

**ASSESSMENT DAN PERANCANGAN ITSM DOMAIN SERVICE DESIGN  
BERDASARKAN ITIL VERSI 2011, ISO 20.000 SERIES, DAN ISO 15.504 SERIES  
UNTUK MENINGKATKAN CAPABILITY LEVEL DENGAN PEMANFAATAN TOOLS  
REMEDY (STUDY KASUS: PT. TELKOM INDONESIA Tbk)**

**ASSESSMENT AND DESIGN ITSM SERVICE DESIGN DOMAIN BASED ON ITIL  
VERSION 2011, ISO 20.000 SERIES, AND ISO 15.504 SERIES TO INCREASE  
CAPABILITY LEVEL BY UTILIZE TOOLS REMEDY (CASE STUDY: PT. TELKOM  
INDONESIA Tbk)**

Viky Hermana Pratama<sup>1</sup>, Murahartawaty<sup>2</sup>, Eko Kusbang Umar<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Prodi S1 Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom

<sup>1</sup>[vikypratama47@gmail.com](mailto:vikypratama47@gmail.com), <sup>2</sup>[murahartawaty@gmail.com](mailto:murahartawaty@gmail.com), <sup>3</sup>[ekokusbangumar@gmail.com](mailto:ekokusbangumar@gmail.com)

**Abstrak**

PT. Telkom Indonesia sebagai *flag carrier* bidang telekomunikasi dan merupakan penyedia layanan Telekomunikasi – Informasi – Media – *Edutainment* – *Service* (TIMES) terbesar di Indonesia menerapkan prinsip tata kelola TI Namun berdasarkan hasil *assessment capability level* perusahaan yang dilakukan peneliti menggunakan ISO 15.504 sebagai pengukuran tingkat kepatuhan terhadap ISO 20000, yaitu mencapai level 3 untuk proses *service level management*, serta level 1 untuk proses *service catalogue management* dan *capacity management*. Hal ini diverifikasi oleh *manager IT Compliance* perusahaan karena sebelumnya, pada PT.Telkom Indonesiapun tidak seluruh proses disertifikasi ISO 20000, dari segi proses bisnis nya masih belum efektif, dan juga belum pernah melakukan *assessment capability level* terhadap proses-proses ITSM perusahaannya. Untuk proses perancangan dilakukan dengan perbaikan/ *redesign* proses, meliputi proses *service level management*, *service catalogue management*, dan *capacity management* dengan menggunakan *framework* ITIL versi 2011, ISO 20000, dan ISO 15504 karena *framework* dan *best practice* tersebut cocok dengan kondisi bisnis perusahaan.

Hasil akhir dari perbaikan/ *redesign* dengan ITIL versi 2011, ISO 20000, dan ISO 15504 pada PT.Telkom Indonesia menggambarkan bahwa agar dapat meraih target *capability level* sebesar 5, maka PT. Telkom Indonesia seharusnya mengimplementasikan hasil *assessment capability level* dan merancang serta melaksanakan setiap standar proses dan kebijakan *service design* dengan efektif.

**Kata kunci:** ITIL versi 2011, ISO 20000, ISO 15504, *capability level*, *service design*

**Abstract**

PT. Telkom Indonesia as *flag carrier* in telecommunication sector and also as the biggest in Telecommunication – Information – Media – *Edutainment* – *Service* (TIMES) provider services apply the principles of IT governance. However based on the result of organization assessment *capability level* that established by researcher using ISO 15.504 as the measurement of compliance level to the ISO 20000, which reached 3rd level for service level management process and 1st level for service catalogue management and capacity management. That results is also verified by manager of IT compliance in organization, because in PT. Telkom Indonesia was not the entire process are certified ISO 20000, and in terms of its business process are still not effective in its implementation, and then it also never perform an assessment related to the *capability level* of ITSM processes. To Redesign the processes including *service level management*, *service catalogue management*, and *capacity management* by using the ITIL framework version 2011, ISO 20000, and ISO 15504, because that framework and best practices are compatible with organization's business conditions.

The end result of the improvement in redesign by using ITIL version 2011, ISO 20000, and ISO 15504 in PT. Telkom Indonesia describes that in order to achieve the target 5th *capability level*, therefore PT. Telkom Indonesia should implements the results of assessment *capability level* and also redesign, implements each standard operating processes and the wisdom in *service design* effectively.

