

# PERANCANGAN *APPLICATION MANAGEMENT* DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK *ASL* *CLUSTER MAINTENANCE & CONTROL* STUDI KASUS IMPLEMENTASI APLIKASI *POSPAY* DI PT. POS INDONESIA BANDUNG

B. Ricardo Saputra, Ari Fajar, Ridha Hanafi,  
Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri, Telkom University  
Jl. Telekomunikasi Terusan Buahbatu No.1, Kabupaten Bandung, Jawa Barat  
Email: [Bricardosapu@icloud.com](mailto:Bricardosapu@icloud.com)

**Abstrak** - Perkembangan teknologi informasi saat ini berperan penting dalam meningkatkan keunggulan bersaing. Teknologi informasi juga dapat meningkatkan efisiensi proses yang berlangsung. PT. Pos Indonesia sebagai perusahaan BUMN yang bergerak dibidang pelayanan publik yang menerapkan Good Corporate Governance dalam tata kelola Teknologi Informasi. Dari hasil audit yang telah dilakukan tingkat maturity level PT. Pos Indonesia sebesar 1,2. Dengan ini PT. Pos Indonesia berusaha meningkatkan keefektifan tata kelola teknologi informasi dibidang layanan kepada pelanggan. Dengan merancang tata kelola yang baik, diharapkan strategi bisnis perusahaan sejalan dengan TI dan infrastruktur agar kedepan nya dapat mencapai kualitas dukungan layanan TI yang terkelola. *Application Service Library (ASL)* merupakan *framework application management* yang dapat dijadikan *best practices* untuk membantu meningkatkan efektifitas dan efisiensi perusahaan.

**Kata kunci:** *ASL, Application Management, Tata Kelola, Good Corporate Governance, PosPay*

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Untuk mencapai tujuan bisnisnya, seringkali perusahaan-perusahaan menggunakan aplikasi teknologi informasi sebagai basis dalam penciptaan layanan yang berkualitas ataupun dalam optimalisasi proses bisnisnya. Namun penerapan aplikasi teknologi informasi memerlukan perencanaan yang strategis agar penerapannya dapat sesuai dengan harapan dan memberikan nilai bisnis sesuai tujuan perusahaan. Jika penerapan aplikasi tidak sesuai dengan yang direncanakan maka akan sangat berdampak kepada

perusahaan. Dampak tersebut dapat berupa kurangnya produktifitas sampai kerugian besar yang dapat dialami perusahaan. Dalam perjalanannya, suatu aplikasi akan mengalami beberapa perubahan yang mungkin disebabkan perubahan proses bisnis, perubahan peraturan atau perkembangan teknologi yang mencakup teknologi software dan hardware. Perkembangan teknologi informasi saat ini berperan penting dalam meningkatkan keunggulan bersaing. Teknologi informasi juga dapat meningkatkan efisiensi proses yang berlangsung. PT. Pos Indonesia tidak bisa terlepas dari penggunaan Teknologi Informasi dalam proses bisnisnya. Salah satu Teknologi yang diterapkan oleh PT. Pos Indonesia Sistem Informasi PosPay. PT. Pos Indonesia berusaha meningkatkan keefektifan penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi (IT Governance) di bidang pengelolaan aplikasi layanan kepada pelanggan. Dengan merancang tata kelola yang baik, maka strategi bisnis perusahaan (business plan/strategy) diharapkan sejalan dengan IT dan infrastruktur agar kedepannya dapat mencapai kualitas dukungan layanan IT yang terkelola dan penting nya penilaian. *Application management* adalah Lifecycle dari aplikasi dan pengaruhnya terhadap implementasi, pengembangan, dukungan dan pengiriman pelayanan ICT. *Application Management* meliputi perubahan bisnis, definisi permintaan, dan implementasi dari solusi untuk menemukan kebutuhan bisnis. *Application Management* termasuk dalam kumpulan ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). Framework lain yang sangat populer untuk saat ini membahas tentang *Application Management* adalah *ASL (Application Service Library)*. *ASL* adalah standar yang independen, terpisah dari ITIL, tetapi terkait dengan ITIL dalam pengertian kepatuhan terhadap standar-standar untuk mengelola proses dan memberikan keterkaitan yang erat.

**1.2. Perumusan Masalah**

Penelitian kali ini peneliti akan merancang application management yang baik dengan referensi best practice ITIL dan ASL. Penelitian ini dipandang membantu perusahaan dalam melakukan kegiatan sesuai dengan prosedur yang diterapkan. Maka masalah yang dapat dirumuskan adalah bagaimana merancang Application Management khususnya pada kategori proses Maintenance & Control untuk sistem PosPay pada PT. Pos Indonesia.

**1.3. Tujuan**

Tujuan tugas akhir ini adalah:

- Merancang Application Management pada cluster proses Maintenance & Control sistem PosPay pada PT. Pos Indonesia
- Mendapatkan rekomendasi pengembangan dan perbaikan sistem PosPay pada PT. POS Indonesia dari hasil rancangan Application Management pada cluster proses Maintenance & Control

**1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini membantu PT. Pos Indonesia merancang Application Management pada Cluster Maintenance & Control untuk sistem aplikasi PosPay.

