan ITIL V3 domain service design, analisis ini dilakukan untuk menyesuaikan kondisi dalam penanganan masalah yang suatu saat akan terjadi pada layanan TI di perusahaan. Analisis gap pada proses service design sebagai berikut:

TABEL 2  
(Analisis GAP)

| No | Kondisi Saat ini                                                                                         | Analisis GAP                                                                                                                         | Rekomendasi                                                                            |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Pengelolaan layanan TIdi perusahaan masih secara spontan dengan komunikasi via email dan Whatsapp Group. | Perusahaan belum menerapkan manajemen layanan TI sesuai dengan proses Service Level Management dan Service Catalog Management ITILv3 | Perusahaan perlu menerapkan manajemen layanan TI agar mempermudah pengelola layanan TI |
| 2  | Penanganan <i>Service Design</i> masih secara personal dengan menghubungi divisi IT secara langsung      | Belum ada SOP untuk proses penanganan <i>Service Catalog</i>                                                                         | Perlu disusun SOP terkait <i>Catalog Management</i>                                    |
| 3  | Penanganan problem masih sama dengan insiden dengan menghubungi divisi IT secara langsung                | Belum ada SOP untuk proses penanganan <i>Level Management</i>                                                                        | Perlu disusun SOP terkait <i>Level Management</i>                                      |
| 4  | Belum adanya aplikasi untuk menghubungi divisi IT terkait permasalahan pada pelayanan                    | Perusahaan belum menerapkan <i>service desk</i> untuk membantu manajemen layanan TI                                                  | Perlu adanya <i>service desk</i> agar mempermudah pekerjaan staf                       |

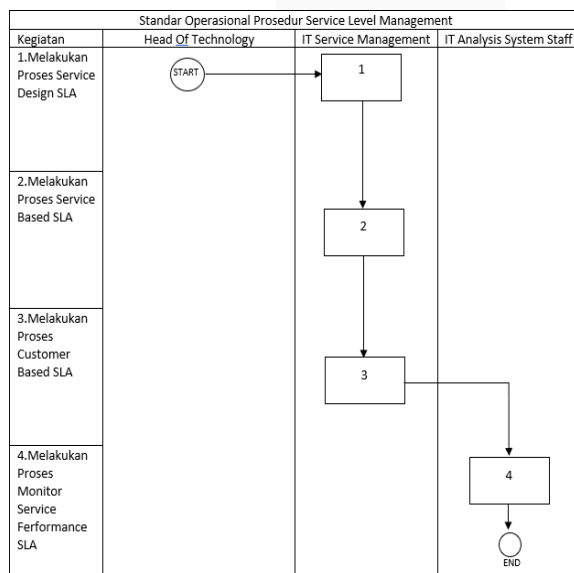
| No | Kondisi Saat ini                                                            | Analisis GAP                                          | Rekomendasi                                                       |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 5  | Permasalahan layanan TI diselesaikan oleh divisi IT tanpa manajemen layanan | Belum adanya staf yang menangani manajemen layanan TI | Adanya staf baru yang menangani permasalahan manajemen layanan TI |

### C. Rekomendasi berdasarkan aspek ITSM

1. Aspek *people* : Berupa perubahan pada Divisi IT untuk ITSM sesuai dengan Service Design dan beberapa usulan tugas dan peran yang akan dilaksanakan.
2. Aspek *Process*: Perancangan dokumen terkait manajemen layanan TI, yang membantu perancangan manajemen layanan untuk layanan TI di perusahaan.
3. Aspek *Technology*: Mengusulkan perusahaan untuk menggunakan service desk dalam menjalankan proses manajemen layanan TI.

### D. Rekomendasi SOP

Untuk menerapkan manajemen layanan pada perusahaan dibutuhkan Standar Operasional Prosedur dalam proses *Level Management* dan *Catalog management* sesuai dengan analisis kondisi saat ini di perusahaan dan standar ITIL V3 *Service Design*. Proses penanganan terhadap *Catalog management* diperlukan suatu rancangan standar operasional prosedur.