**Keywords:** ITIL version 2011, ISO 20000, ISO 15504, *capability level*, *service design*.

**1. Pendahuluan**

Teknologi Informasi (TI) pada saat sekarang ini menjadi penggerak bagi suatu perusahaan untuk memperoleh nilai TI kompetitif bagi perusahaan, namun penerapan TI sendiri harus selaras dengan tujuan perusahaan agar dapat memenuhi kebutuhan perusahaan dengan baik yang meningkat dari waktu ke waktu, sehingga perusahaan harus meningkatkan kesadarannya akan penerapan tata kelola TI. Walaupun terdapat beberapa perusahaan yang mengadopsi tata kelola TI, namun belum berarti bahwa perusahaan tersebut telah mengimplementasikan secara

efektif struktur tata kelola TI yang selaras dengan kondisi TInya [4]. Sehingga harus terdapat hubungan yang selaras strategi bisnis, TI dengan tata kelola TI. Manfaat kompetitif yang didapat PT. Telkom Indonesia salah satunya yaitu melalui penerapan ITSM *tools* Remedy dengan *framework* ITIL versi 2011 yang menjadi suatu kerangka kerja perancangan ITSM, yang fokus terhadap penyesuaian antara layanan TI dengan kebutuhan bisnis. Salah satu domain ITIL yakni domain *service design* yakni tahap dalam siklus hidup layanan dan merupakan elemen penting dalam proses perubahan bisnis, sedangkan di Indonesia, perubahan bisnis telekomunikasi sangat pesat yang ditandai dengan bertambahnya *user* dari tahun ke tahun, untuk itu PT. Telkom juga telah sertifikasi ISO 20000 dengan tujuan meningkatkan kualitas layanannya namun tidak semua proses yang telah disertifikasi, selain itu belum pernah melakukan *assessment capability level* dan juga dari segi proses bisnis nya belum efektif menurut *manager IT Compliance*. Sehingga perusahaan ingin memperbaiki hal tersebut dengan *assessment capability level* berdasarkan ISO 20000 dan ISO 15504 *series* dan perancangan *redesign* ITSM domain *service design*.

## 2. Tinjauan Pustaka

Tata kelola TI adalah suatu hak untuk mengambil keputusan dan kerangka kerja akuntabilitas untuk mendorong perilaku yang diinginkan perusahaan dalam menggunakan TI [8]. Sehingga hal ini harus memastikan kepatuhan untuk keselarasan dengan visi misi perusahaan. Dan perusahaan yang mengimplementasikan tata kelola TI yang paling efektif, adalah perusahaan yang dapat memprediksi nilai yang dikeluarkan untuk TInya. [1]ITSM adalah perencanaan, dan pengendalian terhadap aset TI (termasuk *system, infrstructure, dan tools*), orang (*people*) dan proses (*process*) untuk mendukung kebutuhan operasional bisnis seefisien mungkin dan memastikan suatu organisasi memiliki kemampuan untuk beraksi dengan cepat dan efektif terhadap peristiwa yang tidak direncanakan, seperti perubahan keadaan dan kebutuhan bisnis baru, serta terus mengevaluasi proses dan kinerjanya untuk peluang perbaikan.