**1.5. Batasan Masalah**

Batasan dari masalah perancangan Application Management adalah:

- Lingkup proses detail pada ASL hanya pada cluster Maintenance & Control
- Penyusunan perancangan SOP (Standard Operational Procedure) hanya pada cluster Maintenance& Control
- Studi kasus perancangan Application Management pada implementasi aplikasi PosPay pada PT. Pos Indonesia

**2. Studi Pustaka**

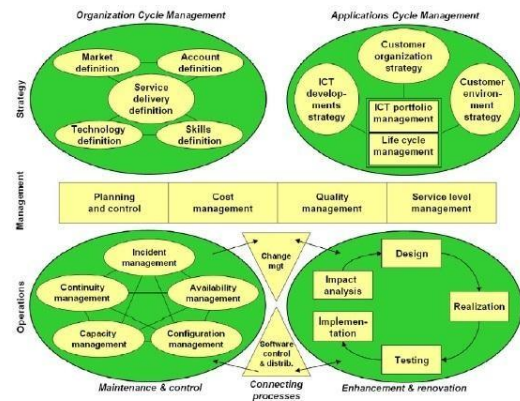
**2.1.Application Service Library**

Kumpulan dari pedoman praktek terbaik tentang pengelolaan pengembangan dan pemeliharaan aplikasi. Yang meliputi empat pesan utama yaitu:

- Application Management, pemeliharaan dan peningkatan Sistem Informasi, menjadi semakin penting.
- Tuntutan pasar bahwa agar supaya Application Management menjadi lebih profesional dan lebih maju, hal ini merupakan sebagian dari akibat perkembangan manajemen infrastruktur.
- Tidak ada standarisasi proses manajemen, praktik terbaik berbeda antara satu organisasi dan organisasi lainnya.
- Saat ini sudah ada framework umum untuk Application Management yaitu Application Services Library (ASL).

ASL adalah sebuah framework untuk proses Application Management. ASL adalah domain publik standar untuk Application Management. ASL adalah standar yang independen, terpisah dari IT Infrastructure Library (ITIL), tetapi terkait dengannya dalam pengertian kepatuhan terhadap standar-standar untuk mengelola proses dan

memberikan keterkaitan yang erat, kepatuhan dari kumpulan publik domain dari suatu pedoman. ASL lebih dari sekadar framework. Karena didukung oleh praktek- praktek terbaik yang diambil dari sejumlah organisasi. Framework ASL terdiri dari enam proses cluster, dibagi menjadi tiga tingkat yaitu proses operational dan management memiliki sudut pandang jangka pendek dan menengah, sedangkan sudut pandang proses strategy menghadap ke arah horizontal.



**Gambar 2.1** Framework proses ASL

**Operational Management**

Memastikan bahwa aplikasi yang saat ini digunakan dalam cara yang paling efektif untuk mendukung proses bisnis, menggunakan sumber daya minimal, dan menyebabkan sedikit interupsi operasional. Tujuan utamanya adalah untuk mendukung penjagaan aplikasi agar tetap berjalan. Lima proses mirip dengan proses milik ITIL dengan nama yang sama dan dengan tujuan yang hampir sama tetapi dengan isi yang berbeda, karena sifat yang berbeda dari Application Management (ASL).

**Enhancement & Renovation**

Memastikan bahwa aplikasi diubah sesuai dengan perubahan kebutuhan, biasanya sebagai akibat dari perubahan dalam proses bisnis, menjaga aplikasi agar tetap up-to-date. Ini adalah tempat modifikasi perangkat lunak, data model dan dokumentasi yang dibuat. Proses ini mirip dengan kegiatan yang dilakukan selama pengembangan awal aplikasi tetapi ada beberapa perbedaan mendasar antara pengembangan awal aplikasi dan peningkatan & renovasi, nanti dalam siklus hidup. Tidak seperti pembangunan, pemeliharaan dan peningkatan dipengaruhi oleh sejumlah komplikasi berikut ini:

- Tuntutan yang lebih berat: rilis baru harus sering diperkenalkan pada tanggal ditetapkan dalam rangka untuk mengatasi perubahan undang-undang atau karena produk baru harus diperkenalkan.
- Siklus umpan balik pendek: perancang dan pemrogram akan segera dihadapkan dengan pekerjaan buruk, yang harus ditangani segera.
- Lebih sedikit pilihan untuk perbaikan: karena pembatasan yang dikenakan oleh pilihan-pilihan yang dibuat beberapa tahun sebelumnya; perubahan harus

dibuat dalam struktur yang ada dan solusi yang ideal sering kali harus dikorbankan untuk kompromi yang kreatif

Manajemen Operasional dan Peningkatan & Renovasi berkaitan erat ketika mereka berhadapan dengan objek aplikasi yang sama. Dua proses yang berhubungan berhadapan dengan transfer perangkat lunak dan data perangkat tambahan pada pemeliharaan dengan cara yang terkendali.

### Management Process

Memastikan bahwa semua cluster proses operasional dikelola secara terpadu. Perhatian untuk mengelola sumber daya manusia, tenggat waktu, pendapatan dan biaya, kualitas internal dan eksternal (tingkat layanan).

### Applications Cycle Management

Berurusan dengan keselarasan bisnis dan TI, mengembangkan strategi jangka panjang untuk sistem informasi, sejalan dengan strategi jangka panjang dari (bisnis) organisasi. Pendekatan ini dilihat dari dua sudut pandang yaitu dari aplikasi individual dan juga dari portofolio aplikasi, memandang semua aplikasi dalam hubungan satusama lain. ACM terlihat terutama pada isu-isu bisnis, perkembangan baik di sektor di mana organisasi beroperasi sebagai organisasi itu sendiri, sehingga harus dilakukan bersama-sama dengan manajemen informasi bisnis. Tugas utama yang Application Management (ASL) telah lakukan adalah untuk menangani masalah - masalah tersebut.

