

# Analisis Perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Dengan Kerangka Kerja ITIL V4 Pada Domain *Service Management Practice* Subdomain *Service Request Management* Perusahaan WAMI

1<sup>st</sup> Anas Aprilian Tri Yahya  
Fakultas Rekayasa Industri  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

anasapriilianty@student.telkomuniversit  
y.ac.id

2<sup>nd</sup> Ryan Adhitya Nugraha  
Fakultas Rekayasa Industri  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

ranugraha@telkomuniversity.ac.id

3<sup>rd</sup> Ari Fajar Santoso  
Fakultas Rekayasa Industri  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

arifajar@telkomuniversity.ac.id

**Abstrak** — Dalam era digital saat ini, perkembangan Teknologi Informasi (TI) telah menjadi komponen penting bagi keberlangsungan dan kesuksesan perusahaan, TI dimanfaatkan untuk mendukung produktivitas, meningkatkan efisiensi, dan memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna dan pelanggan. Wahana Musik Indonesia (WAMI). WAMI sebagai organisasi nirlaba yang mengelola hak cipta musik anggotanya menghadapi tantangan dalam efektivitas manajemen layanan TI, antara lain belum adanya sistem portal layanan terpadu, lemahnya dokumentasi proses, serta belum diterapkannya SLA, KPI, dan CSF secara sistematis sebagai acuan kinerja layanan. Penelitian menggunakan metode *Design Science Research* melalui tahapan identifikasi masalah, analisis kondisi eksisting, perancangan solusi, dan penyusunan roadmap prioritas. Hasil analisis menunjukkan tingkat kematangan SRM WAMI berada pada level 2 (*Repeatable*), dengan nilai 88% pada level 1 (*Initial*) dan 50% pada *Work Product Management level 2*. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada *Quick Wins* (portal layanan, otomatisasi laporan, struktur RACI) dan *Major Projects* (*dashboard KPI/CSF, integrasi proses, digitalisasi dokumen*). *Roadmap implementasi* disusun agar inisiatif berdampak tinggi dan upaya rendah dapat direalisasikan lebih awal.

**Kata kunci** — ITIL V4, *Service Request Management*, Manajemen Layanan TI, SLA, KPI, WAMI.

## I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi (TI) saat ini menjadi komponen vital bagi perusahaan dalam meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kualitas layanan. Pengelolaan layanan TI yang efektif bukan sekadar mendukung operasional, tetapi juga menjadi faktor kunci keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan strategis [1]. Salah satu tantangan utama perusahaan dalam konteks manajemen layanan TI adalah memastikan bahwa layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan bisnis dan pengguna secara optimal. Wahana Musik Indonesia (WAMI), sebagai organisasi nirlaba yang mengelola hak cipta musik anggotanya, yang ingin melakukan migrasi teknologi dari tahun sebelumnya guna mendukung layanan TI nya. Namun, WAMI menghadapi tantangan signifikan dalam mengelola manajemen permintaan layanan (*Service Request*

*Management*), di mana fungsi layanan yang tersedia belum optimal, dokumentasi proses belum lengkap, dan sistem layanan masih terfragmentasi tanpa adanya portal terpadu. Hal ini berdampak pada lemahnya transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas pelaksanaan layanan TI.

Kondisi tersebut menimbulkan kebutuhan mendesak untuk mengimplementasikan standar dan praktik terbaik dalam manajemen layanan TI agar layanan yang disediakan dapat bernilai tambah bagi organisasi. ITIL V4 sebagai kerangka kerja manajemen layanan TI yang berbasis *best practice global* menawarkan pendekatan terstruktur dalam pengelolaan layanan termasuk pada subdomain *Service Request Management* [2]. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kondisi eksisting manajemen permintaan layanan di WAMI, mengidentifikasi kesenjangan dengan standar ITIL V4, dan merancang rekomendasi perbaikan berbasis ITIL V4 guna mendukung transformasi manajemen layanan TI yang lebih efektif, efisien, dan terintegrasi.

## II. KAJIAN TEORI

### A. Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Manajemen layanan teknologi informasi (TI) merupakan rangkaian aktivitas dan proses yang dirancang untuk memastikan layanan TI dapat mendukung kebutuhan bisnis secara optimal. Salah satu kerangka kerja manajemen layanan TI yang banyak diadopsi secara global adalah ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). ITIL V4 adalah versi terbaru yang menawarkan prinsip-prinsip, praktik, dan alur nilai layanan (*service value system*) yang menekankan integrasi layanan TI dengan kebutuhan bisnis dan fokus pada penciptaan nilai [3]. ITIL V4 mengadopsi pendekatan holistik dengan empat dimensi utama, yaitu organisasi dan orang, informasi dan teknologi, mitra dan pemasok, serta aliran nilai dan proses.