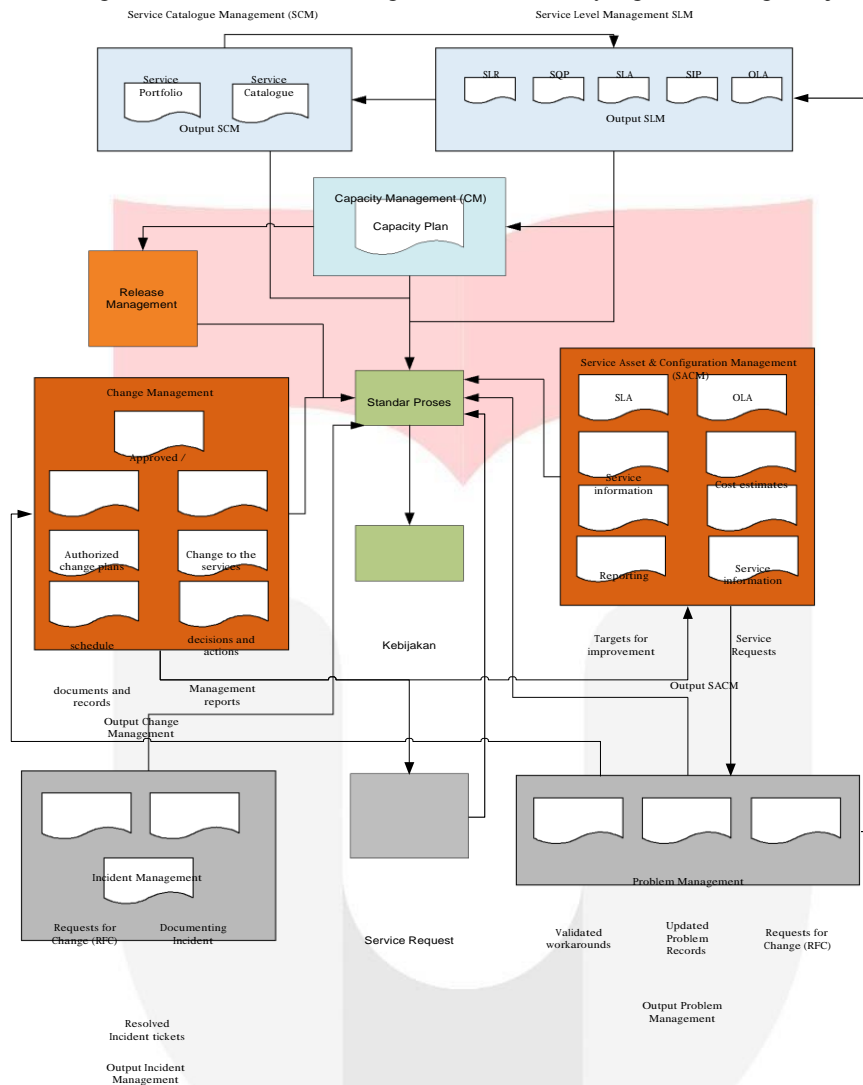
ITIL V3, atau juga ITIL 2011 *edition* selain mendukung ISO/IEC 20000, yang merupakan suatu *best practice* yang fokus terhadap manajemen layanan TI pada suatu perusahaan, serta menentukan *requirements* dari suatu *service provider* untuk menyampaikan layanan TI yang bagus dan berkualitas untuk para pelanggannya [2], namun juga memiliki perbedaan diantara *framework* dan *best practice* tersebut [3]. ITIL 2011 terdiri dari lima seri publikasi yang mencakup tahapan siklus hidup layanan. ITIL sendiri digunakan untuk panduan bagi perusahaan agar mendapatkan nilai yang sesuai. Pada penelitian ini menggunakan ITIL versi 2011 yang mempunyai 5 domain, yakni *Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation* dan *Continual Service Improvement*. Domain *service design* adalah domain pada kerangka kerja ITIL versi 3 yang memastikan bahwa layanan yang baru ataupun perubahan layanan didesain selaras dengan persyaratan dari perubahan bisnis [7]. Fase *service design* di dalam *service life cycle* dimulai dengan permintaan terhadap *requirements* yang baru atau yang dimodifikasi dari pelanggan. Sedangkan pada bagian akhir di proses *Service design*, terdapat solusi layanan, dan harus didesain memenuhi persyaratan yang telah dikumpulkan sebelum memasukan layanan ke dalam proses *service transition*. Tujuan dari *service design* adalah untuk mengembangkan kebijakan serta memperbaiki layanan TI sehingga dapat mengurangi risiko dan tercipta desain yang efektif untuk tahap di domain transisi dan operasi. Proses-proses yang akan dirancang dalam penelitian *service design* ini yaitu *Service level management (SLM), Service catalogue management, dan Capacity management*. SLM adalah proses negosiasi, persetujuan, dan dokumentasi target layanan TI yang sesuai dengan bisnis yang terdapat dalam SLA, dan kemudian dimonitor [7]. Sedangkan SLA adalah persetujuan antara *IT service provider* dengan pelanggan, yang menggambarkan layanan TI, dokumen target layanan, serta menjelaskan tanggung jawab penyedia layanan TI dan pelanggan. Dalam SLM, terdapat informasi utama berupa SLA, OLA. *Service catalogue* menyediakan suatu sumber informasi yang terpusat terhadap layanan TI yang disampaikan ke bisnis. Informasi yang terpusat dapat berupa detail layanan yang ada dan statusnya. *capacity manajement*, meliputi bisnis, layanan, dan komponen manajemen kapasitas, diseluruh siklus hidup layanan. Tujuan proses *capacity management* ini adalah untuk menyediakan proses manajemen pengelolaan untuk setiap kapasitas dan performa layanan TI, selain itu untuk menyelaraskan kapasitas TI terhadap permintaan bisnis yang telah disepakati.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan ISO 20000-1 sebagai *requirement/* persyaratan dalam proses perancangan, ISO 20000-2 sebagai *practice/praktik* untuk mencapai persyaratan, serta ISO 20000-4 sebagai PRM (*Process reference model*) yang digunakan ketika proses *assessment*. Namun, pada ISO 20000 *series*, tidak menggambarkan bagaimana *capability level, process attribute, serta rating scale/skala* ratingnya, sehingga peneliti menggunakan ISO 15.504 *series* untuk mengetahui bagaimana *process assessment model (PAM)*nya yang dapat menjawab beberapa point yang tidak dapat dijelaskan apabila hanya dengan menggunakan ISO 20000 *series* saja. ISO 15.504 *series* merupakan praktek terbaik yang membahas mengenai konsep *assessment capability level* pada perusahaan. Pada ISO 15.504 *series*, peneliti menggunakan ISO 15.504-2: *Performing an assessment* karena Standar ini berguna untuk menetapkan persyaratan minimum untuk melakukan *assessment* yang membahas mengenai *measurement framework* dan ISO 15.504-8: *An exemplar process assessment model for IT service management* yang memberikan contoh *IT service management Model Assessment Process (PAM)* untuk digunakan dalam melakukan penilaian sesuai dengan persyaratan 15504-2.