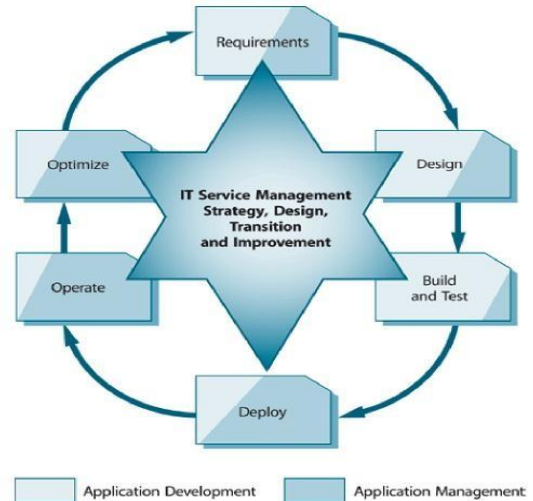
### Organization Cycle Management

Ini merupakan departemen internal atau organisasi komersial yang mengembangkan organisasi dalam waktu jangka panjang. Application Management departemen sering terkenal dengan konservatif dan ini adalah stimulus untuk membuat layanan yang mereka inginkan untuk memberikan layanan yang sangat bagus. Layanan yang diminta oleh pengguna menjadi begitu luas sehingga sangat sulit untuk kedua organisasi internal dan eksternal untuk menyediakannya. Hal ini akan memaksa membuat keputusan tentang layanan yang harus dikembangkan oleh perusahaan dan para mitra untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan juga masa depan perusahaan.

### 2.2. Application Management

*Application Management* menjamin pemeliharaan program aplikasi dan menggunakan data. *Application Management* meliputi penyesuaian manajemen dan pengembangan aplikasi. Ini melibatkan tugas-tugas seperti pemrograman, pengembangan, pengujian, *Application Management* dan berbagai kegiatan yang terkait lainnya. Proses *Application Management* memandu bagaimana aplikasi bisnis yang dikembangkan, dikelola, dan ditingkatkan. *Application Management* cycle adalah berkaitan dengan bisnis dan penyesuaian TI dan juga mengembangkan strategi jangka panjang untuk sistem informasi, sejalan dengan strategi jangka panjang organisasi (bisnis). Hal ini didekati dari dua perspektif: bahwa aplikasi individual, tetapi juga dari portofolio aplikasi, melihat semua aplikasi dalam hubungan

satu sama lain. *Application Management* Cycle terlihat terutama pada isu-isu bisnis perkembangan baik sektor di mana organisasi beroperasi sebagai organisasi itu sendiri jadi itu harus dilakukan bersama-sama dengan manajemen informasi bisnis.



Gambar 2.2 Application Management Life Cycle

- **Requirements**

Pada tahap Persyaratan untuk aplikasi baru dikumpulkan, berdasarkan kebutuhan bisnis organisasi. Fase ini aktif terutama selama fase Layanan Desain ITSM Lifecycle.

- **Design**

Adalah fase di mana kebutuhan diterjemahkan ke spesifikasi untuk IT-komponen yang dibutuhkan. Desain termasuk desain aplikasi itu sendiri atau kustomisasi apapun untuk paket perangkat lunak standar dan desain lingkungan, atau model operasional bahwa aplikasi harus berjalan di. Pertimbangan arsitektur adalah aspek yang paling penting dari tahap ini, karena mereka dapat berdampak pada struktur dan isi dari kedua aplikasi dan model operasional.

- **Build**

Ini adalah langkah coding dan proses pengujian yang sebenarnya. Semua komponen dan arus akan dikembangkan dan diuji baik secara individu maupun secara sistemik untuk mengungkap setiap kekurangan fungsional dan proses. Setelah pengujian kualitas akhir telah selesai, manajemen sign-off dikumpulkan untuk memungkinkan fungsi-fungsi baru yang akan diperkenalkan ke dalam lingkungan produksi.

- **Deploy**

Ini meliputi roll -out dari aplikasi baru. Tidak hanya proses ini yang meliputi pergerakan modul aplikasi ke library produksi, juga akan mencakup pelatihan pelanggan diperlukan secara efektif dan efisien dengan menggunakan fasilitas baru.

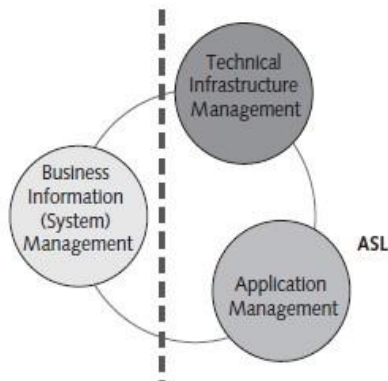
- **Operate**

Langkah Proses ini meliputi terus - menerus Perubahan persyaratan peraturan akan dibahas dalam langkah ini. Jika pengguna akhir mengungkap kelemahan dalam aplikasi, mereka membahas dalam langkah ini. Selain itu, tingkat

layanan dipantau dan kinerja aplikasi diukur dan dilaporkan. Ketika tingkat layanan yang tidak terjawab, langkah proses menguraikan langkah demi langkah tindakan yang diperlukan untuk mengatasi masalah tersebut. Dalam semua kasus, tujuan dari proses ini adalah untuk meminimalkan dampak pada bisnis masalah operasi aplikasi normal.