### B. *Information technology infrastructure library* (ITIL)

*Information technology infrastructure library* atau ITIL 4 adalah kerangka kerja manajemen layanan TI yang dirancang untuk membantu organisasi mengelola layanan secara efektif di era digital. Mengusung praktik terbaik, ITIL 4 mendukung

penciptaan nilai bersama pelanggan, strategi bisnis, dan transformasi digital. Berbeda dari versi sebelumnya, ITIL 4 lebih komprehensif, adaptif, dan relevan terhadap teknologi modern seperti *Cloud*, Otomasi, dan AI. ITIL 4 juga kompatibel dengan kerangka lain seperti *DevOps*, *Agile*, *Lean*, dan menjadi dasar standar ISO 20000. Kerangka ini mengedepankan pendekatan terintegrasi melalui *Service Value System (SVS)* dan *Service Value Chain*, yang menggambarkan siklus nilai layanan dari permintaan hingga realisasi nilai. ITIL 4 juga menekankan pentingnya peran, proses, dan sumber daya organisasi dalam memastikan tata kelola layanan TI yang efektif dan berkelanjutan [4].

C. *Service Management Practices*

*Service Management Practices* merupakan kumpulan praktik yang dirancang untuk membantu organisasi menciptakan nilai melalui penyediaan layanan yang efektif dan berkelanjutan. Dalam kerangka kerja ITIL V4, praktik ini didukung oleh konsep *Service Value System (SVS)* yang mencakup empat dimensi utama *organization and people, information and technology, partners, and suppliers*, serta alur nilai dan proses. ITIL V4 mengidentifikasi 17 subdomain praktik manajemen layanan, yang memberikan panduan standar untuk memastikan layanan dikelola secara konsisten dan selaras dengan kebutuhan bisnis [5]. Salah satu subdomain yang krusial adalah *Service Request Management (SRM)*, yang bertujuan menangani permintaan layanan dari pengguna secara efisien, terdokumentasi, dan dapat diukur.

D. *Service Request Management*

*Service Request Management* mengelola siklus penuh permintaan layanan, mulai dari penerimaan hingga pemenuhan permintaan pengguna. Permintaan ini dapat berupa akses ke aplikasi, permintaan perangkat keras, perubahan kata sandi, atau informasi umum terkait layanan TI [6]. SRM bertujuan menstandarisasi penanganan permintaan agar lebih tepat waktu, efisien, dan konsisten, serta memanfaatkan sistem pencatatan formal untuk pelacakan dan kontrol. SRM mendukung penyediaan layanan TI yang terstandar dan selaras dengan ekspektasi pengguna maupun kebutuhan bisnis.

E. *Maturity Level*

Penilaian kematangan layanan dalam ITIL V4 dilakukan menggunakan model *maturity level* yang terbagi menjadi lima tingkat: *Initial*, *Repeatable*, *Defined*, *Managed*, dan *Optimizing*. Pada level *Initial*, praktik bersifat tidak terstruktur dan belum terdokumentasi. *Level Repeatable* menunjukkan praktik mulai sistematis dan sebagian terdokumentasi. *Level Defined* menggambarkan praktik sudah memiliki dokumentasi formal, prosedur yang terstruktur, dan standar operasional yang digunakan secara konsisten. Pada level *Managed*, praktik telah terorganisasi dengan baik dan dipantau menggunakan metrik kinerja. Sementara *Optimizing* menekankan pada evaluasi berkelanjutan, inovasi, dan perbaikan berkesinambungan [7].

F. TIPA (*Tudor IT Process Assessment*)

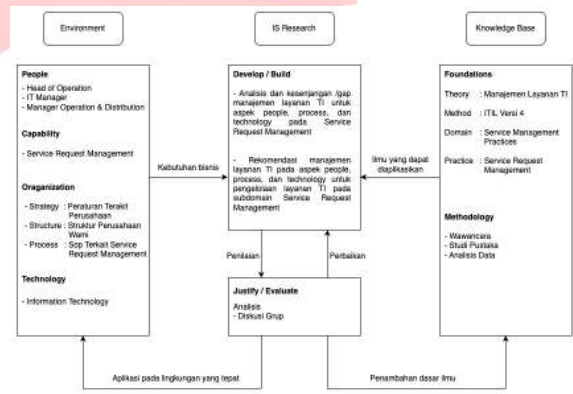
TIPA (*Tudor IT Process Assessment*) adalah pendekatan berbasis standar yang digunakan untuk menilai kematangan proses ITIL secara terstruktur, konsisten, dan dapat direplikasi [8]. TIPA mengevaluasi tiga aspek utama *People*,

*Process*, dan *Technology*. Aspek *People* meliputi kejelasan peran, tanggung jawab, serta keterampilan dan kesadaran individu yang mendukung keberhasilan proses. Aspek *Process* mencakup kebijakan, prosedur, instruksi kerja, dan rekaman aktivitas sebagai bagian dari tata kelola layanan. Aspek *Technology* meliputi alat dan fitur yang digunakan untuk meningkatkan otomasi, akurasi, dan kecepatan layanan TI.