### 3. Metodologi Penelitian

#### A. Model Konseptual

Model konseptual digunakan sebagai kerangka berpikir yang dapat menjabarkan konsep dalam memecahkan permasalahan secara ringkas dan teratur untuk menghasilkan keluaran yang sesuai dengan tujuan penelitian,



Gambar 1 Model Konseptual

Masing masing proses pada domain ITIL memiliki keterkaitan masing masing pada pelaksanaan proses ITSM itu sendiri, oleh karena itu inputannya pun berbeda-beda. sehingga proses dalam ITIL ini saling berkaitan satu sama lainnya. Pada Proses Service Level Management (SLM), Proses ini memiliki keterkaitan dengan proses *capacity management* (CM) yakni ketika proses SLM ini memberikan *service target* dan *volume & performance requirements* kepada proses CM, dan juga menerima *performance capability*, *performance report*, *requested improvements*, *forecast SLA impact* sebagai balikan dari proses CM. Selain itu, proses ini juga berhubungan dengan proses *change*, *incident*, dan *problem management*, yaitu ketika proses SLM memberikan informasi mengenai *service target* dan *new incidents*, *new problem*, *new change request* ke proses-proses tersebut. Dan juga proses ini akan mendapatkan informasi berupa *closed incident* dari *incident management*.

#### B. Sistematika Penelitian

##### 1. Tahap Inisiasi

Diawali dengan tahap inisiasi, yang merumuskan masalah, setelah itu, melakukan tahap penentuan tujuan penelitian yang dibatasi oleh batasan masalah. Dalam penelitian ini, terdapat dua cara studi pendahuluan, yaitu studi pustaka dan studi lapangan.

##### 2. Tahap Assessment

Pada tahap ini diawali dengan membuat program *assessment/tools* berdasarkan ISO 20.000-4 dan ISO 15.504-2 untuk mengetahui kondisi eksisting *capability level* dari ITSM *service design* perusahaan. melalui wawancara

dengan manager divisi ITSS. Kemudian dilanjutkan dengan tahap *assessment*, yang merupakan *final assessment* melalui wawancara dengan pihak PIC dari setiap proses di perusahaan,

### 3. Tahap Perancangan

Setelah didapatkan hasil *gap analysis*, maka tahap selanjutnya adalah perancangan terhadap proses ITSM untuk memenuhi *gap*/kesenjangan agar sesuai dengan target *capability level* yang telah ditetapkan sebelumnya.

### 4. Tahap kesimpulan dan saran

Pada akhirnya sampailah pada tahap akhir dari proses penelitian yang telah dilakukan, dengan membuat kesimpulan serta saran berdasarkan keseluruhan hasil hasil penelitian.

#### 4. Assessment Kondisi Eksisting

Berdasarkan hasil *assessment* untuk mengetahui kondisi saat ini pada proses ke perusahaan dengan *manager* proses terkait, peneliti menemukan hasil sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil *assessment* kondisi eksisting

Proses	Level	PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Service Level Management	3	F	F	F	L	L	N	N	N	N
Service Catalogue Management	1	F	N	N	N	N	N	N	N	N
Capacity Management	1	L	N	N	N	N	N	N	N	N

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa kondisi eksiting beberapa proses masih belum memenuhi target:

Tabel 2 Target *capability level*

Proses	Level	PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Service Level Management	5	F	F	F	F	F	F	F	F	F
Service Catalogue Management	5	F	F	F	F	F	F	F	F	F
Capacity Management	5	F	F	F	F	F	F	F	F	F

Tabel 3 index *assessment*

F	> 85% - 100% Terdapat bukti dari pendekatan yang lengkap dan sistematis, dan tingkat pencapaian/achievement penuh dan sempurna, terhadap atribut yang didefinisikan dalam proses yang telah dinilai. Tidak ada kelemahan yang signifikan yang terkait dengan atribut ini yang terdapat dalam proses yang dinilai.
L	>50% - 85% Terdapat bukti dari suatu pendekatan sistematis, dan pencapaian/achievement yang signifikan, terhadap atribut yang telah didefinisikan dalam proses yang telah dinilai. Beberapa kelemahan yang berkaitan dengan atribut ini mungkin ada dalam proses yang dinilai.
P	>15% - 50% Terdapat beberapa bukti dari suatu pendekatan, dan beberapa pencapaian terhadap atribut yang telah didefinisikan dalam proses yang telah dinilai. Beberapa aspek pencapaian atribut tersebut mungkin tak terduga.
N	0% - 15% Terdapat sedikit bukti atau tidak ada bukti sama sekali terhadap pencapaian atribut yang telah didefinisikan dalam proses yang telah dinilai.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diambil kesimpulan, bahwa terdapat beberapa *gap*/ kesenjangan antara kondisi target dan eksisting yang dijelaskan dalam *gap analysis*.