• **Optimize**

Adalah langkah terakhir dalam proses Application Management berulang. Kedua fungsional dan optimalisasi kinerja dibahas dalam langkah ini. Manajemen tim menganalisis Kinerja aplikasi untuk mengidentifikasi peluang peningkatan kinerja. Perencana Kapasitas menggunakan alat simulasi untuk mengungkap kesalahan aplikasi masa depan dengan baik sebelum mereka mempengaruhi pengguna bisnis. Aplikasi tim bekerja dengan pelanggan dan pengguna akhir untuk memastikan arus proses terus memenuhi kebutuhan dan membuat penyesuaian yang diperlukan. Aplikasi tidak pernah bekerja sendiri tetapi selalu dalam lingkungan di mana berhubungan dengan *Technical infrastructure Management* dan *business information (system) management*. M. Looijen dan G. Deelen mengembangkan model triple manajemen sistem informasi. Mereka membedakan antara *Application Management*, *Technical infrastructure Management* dan *business information (system) management*.



**Gambar 2.3** Triple management model

*Application management* dan *technical infrastructure management*. Manajemen teknis bertanggung jawab untuk menjaga pengoperasian sistem informasi, yang terdiri dari peralatan, perangkat lunak dan database yang harus terus-menerus tersedia untuk digunakan. Dalam prakteknya, hal ini terutama berfokus pada manajemen jaringan, otomatisasi kantor, manajemen pusat komputer, server, dll

pada dasarnya pengelolaan teknis infrastruktur. ITIL sering digunakan untuk merancang proses ini. Manajemen teknis atau infrastruktur merupakan bagian penting dari *application management*, aplikasi tidak dapat bekerja tanpa infrastruktur. Manajemen infrastruktur harus memastikan bahwa:

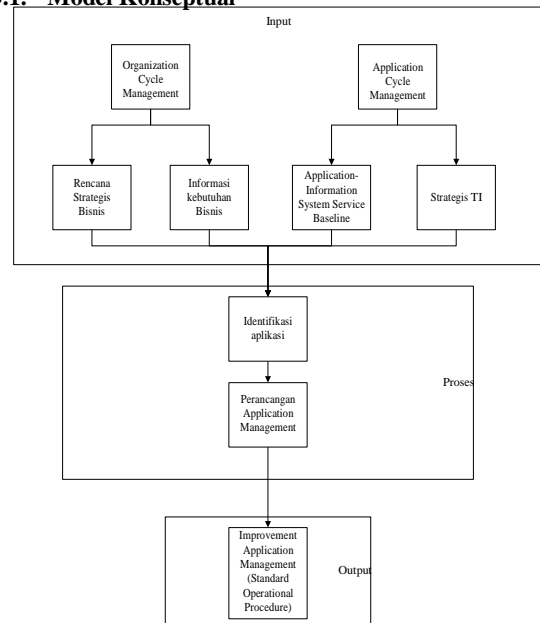
- versi yang baru yang memberikan infrastruktur
- infrastruktur bekerja
- sistem informasi dimulai

- adanya sumber daya yang cukup untuk infrastruktur *Application Management* and *Business Information (systems) Management*, bertanggung jawab untuk menjaga fungsi penyediaan informasi atas nama organisasi pengguna. dengan demikian, *business information (systems) management* sebenarnya bertindak sebagai pemilik dan pokok penyediaan informasi. Dalam kasus sistem informasi yang lebih besar *business information (systems) management* selalu bekerja sama dengan *Application Management*. Dalam organisasi yang lebih kecil, perbedaan antara *Application Management* dan informasi bisnis (sistem) manajemen seringkali lebih sulit untuk menentukannya. Perbedaan ini antara *Application Management* dan informasi bisnis (sistem) manajemen, terdapat hubungan principal-kontraktor. Informasi bisnis (sistem) manajemen memutuskan apa fungsi harus dibangun dan apa kriteria ini harus memenuhi, dan *Application Management* melakukan fungsi ini.

**3. Metode Penelitian**

Metodologi yang digunakan untuk melakukan penelitian ini terdiri dari 2 bagian, yang pertama yaitu membuat model konseptual untuk menggambarkan kerangka berfikir penelitian. Model konseptual dalam penelitian ini terdiri dari input, proses dan output. Selanjutnya yang kedua adalah menentukan sistematika pemecahan masalah.

**3.1. Model Konseptual**

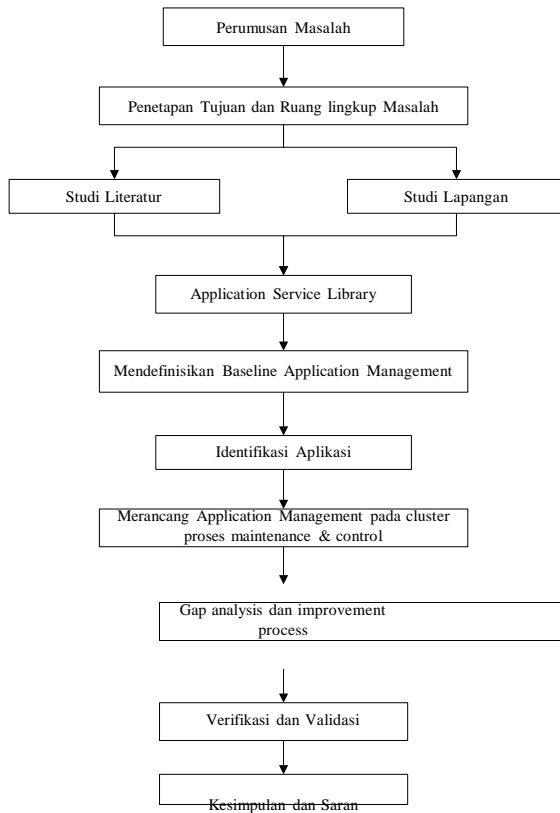


**Gambar 3.1** Model Konseptual

Berdasarkan gambar 3.1, salah satu aplikasi yang digunakan oleh PT.Pos Indonesia adalah SOPP. Dari gambar diatas terdapat 3 elemen yaitu Input, proses, dan output. Ketiga elemen ini merupakan gambaran secara umum untuk penelitian ini. Elemen pertama adalah input, untuk mengidentifikasi permasalahan maka diperlukan dokumen / informasi yang terkait dengan Teknologi