III. METODE

A. Model Konseptual

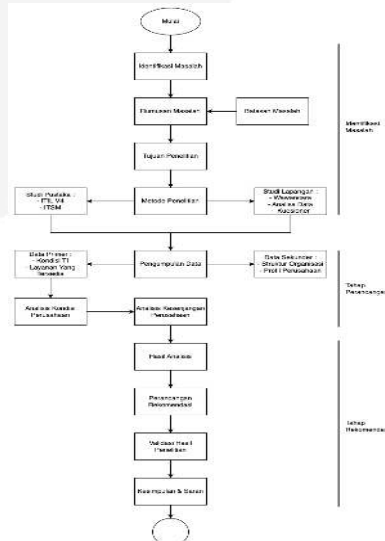
Penelitian ini menggunakan pendekatan *Design Science Research (DSR)* untuk merancang solusi inovatif dan relevan guna mengatasi permasalahan manajemen permintaan layanan di Wahana Musik Indonesia (WAMI). Model konseptual DSR pada penelitian ini mencakup tiga ruang lingkup utama: *Environment*, *IS Research*, dan *Knowledge Base*, yang saling terkait dalam mendukung desain solusi berbasis ITIL V4 [9].



Gambar 1 Model Konseptual

B. Sistematika Penyelesaian Masalah

Sistematika penyelesaian masalah merupakan pendekatan yang terstruktur dan sistematis untuk mengidentifikasi, menganalisis, serta menemukan solusi untuk memberikan rekomendasi dalam menyelesaikan suatu masalah. Berikut merupakan alur sistematika penyelesaian masalah dalam penelitian manajemen layanan pada perusahaan WAMI.



Gambar 2 Sistematika Penyelesaian Masalah

IV. IDENTIFIKASI DATA & HASIL

A. Identifikasi Kondisi Eksisting Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Kondisi eksisting manajemen layanan teknologi informasi di perusahaan WAMI saat ini masih berjalan secara manual dan belum terintegrasi sepenuhnya, baik di divisi operasional maupun antar divisi lainnya. Karena sistem yang ada saat ini belum sepenuhnya mendukung operasional perusahaan, sehingga terdapat beberapa kendala yang signifikan, terutama dalam alur permintaan layanan dan keterbatasan teknologi dalam pengelolaannya. Salah satu kendala utama adalah tidak adanya sistem otomatis yang terintegrasi, yang membuat proses dokumentasi tersebar di berbagai *platform* seperti *Google Sheets* dan *Gmail* yang belum memadai untuk mengelola permintaan layanan secara efisien. Keterbatasan ini menghambat kelancaran manajemen layanan di WAMI dan mempersulit pelacakan serta penyelesaian permintaan dengan cepat dan akurat.

B. Identifikasi Kondisi Eksisting *Service Request Management*

Proses *Service Request Management* di Wahana Musik Indonesia (WAMI) masih bersifat manual dan tersebar, dengan dominasi peran Divisi Operasional. Permintaan layanan diajukan melalui email atau WAMI *Center*, lalu dicatat menggunakan media seperti *Google Sheets* atau *Microsoft Teams* tanpa sistem tiket terintegrasi. Kondisi ini menyulitkan pelacakan *realtime*, meningkatkan risiko kesalahan, dan memperlambat *respons*. Permintaan layanan TI internal pun diproses secara serupa. Tidak adanya otomatisasi dan SLA formal menjadi hambatan utama dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan TI.

C. *Mapping* Aktivitas

Untuk menjembatani pendekatan antara kerangka penilaian tingkat kematangan dan rekomendasi yang digunakan dalam penelitian ini, dilakukan proses *mapping* antara aktivitas proses dalam TIPA (*Tudor IT Process Assessment*) yang mengacu pada ITIL versi sebelumnya, dengan praktik manajemen layanan *Service Management Practices* dalam ITIL V4, khususnya pada subdomain *Service Request Management*.