Sedangkan untuk Analisis risiko, menggunakan *framework management of risk* yang bertujuan untuk menentukan risiko apa saja yang mungkin muncul, seberapa sering risiko tersebut muncul dan seberapa besarkah dampaknya. parameter untuk kemungkinan (*probability*) terhadap munculnya suatu risiko dibagi menjadi *very low* (jarang sekali), *low* (jarang), *medium* (mungkin), *high* (sangat mungkin) dan *very high* (hampir pasti). Dan parameter untuk dampak (*impact*) dari risiko dapat dikelompokkan dalam sisi *financial*, *customer satisfaction*, kelumpuhan langsung ke proses perusahaan, reputasi, peringatan dari yang berwenang, serta bisa kebocoran dokumen. Untuk *risk quadrant* berdasarkan analisis risiko yang telah dilakukan sebelumnya akan digambarkan pada tabel *risk* kuadran:

Tabel 4 Risk quadrant

	Impact				
Likelihood	Very Low	Low	Medium	High	Very High
Very High	XVI	XIII	VIII	VI	I
High	XIX	XV	X	VII	II
Medium	XXI	XX	XIV	IX	III
Low	XXIV	XXII	XVII	XI	IV
Very Low	XXV	XXIII	XVIII	XII	V

Berdasarkan hasil analisis risiko menggunakan *management of risk*, dapat disimpulkan bahwa perlu dilakukan *redesign* perancangan *service level management* yang dapat dilihat pada tabel analisis resiko tepatnya pada kolom *risk rating* yang bersifat sangat tinggi (*very high*) yang ditandai dengan warna merah pada *risk quadrant*, sedangkan untuk mitigasi risiko, PT. Telkom Indonesia hanya akan dilakukan apabila level risiko berada pada level  $\geq$  M, dengan cara menerapkan semua point-point hasil *assessment capability level*.

## 5. Perancangan

### A. Service Level Management

- *PA 1.1 Process Performance*, pada proses *service level management* ini di proses atribut *process performance*, ditemukan *gap*, yaitu tidak adanya daftar kontak setiap *stakeholder* proses SLM, yang dikenal dengan *stakeholder communication list*, sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk menghubungi *stakeholder* sehingga sebagai solusinya yakni pada perancangan, dicantumkan dan dijalankan dalam SOP, dan meningkatkan *awareness* karyawan akan pentingnya kontak *stakeholder* untuk dicantumkan dalam SLA.
- *PA 2.1 Performances Management*, terdapat *gap* yaitu tidak seluruh bukti kegiatan yang telah dilakukan untuk melaksanakan proses SLM terlaksana dengan baik sehingga berdampak ketika adanya audit eksternal untuk itu diberikan solusi perancangan seperti yang dicantumkan dan dijalankan dalam SOP, dan juga dapat dengan meningkatkan *awareness* setiap orang akan pentingnya dokumentasi setiap kegiatan dalam proses SLM mulai dari kegiatan yang kecil hingga yang besar.
- *PA 2.2 Work Product Management*, *gap* yang ditemukan yakni persyaratan dari tingkat layanan yang dijamin untuk output proses belum terdokumentasi sehingga akan berdampak ketika adanya proses audit dan perubahan persyaratan yang tiba-tiba muncul, karena tidak terdokumentasi, sehingga diberikan solusi seperti yang telah tertera dalam SOP proses SLM penentuan requirement output process dalam proses planning process SLM, serta juga dapat meningkatkan kepedulian pegawai untuk dokumentasi *requirement*.
- *PA 3.1 Process Definition*, *gap* yang ditemukan yakni kurangnya pendekatan untuk mendefinisikan, memelihara, dan mendukung pelaksanaan SOP proses SLM, termasuk infrastruktur, lingkungan kerja, pelatihan, audit internal, dan review/tinjauan manajemen sehingga kurang terlihatnya integrasi/ hubungan dan interaksi tiap proses karena proses bisnis yang kurang efektif. Dan akan berdampak ketika keberlanjutan proses karena tidak efektif dan ketika proses audit. Untuk itu, diberikan solusi seperti yang telah tertera dalam standar proses SLM, yang jelas dan cocok bagi perusahaan dan telah disahkan oleh manajemen representativ.
- *PA 3.2 Process Deployment*, *gap* yang ditemukan yakni belum semua standar proses yang dipublikasikan dengan memenuhi verifikasi dan validasi dari dari manajemen representativ sehingga belum dapat menganalisa data kinerja layanan proses SLM untuk melihat kecocokan dan keefektifan proses SLM. Nantinya akan berdampak pada penggunaan internal dan proses audit. Untuk itu, diberikan solusi pada kebijakan standar proses yang di publish harus disetujui oleh manajemen representativ, serta melakukan proses analisa data kinerja layanan di proses *managing the ongoing process* SLM, selain itu juga meningkatkan *awareness* setiap orang akan pentingnya menganalisa kinerja sebelumnya, serta menganalisa dalam aplikasi remedy tentang kinerja layanan
- *PA 4.1 Process Measurement*, *gap* yang ditemukan yakni kurang mengidentifikasi pengukuran produk dan proses, serta menggunakan hasil pengukuran untuk memonitor dan verifikasi dari pencapaian tujuan proses sehingga berdampak terhadap kinerja proses dan hasil proses. Untuk itu, diberikan solusi pada penambahan SOP CSI pengukuran kinerja proses dan produk, dan dijalankan dalam SOP di proses *managing the ongoing process*, meningkatkan *awareness* setiap *stakeholder* akan pentingnya pengukuran proses SLM.
- *PA 4.2 Process Control*, *gap* yang ditemukan yakni belum berjalannya secara sempurna analisis dan teknik control proses menggunakan *tools control* proses untuk menganalisis hasil kontrol,