Informasi System Online Payment Point seperti rencana strategis (Renstra), Standar Operasional Prosedur (SOP), proses bisnis aplikasi untuk mengetahui eksisting dan target dari sistem tersebut. Elemen kedua adalah proses, setelah dokumen yang diperlukan didapatkan, maka akan dilakukan proses perancangan terhadap informasi yang didapatkan. Perancangan *Application Management* ini mengikuti proses ITIL v3 dimana ada *service strategy*, *service design*, *service transition*, *service operation*. Dalam penelitian ini lebih mengedepankan di *service transition* agar perancangan *Application Management* lebih terstruktur karena setelah membuat rancangan dengan kondisi eksisting sistem PosPay. Elemen ketiga adalah output, setelah proses yang dilakukan maka akan menghasilkan output berupa dokumen SOP untuk sistem PosPay.

**3.2. Sistematika Pemecahan masalah**

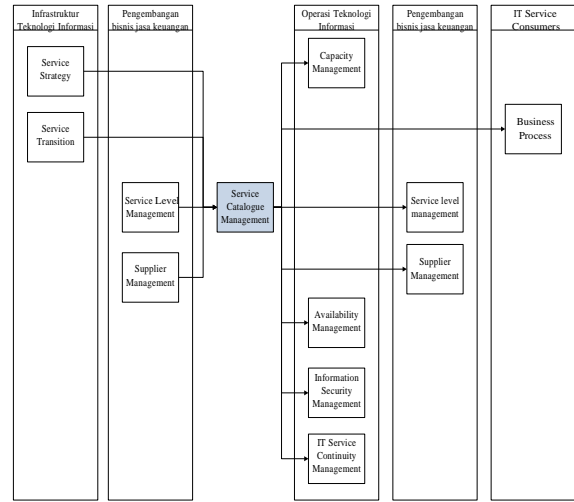


**Gambar 3.2** Sistematika Pemecahan Masalah

**4. Analisis dan perancangan**

**4.1 Service Catalogue**

Menurut ITIL Versi 2011, Service Catalogue menyediakan sebuah sumber informasi utama terkait layanan TI yang dihasilkan penyedia layanan. *Service catalogue management* bertujuan untuk memastikan layanan di rancang dan dipelihara, proses *service catalogue* berikut yang terkait dengan *service catalogue*:

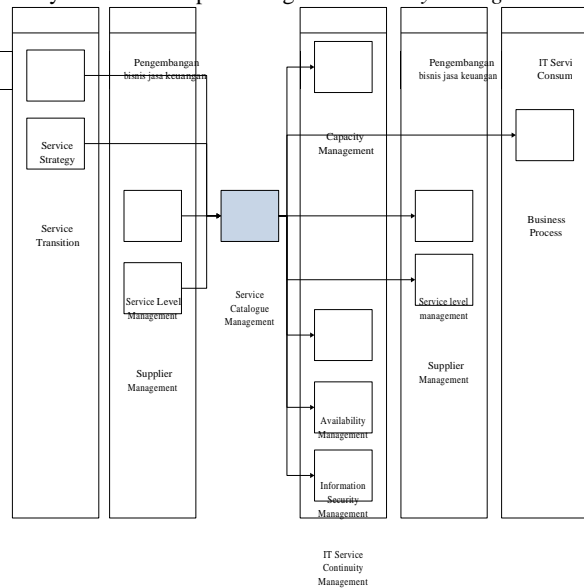


**Gambar 4.1** Perancangan *Service Catalogue*

Dari proses diatas perancangan *Service Catalogue Management* mempunyai manfaat bagi proses didalam *operational management*, *management* dan *Business Process* layanan TI PosPay. *Service Catalogue Management* terdapat dua aspek yaitu layanan bisnis dan layanan teknis. Layanan bisnis adalah layanan yang berhubungan dengan sisi bisnis PT. Pos Indonesia dan layanan teknis adalah layanan yang berhubungan layanan yang didukung, aplikasi dan komponen aplikasi yang mensupport proses bisnis dan layanan bisnis.

**4.2 Availability Management**

Perancangan *Availability Management* ini berguna untuk memastikan biaya yang ada dan persyaratan ketersediaan masa depan untuk layanan TI dapat memberikan secara efektif. Ketersediaan adalah garansi penting yang tingkat persyaratan yang diberlakukan dalam SLA untuk setiap layanan. Berikut perancangan *availability management*:



**Gambar 4.2** Perancangan *Availability management*

Gambar diatas adalah perancangan *Availability management*. *Availability management* bertujuan untuk menentukan, merencanakan, mengukur dan meningkatkan ketersediaan layanan TI saat ini dan menentukan kebutuhan tingkat ketersediaan layanan TI yang baru. *availability management* terdapat 3 sub proses sebagai tolak ukur untuk merancang *availability* proses yaitu:

- *Design Service for availability*: merancang sebuah prosedur dan fitur teknis yang digunakan untuk memenuhi jumlah ketersediaan yang disepakati oleh perusahaan.
- *Availability Testing*: untuk memastikan ketersediaan, dan perbaikan mekanisme layanan yang diuji secara rutin.
- *Availability monitoring & reporting*: untuk memberikan proses manajemen layanan dan