Tabel 1. *Mapping* Aktivitas

Aktivitas	Deskripsi Aktivitas TIPA	Aktivitas ITIL V4 ( <i>Service Request Management</i> )	Aktivitas <i>Service Value Chain</i> ITIL V4
<b>Level 1 - Initial</b>			
<i>Process Performance</i>	Tujuan proses tercapai, permintaan dilayani, status dilacak, komunikasi dilakukan	Menyediakan layanan permintaan, komunikasi status dengan pengguna, <i>tracking</i> permintaan	<i>Deliver &amp; Support</i>
	Saluran permintaan tersedia, otorisasi sesuai prioritas bisnis	Portal layanan digital pengguna, permintaan berdasarkan prioritas	<i>Engage</i>
<b>Level 2 - Repeatable</b>			

<i>Performance Management</i>	Permintaan dikategorikan, disaring, diprioritaskan, diarahkan ke grup sesuai	Kategorikan, prioritas, dialihkan ke grup/unit yang tepat dan otorisasi permintaan	<i>Engage</i>
	Pelacakan dan pemantauan progres permintaan	<i>Tracking</i> status permintaan otomatis, notifikasi, eskalasi, dikomunikasikan progresnya melalui portal layanan digital	<i>Deliver &amp; Support</i>
	Penutupan permintaan secara terdokumentasi	Resolusi dan dokumentasi secara digital & terpusat	<i>Deliver &amp; Support</i>
<i>Work Product Management</i>	Catatan permintaan disimpan, survei kepuasan dilakukan, laporan status diproduksi, model permintaan dipelihara	Catatan permintaan terdokumentasi, evaluasi layanan melalui <i>feedback</i> , analisis laporan performa, pengelolaan model layanan	<i>Improve</i>
<b>Level 3 - Defined</b>			
<i>Process Definition</i>	Proses standar ditetapkan tujuan, ruang lingkup, <i>output</i> , <i>input</i> , <i>role</i> , alur, kompetensi, KPI, metode evaluasi	Desain proses layanan <i>Service Request Management</i> , dokumentasi alur SOP, <i>role</i> pelaksana	<i>Design &amp; Transition</i>
	Interaksi proses dengan proses lain didokumentasi	Integrasi antar proses layanan serta terdokumentasi secara terpusat	<i>Design &amp; Transition</i>
<i>Process Deployment</i>	Proses dijalankan sesuai standar, <i>role</i> dikomunikasikan, pelatihan tersedia, sumber daya tersedia	Pelaksanaan sesuai SOP layanan <i>Service Request Management</i>	<i>Deliver &amp; Support</i>
	Informasi & infrastruktur tersedia, laporan diterbitkan sesuai <i>stakeholder</i>	Sistem portal layanan permintaan, <i>dashboard</i> monitoring, <i>feedback loops</i>	<i>Obtain/Build</i>

D. Hasil *Assessment Service Request Management*

Hasil *assessment* menunjukkan bahwa tingkat kematangan proses *Service Request Management* di WAMI berada pada *Level 2 - Repeatable*, dengan proses yang berjalan sistematis namun belum konsisten di seluruh unit. Capaian 88% pada *Process Performance* dan 100% pada *Performance Management* mencerminkan penerapan dasar dan pengelolaan kinerja yang baik. Namun, skor 50% pada *Work Product Management* mengindikasikan kelemahan dalam dokumentasi dan pengelolaan produk kerja. Diperlukan perbaikan signifikan pada aspek ini untuk mendorong peningkatan tingkat kematangan proses.

Tabel 2. Hasil *Assessment*

Level	Process	Fulfillment
1 ( <i>Initial</i> )	<i>Process Performance</i>	88%

2 (Repeatable)	Performance Management	100%
	Work Product Management	50%
3 (Defined)	Process Definition	0%
	Process Deployment	0%

E. Gap Analysis

Gap Analysis dilakukan untuk mengidentifikasi kesenjangan dan perbedaan antara kondisi saat ini dan apa yang menjadi target. Setelah melakukan analisis dan identifikasi terhadap hasil *assessment*, kondisi manajemen layanan TI di perusahaan WAMI, ditemukannya kesenjangan atau kekurangan pada hasil *assessment*