mengidentifikasi dan implementasi *corrective action* sehingga berdampak langsung ke *output* proses dan menyebabkan standar output yang kurang sesuai. Untuk itu, diberikan solusi pada penambahan SOP CSI, serta dijalankan dalam SOP proses tersebut, dan meningkatkan kesadaran setiap *stakeholder* akan pentingnya untuk melakukan kontrol baik menggunakan *tools control* atau manual.

- *PA 5.1 Process Innovation, gap* yang ditemukan yakni belum ada tujuan proses *improvement*, dengan menganalisa data pengukuran untuk mengidentifikasi peluang perbaikan dan menentukan strategi implementasi perbaikan dengan *framework* proses *improvement*. Sehingga berdampak terhadap kinerja dan *output* proses secara langsung belum memiliki perbaikan. Untuk itu, diberikan solusi pada penambahan SOP CSI, serta dilaksanakan dalam SOP *managing the ongoing process* proses SLM dan juga meningkatkan kesadaran karyawan untuk mengidentifikasi peluang perbaikan menggunakan *tools remedy* atau secara manual.
- *PA 5.2 Process Optimization, gap* yang ditemukan yakni masih kurang menilai dampak dari setiap permintaan perubahan dan memanager implementasi perubahan yang disetujui serta evaluasinya dengan menggunakan *change management system*. Sehingga berdampak besar langsung ke *financial*, karena permintaan perubahan yang besar. Untuk itu, diberikan solusi pada penambahan SOP CSI dan dijalankan dalam SOP proses CSI, serta meningkatkan kesadaran karyawan akan pentingnya penilaian terhadap permintaan perubahan.

#### B. Service Catalogue Management

- *PA 1.1 Process Performance* tidak terdapat *gap* pada proses atribut ini.
- *PA 2.1 Performances Management, gap* yang ditemukan yakni belum adanya perencanaan dan monitoring kinerja proses SCM agar dapat memenuhi tujuan proses, dan mengontrol kinerja proses SCM. Sehingga berdampak terhadap cara mencapai tujuan proses yang belum terkontrol. Untuk itu, diberikan solusi dalam standar proses SCM yang terdapat monitoring dan perencanaan, serta dengan meningkatkan kesadaran karyawan untuk merencanakan dan monitoring kinerja hasil proses SCM.
- *PA 2.2 Work Product Management, gap* yang ditemukan yakni *requirement* dokumentasi dan kontrol output proses SCM kurang diidentifikasi untuk mendokumentasikan, dan mengontrol output proses SCM agar dapat meriview dan mengontrol output. Sehingga berdampak terhadap cara mencapai tujuan proses yang belum terstandarisasi. Untuk itu, diberikan solusi dalam standar proses SCM serta juga dapat meningkatkan kepedulian pegawai untuk dokumentasi *requirement control output*.
- *PA 3.1 Process Definition, gap* yang ditemukan yakni belum terdapat standar proses (SOP) dari proses SCM, dan penentuan metode yang sesuai untuk memonitor keefektivitasan dan kecocokan dari proses. Sehingga berdampak terhadap cara mencapai tujuan proses yang belum jelas karena belum memiliki standar proses sendiri. Untuk itu, diberikan solusi dalam bentuk standar proses SCM, serta menumbuhkan awareness kepada tiap karyawan tentang manfaat standar proses untuk suatu proses. Untuk menentukan metode yang sesuai, maka dapat dengan melakukan monitoring hasil kinerja layanan *service catalogue*.
- *PA 3.2 Process Deployment, gap* yang ditemukan yakni belum semua standar proses yang dipublikasikan dengan memenuhi verifikasi dan validasi dari manajemen representatif, dan belum mempunyai diagram RACI. . Sehingga berdampak terhadap cara mencapai tujuan proses yang belum disahkan oleh pihak manajemen. Untuk itu, diberikan solusi dalam bentuk kebijakan standar proses SCM yang telah dipublish, harus diverifikasi dan validasi oleh manajemen representatif, dalam standar proses SCM, sudah terdapat diagram RACI, serta solusi berikutnya yaitu memberikan pengetahuan akan pentingnya verifikasi dan validasi oleh pihak manajemen.
- *PA 4.1 Process Measurement, gap* yang ditemukan yakni kurang mengidentifikasi pengukuran produk dan proses, serta menggunakan hasil pengukuran untuk memonitor dan verifikasi dari pencapaian tujuan proses sehingga berdampak terhadap kinerja proses dan hasil proses yang belum diukur. Untuk itu, diberikan solusi pada penambahan SOP CSI pengukuran kinerja proses dan produk, dan dijalankan dalam SOP CSI, serta meningkatkan *awareness* setiap *stakeholder* akan pentingnya pengukuran proses SCM.
- *PA 4.2 Process Control, gap* yang ditemukan yakni belum berjalannya secara sempurna analisis dan teknik control proses menggunakan *tools control* proses untuk menganalisis hasil kontrol, mengidentifikasi dan implementasi *corrective action* sehingga berdampak langsung ke *output* proses yang belum terkontrol dengan baik dan menyebabkan standar output yang kurang sesuai. Untuk itu, diberikan solusi pada penambahan SOP CSI, serta dijalankan dalam SOP proses tersebut, dan meningkatkan kesadaran setiap *stakeholder* akan pentingnya untuk melakukan kontrol baik menggunakan *tools control* atau manual.
- *PA 5.1 Process Innovation, gap* yang ditemukan yakni belum ada tujuan proses *improvement*, dengan menganalisa data pengukuran untuk mengidentifikasi peluang perbaikan dan menentukan strategi