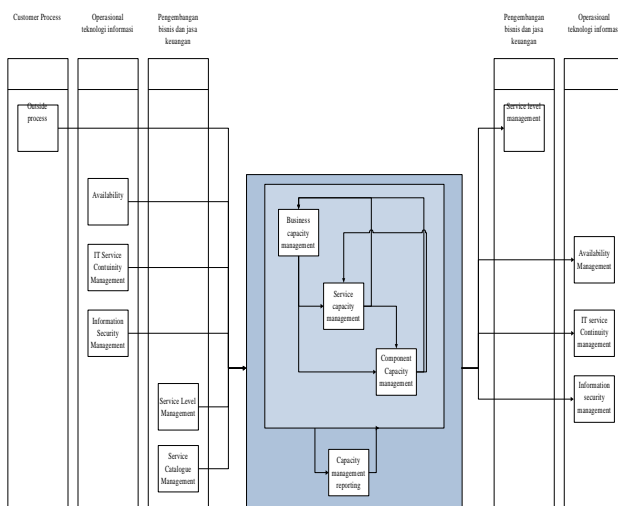
manajemen TI dengan informasi yang berhubungan dengan layanan ketersediaan komponen TI. Ini juga mengidentifikasi daerah mana layanan yang harus ditingkatkan

Output dari *availability* ini adalah dokumen yang berisi informasi mengenai aspek yang mempengaruhi ketersediaan layanan dimasa akan datang dan respon untuk meningkatkan ketersediaan layanan.

### 4.3 Capacity Management

Perancangan Capacity Management berguna untuk memastikan kapasitas layanan dan Infrastruktur TI yang mampu memberikan target layanan dengan biaya yang efektif dan tepat waktu. *Capacity management* juga memprediksi permintaan bisnis, perkiraan biaya dan informasi target jangka pendek dan jangka panjang beserta peramalan kapasitas dan ketersediaan perubahan teknologi.

Berikut *flow capacity management*:



**Gambar 4.3** Perancangan *Capacity Management*

Gambar diatas adalah flow perancangan *capacity management*. Didalam perancangan *Capacity management* mempunyai sub proses. Berikut sub proses dan tujuannya:

- *Business capacity management*: untuk melihat kebutuhan bisnis dan rencana bisnis ke kinerja dan kapasitas perusahaan tentang layanan dan

infrastruktur TI. Juga memastikan bahwa kapasitas dan kinerja layanan untuk kedepannya dapat terpenuhi.

- *Service capacity management*: untuk mengelola, mengendalikan dan memprediksi kinerja dan kapasitas layanan operasional. Juga memberikan informasi tentang kapasitas dan kinerja layanan memenuhi target
- *Component capacity management*: untuk mengelola, mengendalikan dan memprediksi kinerja,

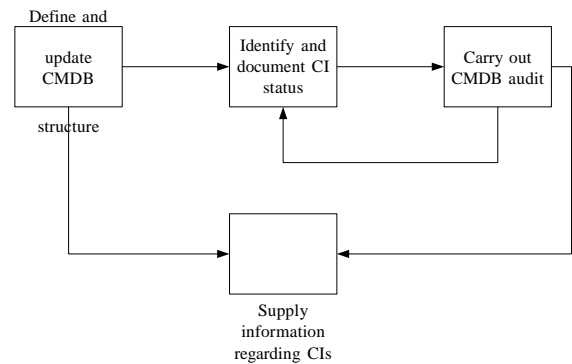
pemanfaatan dan kapasitas sumber daya TI dan komponen TI.

- *Capacity management reporting*: untuk memberikan proses manajemen layanan lainnya dan manajemen TI dengan informasi yang berhubungan dengan layanan dan pemanfaatan sumber daya.

Output dari proses Perancangan *Capacity management* berupa dokumen yang digunakan diseluruh area bisnis dan manajemen TI yang ditindaklanjuti oleh penyedia layanan beserta manajemen senior untuk merencanakan kapasitas infrastruktur TI. Dokumen ini juga menyediakan informasi mengenai penggunaan saat ini dan rencana pengembangan kapasitas TI agar selaras dengan kebutuhan dan pertumbuhan layanan saat ini.

### 4.4 Configuration Management

Perancangan *configuration management* berguna untuk mengidentifikasi, mengontrol, membangun dan mempertahankan konsistensi kinerja layanan dan operasional TI. Berikut adalah garis besar proses perancangan *configuration management*:



**Gambar 4.4** Perancangan *Configuration Management*

Proses diatas adalah proses yang ada didalam configuration management yang saling berhubungan yang dimulai dari

dari proses diatas:

- *Define and updates CMDB structure*: mendefinisikan

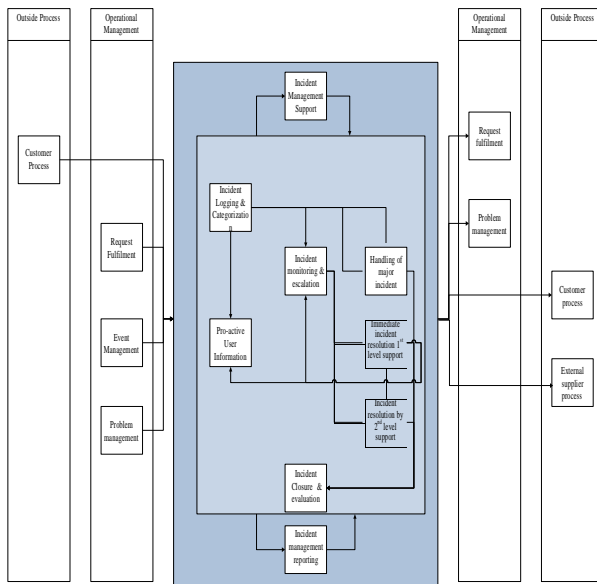
dan memperbarui struktur CMDB, sehingga dapat dilihat informasi yang diperlukan berkaitan dengan CI termasuk atribut dan hubungan mereka.