GAMBAR 3  
(Standar Operasional Prosedur)

Gambar diatas menjelaskan proses proses dalam perancangan SOP Level Management sesuai dengan best practice ITIL V3 Service Design

#### a. Melakukan Proses Design Framework SLA

Setelah melakukan analisis pada manajemen layanan TI PT Dunia Boga Indonesia dibutuhkannya rancangan SOP *Level Management*. Proses ini bertujuan untuk mendesign atau membuat rancangan terhadap SOP *Level Management* yang bertujuan untuk memudahkannya perusahaan dalam menjalankan layanan yang akan datang.

#### b. Melakukan Service Based SLA

Pada proses ini bertujuan untuk melakukan pengecekan atau melihat prosedur yang dijalankan sudah sesuai dengan standar *Service Level Agreement* atau belum. Proses ini berisi level kebutuhan bisnis yang dilaksanakan dengan kebutuhan TI.

#### c. Menyelesaikan kebutuhan bisnis pada layanan TI

Setelah melakukan Service Based SLA, pihak PT Dunia Boga Indonesia melakukan penyelesaian kebutuhan bisnis pada layanan TI, di tahap ini perusahaan mengumpulkan semua kebutuhan bisnis pada layanan TI agar mengetahui apa saja kekurangan layanan pada bisnis.

#### d. Layanan TI

Pada proses ini, perusahaan dapat melihat bentuk layanan TI yang sudah disediakan dan mempermudah proses identifikasi layanan TI.

#### e. Menyediakan layanan sesuai dengan kebutuhan

Proses ini perusahaan sudah seharusnya mengetahui layanan apa saja yang akan di berikan kepada pengguna layanan dan sudah mengetahui apa saja kebutuhan pelanggan yang di minati.

#### f. Pembuatan SOP Level Management

Proses ini perusahaan membuat SOP *Level Management* berdasarkan analisis dan kebutuhan pada layanan TI.

### E. Pemetaan RACI untuk manajemen layanan

Pembagian tanggung jawab untuk mengelola manajemen layanan TI di PT.Dunia Boga Indonesia berdasarkan proses Level Management dan Catalog Management.

TABEL 3  
(Pemetaan RACI Manajemen Layanan)

| Service Design Sub Domain ITIL V3 |                                                    | Peran |                    |                      |                    |                      |                      |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------|-------|--------------------|----------------------|--------------------|----------------------|----------------------|
|                                   |                                                    | CTO   | Head of Technology | Internal Audit Staff | Service Desk Staff | Sistem Analyst Staff | Operasional IT Staff |
| Service Level Management          | Design Frameworks SLA                              |       |                    | A                    | I                  | R/A                  | R/A                  |
|                                   | Service based SLA                                  |       |                    | A                    | I                  | R/A                  | R/A                  |
|                                   | Customer based SLA                                 |       |                    | A                    | I                  | R/A                  | R/A                  |
|                                   | Monitor service performance against SLA            |       |                    | A                    | I                  | R/A                  | R/A                  |
|                                   | Produce service reports                            |       |                    | A                    | I                  | R/A                  | R/A                  |
|                                   | Develop Contacts and Relationship                  |       |                    | R/A                  | R                  | R                    | R                    |
|                                   | Complaints and compliment                          |       |                    | A                    | I                  | R                    | R/A                  |
| Service Catalogue Management      | Collate, measure and improve customer satisfaction |       |                    | A                    | I                  | R/A                  | R/A                  |
|                                   | Define service                                     | A     |                    | A                    | I                  | R/A                  | R/A                  |
|                                   | Define catalog content                             |       |                    | A                    | I                  | R/A                  | R/A                  |
|                                   | Identify business service dependencies             |       |                    |                      | I                  | R/A                  | R/A                  |
|                                   | Provide catalog                                    |       |                    | A                    | I                  | R/A                  | R/A                  |
|                                   | Identify technical service dependencies            |       |                    |                      | I                  | R/A                  | R/A                  |