implementasi perbaikan dengan *framework* proses *improvement*. Sehingga berdampak terhadap kinerja dan *output* proses secara langsung belum memiliki perbaikan. Untuk itu, diberikan solusi pada penambahan SOP CSI, serta dilaksanakan dalam SOP CSI tersebut dan juga meningkatkan kesadaran karyawan untuk mengidentifikasi peluang perbaikan menggunakan sistem katalog *online* atau secara manual.

- *PA 5.2 Process Optimization, gap* yang ditemukan yakni masih kurang menilai dampak dari setiap permintaan perubahan dan memmanage implementasi perubahan yang disetujui serta evaluasinya dengan menggunakan *change management system*. Sehingga berdampak besar langsung ke *financial*, karena permintaan perubahan yang besar. Untuk itu, diberikan solusi pada penambahan SOP CSI, serta meningkatkan kesadaran karyawan akan pentingnya penilaian terhadap permintaan perubahan.

### C. Capacity Management

- *PA 1.1 Process Performance, gap* yang ditemukan yakni identifikasi kebutuhan kapasitas sekarang dan akan datang, persyaratan kinerjanya serta kegiatan menyiapkan kapasitas sekarang untuk memenuhi kebutuhan kapasitas yang akan datang masih kurang. Sehingga berdampak terhadap bisnis yang akan datang belum diidentifikasi. Untuk itu, diberikan solusi dalam SOP proses CM dan meningkatkan kesadaran karyawan untuk pentingnya mengidentifikasi kebutuhan infrastruktur sekarang dan akan datang.
- *PA 2.1 Performances Management, gap* yang ditemukan yakni belum adanya perencanaan dan monitoring kinerja proses CM agar dapat memenuhi tujuan proses, dan mengontrol kinerja proses CM. Sehingga berdampak terhadap kinerja proses yang belum terkontrol dengan baik. Untuk itu, diberikan solusi dalam SOP proses CM dan meningkatkan kesadaran karyawan untuk merencanakan dan monitoring kinerja hasil proses CM.
- *PA 2.2 Work Product Management, gap* yang ditemukan yakni *requirement* dokumentasi dan *control output* proses CM kurang diidentifikasi untuk mengidentifikasi, mendokumentasikan, dan mengontrol output proses CM agar dapat meriview dan mengontrol output. Sehingga berdampak terhadap kinerja proses yang belum memiliki dokumentasi *requirement* dari *output process*. Untuk itu, diberikan solusi dalam bentuk SOP proses CM serta juga dapat meningkatkan kepedulian setiap pegawai akan pentingnya dokumentasi *requirement output process*.
- *PA 3.1 Process Definition, gap* yang ditemukan yakni standar proses (SOP) proses CM sudah ada, namun belum dapat menentukan metode yang sesuai untuk memonitor keefektivitasan dan kecocokan dari proses. Sehingga berdampak terhadap output proses yang belum termonitor untuk melihat kecocokan proses eksisting. Untuk itu, diberikan solusi dalam bentuk SOP proses CM, serta menumbuhkan *awareness* kepada tiap karyawan tentang manfaat standar proses yang sesuai dengan bisnis eksisting untuk suatu proses perusahaan.
- *PA 3.2 Process Deployment, gap* yang ditemukan yakni belum semua standar proses yang dipublikasikan dengan memenuhi verifikasi dan validasi dari manajemen representativ. Sehingga berdampak terhadap penggunaan internal dan pada proses audit. Untuk itu, diberikan solusi dalam bentuk kebijakan, dimana setiap standar proses yang telah dipublish, harus diverifikasi dan validasi oleh manajemen representativ terlebih dahulu, serta juga dapat memberikan pengetahuan akan pentingnya verifikasi dan validasi dari pihak manajemen.
- *PA 4.1 Process Measurement, gap* yang ditemukan yakni kurang mengidentifikasi pengukuran produk dan proses, serta menggunakan hasil pengukuran untuk memonitor dan verifikasi dari pencapaian tujuan proses sehingga berdampak terhadap kinerja proses dan hasil proses yang belum diukur. Untuk itu, diberikan solusi pada penambahan SOP CSI pengukuran kinerja proses dan produk, dan dijalankan dalam SOP CSI, serta meningkatkan *awareness* setiap *stakeholder* akan pentingnya pengukuran proses *capacity management*.
- *PA 4.2 Process Control, gap* yang ditemukan yakni belum berjalannya secara sempurna analisis dan teknik kontrol proses menggunakan *tools control* proses untuk menganalisis hasil kontrol, mengidentifikasi dan implementasi *corrective action* sehingga berdampak langsung ke *output* proses yang belum terkontrol dengan baik dan menyebabkan standar output yang kurang sesuai. Untuk itu, diberikan solusi pada penambahan SOP CSI, serta dijalankan dalam SOP proses tersebut, dan meningkatkan kesadaran setiap *stakeholder* akan pentingnya untuk melakukan kontrol baik menggunakan *tools control* atau manual.
- *PA 5.1 Process Innovation, gap* yang ditemukan yakni belum ada tujuan proses *improvement*, dengan menganalisa data pengukuran untuk mengidentifikasi peluang perbaikan dan menentukan strategi implementasi perbaikan dengan *framework* proses *improvement*. Sehingga berdampak terhadap kinerja