- *Identify and document CI Status*: mengidentifikasi CMDB dan melakukan update jika ada perubahan di infrastruktur TI, sehingga ini dilakukan terus-menerus agar CI dapat dipetakan secara tepat.

- *Carry out CMDB audits*: memeriksa secara rutin CMDB, sehingga CI dapat dipetakan secara tepat.
- *Supply Information regarding CI*: membuat sebuah informasi yang tersedia mengenai CI seperti yang dipersyaratkan oleh IT service management lainnya.

**4.5 Incident Management**

*Incident Management* bertujuan mengembalikan layanan TI ke kondisi normal (yang terganggu karena incident) secepat mungkin dan meminimalkan efek yang ditimbulkan terhadap bisnis perusahaan dan menjaga level kualitas dan ketersediaan pelayanan IT. Berikut proses *Incident Management*:



**Gambar 4.5** Perancangan *Incident Management*

Proses diatas adalah proses *Incident Management* ITIL yang sudah dipetakan ke ASL. Didalam proses incident management terdapat sub-proses. Berikut adalah subproses incident management dan tujuannya:

- *Incident management support*: Untuk menyediakan dan menjaga proses, aturan, kemampuan agar penanganan yang lebih efektif dan efisien incident
- *Incident logging and categorization*: untuk merekam dan memprioritaskan incident agar penanganan incident lebih cepat dan efektif
- *Incident resolution by 1st level support*: memecahkan masalah incident dalam jadwal waktu yang sudah ditentukan.
- *Incident resolution by 2nd level support*: tujuannya sama dengan 1st level support. jika 1st level support tidak bisa menyelesaikan incident maka 2nd level support yang akan menyelesaikan
- *Handling of major incident*: untuk menyelesaikan incident yang besar. Incident besar menyebabkan masalah serius dan harus diselesaikan dengan tahap urgensi yang lebih besar.

- *Incident monitoring and escalation*: untuk memantau status pengolahan incident dan perkiraan sejauh apa incident dikelola
- *Incident closure and evaluation*: untuk menyerahkan incident record agar bisa mengontrol kualitas sebelum menutup incident dan memastikan bahwa incident telah selesai. Semua informasi yang diperlukan harus tergambar secara rinci.
- *Pro-active user information*: untuk menginformasikan kepada user tentang gangguan layanan, sehingga user dapat mengetahui keadaan layanan. Informasi user proaktif juga bertujuan untuk mengurangi pertanyaan dan bertanggung jawab untuk mendistribusikan informasi lainnya kepada user.
- *Incident management reporting*: untuk memberikan informasi incident terkait dengan proses service management lainnya.

*Incident resolution 1st dan 2nd level support*, telah diperluas fungsinya untuk menyediakan panduan yang lebih jelas kapan harus memanggil problem management. Di *incident resolution* mempunyai tujuan yang sangat penting yaitu mengembalikan layanan secepat mungkin dan jika insiden tidak dapat diselesaikan, maka harus mencari bantuan dengan problem management.

**4.6 Gap analysis**

*Gap Analysis* digunakan untuk mengevaluasi setiap area fungsionalitas di dalam sebuah proses bisnis untuk mencapai sebuah tujuan yang spesifik. Tujuannya adalah memastikan bahwa setiap analisis yang dilaksanakan berdasarkan metode yang efektif dan efisien. Analisis hasil perancangan juga dapat dilakukan pengukuran kondisi eksisting di system PosPay dengan referensi ITIL V3.

NO	ITIL Versi 2011			N	P	F	Keterangan
1	Vision	Rencana yang secara formal dipublikasi, dimonitor dan di review			√		
2		Pendanaan dan sumber daya yang baik dan tepat			√		
3		Pendokumentasian sasaran dan target yang telah disetujui secara formal		√			menyusun sebuah pendokumentasian secara lengkap dan formal
4		Adanya rencana pelaporan dan peninjauan ulang		√			membuat dokumen pemantauan pelaporan dan peninjauan ulang setiap proses yang dilaksanakan
5	Process	Adanya proses dan prosedur yang jelas didefinisikan dan publikasi secara baik		√			menyusun dokumen proses dan prosedur yang jelas dan baik
6		Adanya aktivitas yang terencana secara berkala			√		
7		Adanya pemantauan ketersediaan layanan secara berkala	√				melakukan pemantauan ketersediaan layanan untuk user secara berkala
8		Perencanaan kapasitas layanan dalam jangka pendek dan jangka panjang			√		
9		Penanganan insiden secara formal			√		
10		Pelaporan insiden terkait ketersediaan layanan		√			mencatat history pelaporan insiden pada layanan dan melakukan eksekusi agar ketersediaan layanan tidak mengganggu dengan proses bisnis
11		Pengukuran kinerja penanganan insiden	√				membuat kebijakan pengukuran penanganan insiden
12		Adanya proses yang aktif secara berkala			√		
13	People	rencana proses pelatihan yang formal			√		
14		Tindakan untuk memenuhi ketersediaan layanan		√			membuat tindakan apa saja untuk memenuhi ketersediaan layanan



15		sasaran dan target yang formal		√	menyusun sasaran dan target yang akan dilakukan untuk jangka pendek dan panjang dalam bentuk dokumen
16	Technology	adanya tugas dan tanggung jawab yang didefinisikan dengan jelas dan disetujui		√	
17		penjadwalan perawatan perangkat hardware dan infrastruktur secara rutin		√	
18		memelihara data gabungan dan menggunakannya untuk perencanaan, peramalan, dan penentuan arah yang formal		√	
19		membuat rencana konfigurasi high level	√		menyusun dokumen tentang rencana konfigurasi high level
20		dokumen katalog layanan yang akurat		√	
21	Culture	pendefinisian atribut dan layanan pendukung		√	

Keterangan: N: Not Implemented  
P: Partially  
F: Fully

Dapat disimpulkan dari table diatas, pengukuran kondisi saat ini masih banyak yang belum tercapai sehingga harus melakukan *improvement* agar kegiatan/dokumen diatas dapat berjalan dengan baik.