Tabel 3. Gap Analysis

No	Kondisi Eksisting	Gap	Risiko Gap
<b>Level 1 – Initial Process Performance</b>			
1	Permintaan layanan hanya dilacak jika diminta pengguna	Tidak tersedia sistem pelacakan permintaan secara menyeluruh dan proaktif terhadap pengguna	Permintaan berisiko tidak direspons tepat waktu dan tidak ada transparansi progres layanan
<b>Level 2 - Repeatable Work Product Management</b>			
1	Laporan status permintaan tidak tersedia secara rutin	Belum ada laporan SLA, status atau progres permintaan layanan yang sistematis	Stakeholder tidak mengetahui performa layanan dan tidak dapat melakukan evaluasi
2	Jenis permintaan layanan belum diklasifikasi secara formal atau didokumentasikan	Belum ada model permintaan baku berdasarkan kategori layanan	Layanan tidak konsisten, proses pengelolaan tidak seragam
<b>Level 3 - Defined Process Definition</b>			
1	Dokumentasi lengkap tentang maksud, tujuan, ruang lingkup, pemicu, input, dan output dari proses permintaan layanan masih belum tersedia atau belum lengkap	Tidak ada dokumentasi formal terkait struktur proses layanan	Proses tidak terdokumentasi, sulit dikontrol dan tidak dapat diaudit
2	Interaksi antar proses belum diidentifikasi	Belum ada integrasi alur antar unit dalam pengelolaan permintaan	Duplikasi pekerjaan, konflik tanggung jawab, proses tidak efisien
3	Beberapa peran belum ditetapkan secara sistemik dan jelas	Belum tersedia RACI Matrix atau Role Mapping	Terjadi tumpang tindih atau kekosongan tanggung jawab dalam layanan
4	Kompetensi pelaksana proses belum didefinisikan	Belum ditetapkan standar kompetensi tiap peran layanan	staf tidak memiliki keterampilan yang sesuai, menurunkan kualitas layanan
5	Kebutuhan sarana dan infrastruktur belum terdokumentasi	Tidak ada daftar kebutuhan sistem dan	Gangguan teknis karena

No	Kondisi Eksisting	Gap	Risiko Gap
		lingkungan kerja proses layanan	ketidaksiapan infrastruktur
6	Belum ada metode pemantauan performa proses	Tidak tersedia CSF, KPI atau instrumen audit proses layanan	Kinerja tidak terukur, tidak diketahui apakah proses efektif atau tidak
7	Konten, format laporan belum dibakukan atau belum disepakati	Belum ada kesepakatan tentang isi dan format laporan manajemen layanan	Laporan sulit dibaca, tidak relevan bagi stakeholder
<b>Level 3 - Defined Process Deployment</b>			
1	Model proses belum konsisten atau disesuaikan dengan kebutuhan unit/tim	Proses standar tidak diadaptasi terhadap karakteristik pengguna layanan	Proses tidak efektif, menimbulkan resistensi atau keluhan
2	Model proses belum konsisten dilaksanakan berdasarkan kriteria model proses	Tidak tersedia acuan pemilihan model berdasarkan jenis atau kompleksitas permintaan	Proses terlalu panjang untuk kasus sederhana atau sebaliknya
3	Proses belum berinteraksi dengan proses lain secara aktif	Belum ada integrasi lintas unit secara sistematis	Informasi terisolasi, keterlambatan penanganan, kehilangan jejak proses
4	Peran dalam proses belum dikomunikasikan secara eksplisit	Penugasan tanggung jawab tidak terdokumentasi	Jika terjadi masalah, tanggung jawab tidak dapat ditelusuri
5	Pelatihan proses belum tersedia	Tidak ada modul onboarding atau pelatihan tahunan untuk peran SRM	Karyawan baru tidak siap, kesalahan proses meningkat
6	Distribusi SDM belum dimanfaatkan secara optimal untuk melaksanakan proses	Belum ada perhitungan atau alokasi tenaga kerja berdasarkan volume layanan	Overload atau idle terjadi pada unit tertentu
7	Informasi layanan belum seluruhnya terdigitalisasi	Dokumen pendukung belum tersedia dalam portal atau sistem	Layanan terhambat karena referensi hanya tersedia secara manual
8	Infrastruktur layanan terkait permintaan layanan belum sepenuhnya dipelihara secara aktif	Belum ada pemantauan kondisi sistem dan aset secara otomatis	Downtime tidak terdeteksi dini, layanan terganggu
9	Data performa proses untuk permintaan layanan belum tersedia	Tidak ada data SLA secara formal, backlog, atau tren permintaan untuk evaluasi	Manajemen tidak dapat melakukan perbaikan berbasis data
10	Laporan manajemen hanya dibuat jika diminta	Belum ada sistem pelaporan berkala dan otomatis	Stakeholder tidak memiliki akses terhadap informasi layanan secara real time

F. Perancangan Rekomendasi

Pada tahap ini yaitu perancangan rekomendasi *Service Request Management*, disusun berdasarkan temuan dan kesenjangan atau *Non-Conformance* dari hasil *assessment* pada perusahaan WAMI khususnya divisi operasional. Oleh karena itu pada tahap ini peneliti memberikan rekomendasi terkait kesenjangan berdasarkan *aspect-aspect* yang ada yaitu *People Aspect, Process Aspect* dan *Technology Aspect*.