dan *output* proses secara langsung belum memiliki perbaikan. Untuk itu, diberikan solusi pada penambahan SOP CSI, serta dilaksanakan dalam SOP CSI tersebut dan juga meningkatkan kesadaran karyawan untuk mengidentifikasi peluang perbaikan menggunakan sistem katalog *online* atau secara manual.

- *PA 5.2 Process Optimization, gap* yang ditemukan yakni masih kurang menilai dampak dari setiap permintaan perubahan dan memanager implementasi perubahan yang disetujui serta evaluasinya dengan menggunakan *change management system*. Sehingga berdampak besar langsung ke *financial*, karena permintaan perubahan yang besar. Untuk itu, diberikan solusi pada penambahan SOP CSI, serta meningkatkan kesadaran karyawan akan pentingnya penilaian terhadap permintaan perubahan.

#### D. Simpulan

Berdasarkan keseluruhan proses perancangan *process, people, dan technology*, dapat disimpulkan bahwa:

- Pada proses *Service level management*, belum melakukan pengukuran terhadap proses dan produk, kontrol terhadap proses, serta belum mengidentifikasi dan menganalisis perubahan pada proses untuk inovasi proses yang lebih efektif, dan juga belum melakukan perbaikan proses, manajemen dan kinerja hasil proses dalam dampak yang efektif.
- Pada proses *Service catalogue management dan Capacity management* belum mencapai setiap tujuannya dengan manajemen yang baik dan benar dan produk kerja/ *work products* yang dihasilkan oleh proses belum dikelola secara tepat, serta standar proses belum ada dan belum efektif dipelihara untuk mendukung penyebaran proses. Selain itu, juga belum melakukan pengukuran terhadap proses dan produk untuk mencapai kinerja proses, dan juga belum memiliki kontrol terhadap proses. Serta belum mengidentifikasi dan menganalisis perubahan pada proses untuk inovasi proses yang lebih efektif, dan juga belum melakukan perbaikan proses, manajemen dan kinerja hasil proses dalam dampak yang efektif.

#### 7. Daftar Pustaka

- [1] Addy, *Effective IT Service Management To ITIL and Beyond*, New York: Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 2007.
- [2] DiMaria, "What is it and how it related to ITIL v3. ISO 20000," in *What is it and how it related to ITIL v3*, 2006, p. 13.
- [3] Agisna, perancangan information technology service management (itsm) architecture berbasis togap 9.1 adm dan itil v3 service design (studi kasus: telkom university)., bandung: universitas telkom, 2014.
- [4] Hosseinbeig, Moghadam, Vahdat, "IT Strategic Alignment Maturity and IT Governance.," *IT Strategic Alignment Maturity and IT Governance.*, p. 1, 2011.
- [5] ISO/IEC, *Information technology — Service management*, Geneva Switzerland: ISO/IEC, 2005.
- [6] I. O. Publisher, *ITIL Service Design*, Norwich Ireland: The Stationery Office, 2011.
- [7] I. Official, *An Introductory Overview of ITIL 2011*, London: The Stationery Office, 2012.
- [8] W. Ross, *IT Governance How top performers manage IT Decision rights for superior results*, Boston Massachusetts: Harvard Business School Press., 2004.