## 5 Kesimpulan dan Saran

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan proses perancangan *Application Management* di *cluster Maintenance & Control* pada aplikasi PosPay PT. Pos Indonesia. Dapat disimpulkan bahwa:

- Proses *Application Management* di PT. Pos Indonesia khususnya untuk mendukung aplikasi PosPay, masih belum memadai dan perlu pengembangan dan perbaikan. Solusi pengembangan dan perbaikan yang dapat dilakukan adalah dengan implementasi proses *Application Management* dengan menggunakan best practices, misalnya ASL (*Application Service Library*)
- Pada proses *Maintenance & Control*, pada Sistem PosPay belum memiliki SOP terkait dengan *Service Catalogue, Availability Management, Capacity Management, Configuration Management, Incident Management* secara lengkap, sehingga diperlukan perancangan *improvement Application Management* yang dituangkan dalam *Standard Operational Procedure* pada *Cluster* proses *Maintenance & Control*.
- Pada proses *change management*, PosPay belum memiliki dokumen lengkap RFC (*Request For Change*) untuk melakukan perubahan secara formal, sehingga perlu dilakukan perbaikan proses terkait dan penyusunan *Standard Operational Procedure* (SOP) RFC.

### 5.2 Saran

Bagi PT. Pos Indonesia:

- Mengimplementasikan rekomendasi perancangan *application management* pada bagian *Operation* berdasarkan usulan rekomendasi yang telah dirancang.
- Melakukan proses pengelolaan atau *maintenance* pada *Configuration Item*, agar dapat mengelola insiden pada aplikasi secara lebih baik dan tidak menyebabkan terganggunya keberlangsungan proses bisnis.

Bagi penelitian selanjutnya:

- Melakukan perancangan *application management* pada *cluster Maintenance & Control* yang belum dirancang yaitu *continuity management*

- Melakukan perancangan detail *Application Management* pada domain lainnya yaitu bagian *Strategy (application cycle management dan organization cycle management)*

### Referensi

- 1 Alhan,M.,2011. *Perancangan IT Governance Menggunakan COBIT 4.1*. Issue Politeknik Pratama Mulia Surakarta.
- 2 Rencana Jangka Panjang PT. Pos Indonesia tahun 2012-2016.
- 3 Rencana Strategis Teknologi Informasi Tahun 2012-2016 PT. Pos Indonesia
- 4 Lunardi,G.L.,Becker,J.L.&Macada,A.C.G.,2009. The Financial Impact of IT Governance Mechanisms' Adoption: *an Empirical Analysis with Brazilians Firms. Proceedings of the 42<sup>nd</sup> Hawaii International Conferences on System Science*.
- 5 Weill, P. & Ross,J. W.,2004. *IT Governance, How Top Performers Manage IT Decision Rights For Superior Results*. Boston: Harvard Business School Press.
- 6 Griffin, Ricky W.,2004. *Manajemen*. Erlangga. Jakarta
- 7 Grembergen, W.V. Haes,S.D.,2012. *Enterprise Governance of IT; Achieving Strategic Alignment and Value*.
- 8 Brand,Koen& Boonen,Harry, 2007. *IT Governance based on Cobit 4.1 – A Management Guide*, van haren publishing.
- 9 Cannon,D &Wheldon,D.,2007. *ITIL Versions 3 Service Design*. s.l.:Office of government Commerce.
- 10 Cannon,D & Wheldon,D.,2007. *ITIL Versions 3 Service Transition*. s.l.:Office of government Commerce.
- 11 Pols, Remko Van Der. & Backer,Yvette.,2006 *Application Service Library – A management guide*. Van haren Publishing
- 12 Meijer, Machteld., Smalley, Mark., Taylor,Sharon.,2008. *ITIL V3 and ASL Sound Guidance For Application Management and Application Development*.
- 13 Utomo, Andy Prasetyo.,2012. *Pemilihan Framework Untuk Application Management (ASL Vs ITIL)*., Universitas Muria Kudus.
- 14 Silitonga, Tumpal Paradongan& Ali, Achmad Holil Noor.2010. *Sistem Manajemen Insiden Pada Program Manajemen Helpdesk dan Dukungan TI Berdasarkan Framework ITIL V3(pada Biro Teknologi Informasi BPK-RI)*. Institut Teknologi Surabaya
- 15 Laporan Tahunan (Annual Report) PT. Pos Indonesia 2013.
- 16 Ninditarini, Woro. 2014. *Perancangan Service Design Pada Layanan Jasa Keuangan Di PT. Pos Indonesia Menggunakan*

- Framework ITIL Versi 2011.* Telkom University
- 17 ITIL – The Key To Managing IT Service.2002.*Application management.*
- 18 <http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/ITIL-Checklists>  
diakses pada 23 Oktober 2014 pukul 20.45
- 19 <http://www.aslbislfoundation.org/en/asl>diakses pada 10 September 2014 pukul 11.05
- 20 Surat Edaran Nomor:  
SE96/DIRTEKJASKUG/0813 Tentang  
Panduan Operasional Layanan PosPay