1. Perancangan Rekomendasi *People Aspect*

Perancangan rekomendasi *aspect people* difokuskan pada peningkatan kejelasan peran, tanggung jawab, keterampilan, dan kesadaran dalam pengelolaan layanan TI di WAMI. Hasil *assessment* menunjukkan ketidaksesuaian dalam penetapan *roles* dan *responsibility*. Oleh karena itu, rekomendasi disusun dengan mengacu pada kerangka SFIA 9, yang mengklasifikasikan level kompetensi dari dasar hingga strategis. Penerapan SFIA bertujuan untuk membangun struktur peran yang akuntabel dan selaras dengan kompleksitas tugas, serta mendukung efektivitas layanan melalui pemetaan kompetensi dan program pengembangan keterampilan.

Tabel 4. Perancangan Rekomendasi *People Aspect (Roles)*

No	Type	Skill	Level SFIA	Deskripsi
1	<i>Roles - Koordinator permintaan layanan</i>	SLMO ( <i>Service Level Management</i> )	3 ( <i>Apply</i> )	Setiap permintaan layanan perlu dimonitor secara konsisten. Oleh karena itu, penting untuk menunjuk PIC yang bertanggung jawab dalam memantau progres dan membuat laporan status layanan kepada pengguna secara berkala.
8	<i>Roles - Staf infrastruktur IT internal</i>	ITOP ( <i>Infrastructure Operations</i> )	4 ( <i>Enable</i> )	Infrastruktur proses seperti sistem, jaringan, dan perangkat keras perlu memiliki penanggung jawab yang ditetapkan secara resmi agar pemeliharaan, pemantauan, dan perbaikannya berjalan optimal serta tidak mengganggu operasional proses.

Rekomendasi *responsibility* mencakup terkait kebutuhan pemahaman peran, peningkatan kompetensi, dan optimalisasi sumber daya manusia dalam operasional layanan TI, adapun perancangan rekomendasi adalah sebagai berikut

Tabel 5. Perancangan Rekomendasi *People Aspect (Responsibility)*

No	Type	Skill	Level SFIA	Deskripsi
<b>Level 2 – Repeatable Work Product Management</b>				
1	<i>Responsibility</i>	MEAS ( <i>Measurement</i> )	3 ( <i>Apply</i> )	Menggunakan prosedur standar untuk mengumpulkan, mengolah, serta menyajikan data terkait status permintaan layanan, seperti kinerja proses

No	Type	Skill	Level SFIA	Deskripsi
<b>Level 3 – Defined Process Definition</b>				
3	<i>Responsibility</i>	BPRE ( <i>Business Process Improvement</i> )	4 ( <i>Enable</i> )	Mengidentifikasi dan menganalisis serta menetapkan peran serta tanggung jawab dalam proses layanan untuk meningkatkan kejelasan dan efektivitas.
5	<i>Responsibility</i>	ITOP ( <i>Infrastructure Operations</i> )	4 ( <i>Enable</i> )	Memastikan ketersediaan, penggunaan dan pemeliharaan infrastruktur lingkungan kerja yang mendukung operasional <i>Service Request Management</i> , termasuk seperti pemantauan dan eskalasi ketika terjadi insiden.
<b>Level 3 – Defined Process Deployment</b>				
4	<i>Responsibility</i>	RLMT ( <i>Stakeholder Relationship Management</i> )	4 ( <i>Enable</i> )	Menetapkan dan menyampaikan tanggung jawab proses kepada pihak-pihak terkait secara formal, agar masing-masing memahami perannya dalam alur proses layanan, serta melibatkan koordinasi dan komunikasi antar unit untuk menghindari miskomunikasi dan memastikan keterlibatan lintas fungsi berjalan efektif.
6	<i>Responsibility</i>	RESC ( <i>Resourcing</i> )	4 ( <i>Enable</i> )	Menetapkan dan mengelola alokasi sumber daya manusia yang diperlukan untuk menjalankan proses layanan berdasarkan beban kerja, ketersediaan staf, dan kebutuhan operasional.

Selain *aspect responsibility*, peningkatan *skill & awareness* juga diperlukan untuk mendukung efektivitas operasional khususnya dalam pengelolaan layanan TI, rekomendasi berikut mencakup peningkatan keterampilan serta kesadaran yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan manajemen layanan, lingkungan kerja yang kompeten, serta berorientasi pada perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan layanan perusahaan WAMI. Berikut adalah perancangan rekomendasi *skill & awareness*.