## V. KESIMPULAN

### A. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan pada analisis system manajemen layanan teknologi informasi pada PT. Dunia Boga Indonesia yang mengacu pada ITIL V3 *Domain Service Design* yang berfokus pada proses *Level Management* dan *Catalog Management* dapat disimpulkan bahwa:

1. Kondisi eksisting pada perusahaan pada pengelolaan layanan TI belum sepenuhnya menerapkan layanan TI Sesuai dengan *best practices Service Management*. Berdasarkan penilaian kesiapan pada layanan TI diperoleh tingkat kematangan pada proses-proses *Service Design* dengan skor 1.3 dan implementasi *Service Design* dengan skor 1.6 yang tergolong *Defined* yang disimpulkan bahwa semua proses manajemen layanan pada perusahaan masih

di standarisasi dan di integrasikan Bersama sama sedangkan untuk 5 area proses lainnya tergolong pada *Managed* dan *Defined* yaitu *Management as a practice* skor 1.5, prinsip prinsip *Service Design* skor 1.4, aktivitas *Service Design Technology* skor 1.3 dan *organization service design* skor 1.5. Area yang tergolong *Defined* dan *Managed* akan di berikan usulan rekomendasi sehingga proses tersebut tergolong lebih baik.

2. Terdapat gap antara kondisi eksisting dengan kondisi *best practice*. Dimana rekomendasi yang diusulkan diharapkan dapat mencapai gap pada pengelolaan layanan TI.

3. Rekomendasi untuk pengelolaan layanan TI sesuai dengan landasan utama pada ITSM ada 3 aspek,yaitu:

- Aspek *People*: Perubahan divisi IT untuk penerapan prosedur ITSM sesuai dengan *Service Design ITIL v3* dengan beberapa usulan peran dan tugas yang akan dijalankn, staf baru diharapkan dapat mengelola manajemen layanan TI
  - Aspek *Process*: Perancangan dokumen terkait manajemen layanan TI, yang membantu rancangan manajemen layanan untuk layanan TI perusahaan. Dokumen yang terkait seperti: kebijakan untuk ITSM, SOP *Level Management* dan *Catalog Management* sesuai dengan analisis kondisi saat ini di perusahaan sesuai dengan standar ITIL V3 *Service Design*
  - Aspek *Technology*: Penggunaan *Service Desk* dalam menjalankan proses manajemen layanan untuk layanan TI, karena *service desk* membantu dalam proses *Level Management* dan *Catalog Management*. *Service Desk* ini sudah sesuai dengan standar ITIL V3.
4. Rekomendasi berupa kebijakan TI untuk PT Dunia Boga Indonesia supaya penerapan manajemen layanan nantinya dapat terjaga dan dilaksanakan dengan baik dan benar sesuai dengan *best practices ITIL v3*.

## REFERENSI

- Office of Government Commerce, The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle, UK, TSO, 2007, pp.11
- Pereira, S. F. R., Silva, M. M. (2010). A Maturity Model for Implementing ITIL v3. IEEE 6th World Congress on Services. DOI: 10.1109/SERVICES.
- Sfenrianto, S., Wigandi, P. A. (2018). Analysis of Information Technology Management Using ITIL Version 3 (Case Study: Al-Azhar 4 Islamic High School). International Conference on Computer, Control, Informatics and its Applications. DOI: 10.1109/IC. https://doi.org/10.1109/IC3INA.2018.8629526
- Shafri, M., Ayat, M., Rahman, A. A., Sahibudin S. (2008). Lessons Learned in ITIL Implementation Failure. International Symposium on Information Technology. DOI: 10.1109/ITSIM. https://doi.org/10.1109/ITSIM.2008.4631627
- The Art of Service (2009): How to Develop, Implement and Enforce ITIL V3's Best Practices. Brisbane Australia.