Tabel 6. Perancangan Rekomendasi *People Aspect (Skill & Awareness)*

No	Type & Training	Deskripsi
<b>Level 2 – Repeatable Work Product Management</b>		

No	Type & Training	Deskripsi
2	<i>Skill &amp; Awareness - Service Request Standardization Awareness</i>	Meningkatkan pemahaman klasifikasi dan standarisasi jenis permintaan.
<b>Level 3 – Defined Process Definition</b>		
1	<i>Skill &amp; Awareness - Standard Process Documentation Training</i>	Melatih dokumentasi proses layanan secara sistematis dan konsisten.
2	<i>Skill &amp; Awareness - Cross-functional Service Collaboration Training</i>	Meningkatkan pemahaman antar unit untuk kolaborasi lintas fungsi.
4	<i>Skill &amp; Awareness - Process Competency Mapping Workshop</i>	Identifikasi kompetensi peran untuk pengembangan pelatihan berbasis gap.
6	<i>Skill &amp; Awareness - Process Monitoring and Measurement Training</i>	Pelatihan teknis pemantauan proses: metode, KPI, dan audit.
7	<i>Skill &amp; Awareness - Service Reporting and Communication Training</i>	Pelatihan pelaporan layanan dan komunikasi lintas fungsi.
<b>Level 3 – Defined Process Deployment</b>		
1	<i>Skill &amp; Awareness - Process Tailoring Awareness Training</i>	Dibutuhkan <i>awareness</i> dari tim bahwa proses harus fleksibel menyesuaikan konteks unit/divisi yang berbeda.
2	<i>Skill &amp; Awareness - Process Model Selection Training</i>	Pelatihan pemilihan model proses berdasarkan parameter operasional.
3	<i>Skill &amp; Awareness - End to End Service Request Collaboration Training</i>	Sosialisasi kolaborasi SRM dari awal hingga akhir proses.
5	<i>Skill &amp; Awareness – Role based Skill Development Program</i>	Pengembangan kompetensi berbasis peran (soft skill dan hard skill).
7	<i>Skill &amp; Awareness - Process Information Utilization Training</i>	Peningkatan kesadaran penggunaan informasi proses untuk pengambilan keputusan.
9	<i>Skill &amp; Awareness - Service Request Data Analysis Training</i>	Pelatihan analisis data layanan untuk identifikasi perbaikan.
10	<i>Skill &amp; Awareness - Service Report Preparation Training</i>	Pelatihan penyusunan laporan layanan sesuai format dan kesepakatan.

No	Type	Deskripsi
<b>Process Definition</b>		
1	<i>Procedure</i>	Menyusun SOP proses layanan yang memuat tujuan, sasaran, cakupan, pemicu, input, output, dan SLA untuk tiap jenis layanan.
2	<i>Procedure</i>	Menambahkan prosedur formal yang menjelaskan interaksi dan alur koordinasi antar proses (seperti pendaftaran, koreksi metadata) agar tidak terjadi duplikasi/konflik.
5	<i>Procedure</i>	Menetapkan prosedur identifikasi dan dokumentasi kebutuhan infrastruktur kerja (misalnya sistem tiket, <i>storage</i> , <i>email</i> notifikasi) yang diperlukan mendukung pelaksanaan proses layanan.
<b>Level 3 – Defined Process Deployment</b>		
3	<i>Procedure</i>	Menambahkan prosedur kerja antar tim/unit yang menjelaskan bagaimana koordinasi antar proses seperti antara SRM dan proses pendukung dilakukan secara aktif.
8	<i>Procedure</i>	Menyusun prosedur penggunaan, pemeliharaan, dan eskalasi infrastruktur pendukung layanan agar proses berjalan konsisten dan tidak terganggu.

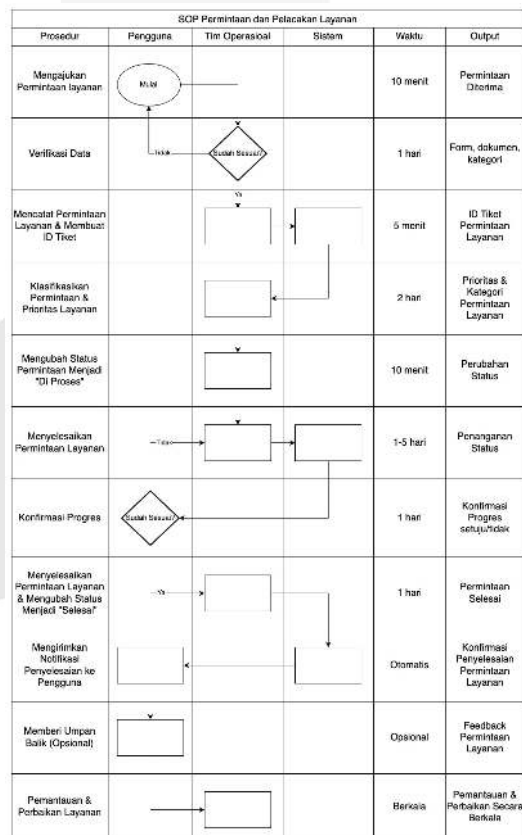
Penyusunan SOP permintaan dan pelacakan layanan direkomendasikan untuk memastikan proses layanan berjalan secara sistematis, terdokumentasi, dan akuntabel. Prosedur ini mencakup tahapan dari pengajuan permintaan oleh pengguna, verifikasi, pelacakan status layanan, hingga penyelesaian dan pemberian umpan balik. Dalam praktik manajemen layanan yang baik, alur kerja yang terdokumentasi dan terstruktur menjadi komponen krusial untuk menjamin efisiensi dan kualitas layanan. Adapun alur proses lengkap disajikan dalam bentuk *flowchart* berikut.

2. Perancangan Rekomendasi *Process Aspect*

*Aspect process* merupakan elemen kunci dalam menjamin kelancaran dan konsistensi operasional *Service Request Management* di WAMI. Hasil *assessment* menemukan sejumlah *non-conformance*, seperti ketiadaan dokumentasi formal, ketidakjelasan instruksi kerja, lemahnya kebijakan, dan kurangnya bukti pelaksanaan standar. Rekomendasi difokuskan pada perbaikan elemen *procedure* melalui penyusunan SOP yang mengatur proses permintaan layanan dari pengajuan hingga penyelesaian. SOP ini disusun agar seluruh proses terdokumentasi, transparan, dan dapat dievaluasi secara berkala sesuai standar ITIL V4.

Tabel 7. Perancangan Rekomendasi *Process Aspect (Procedure)*

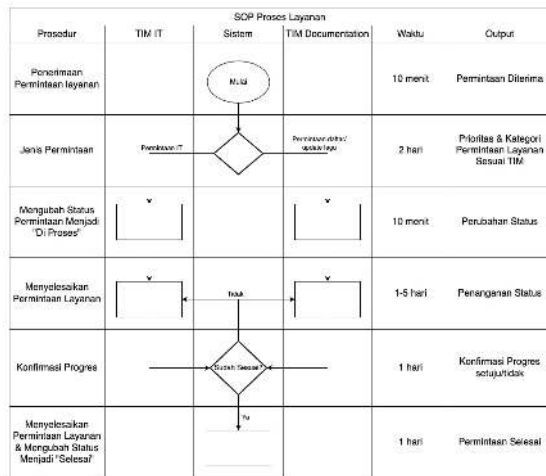
No	Type	Deskripsi
<b>Level 1 – Initial Process Performance</b>		
1	<i>Procedure</i>	Menyusun prosedur (SOP) pelacakan layanan secara menyeluruh dari awal permintaan hingga selesai, termasuk mekanisme <i>update</i> status ke pengguna.
<b>Level 2 – Repeatable Work Product Management</b>		
2	<i>Procedure</i>	Menetapkan dan mendokumentasikan prosedur klasifikasi serta alur proses berdasarkan model-model permintaan layanan (mis. permintaan IT, koreksi data, pendaftaran lagu).
<b>Level 3 – Defined</b>		



Gambar 3. SOP Permintaan & Pelacakan Layanan [10]

Untuk memastikan pengelolaan layanan yang efisien dan terstandarisasi, disusunlah *Standar Operasional Prosedur*

(SOP) proses layanan yang mencakup penetapan dan pendokumentasian klasifikasi permintaan serta alur proses berdasarkan model-model layanan yang ada pada divisi operasional



Gambar 4. SOP Proses Layanan

Policy menegaskan peran kebijakan sebagai dasar strategis untuk prosedur, instruksi kerja, dan pencatatan. Rekomendasi ini mendukung efektivitas SOP dan pelacakan layanan melalui pengaturan SLA formal sebagai acuan kinerja dan mutu layanan yang konsisten dan terukur.

Tabel 8. Perancangan Rekomendasi Process Aspect (Policy)

No	Type	Judul Kebijakan	Isi Kebijakan	Dokumen Terkait
<b>Level 3 – Defined Process Definition</b>				
4	Policy	Kebijakan standar kompetensi layanan	Menetapkan standar kompetensi untuk setiap peran dalam proses layanan, serta metode pemenuhannya seperti pelatihan dan mentoring.	Dokumen prosedur kompetensi
6	Policy	Kebijakan evaluasi kinerja proses layanan dan SLA layanan	Mengatur evaluasi terkait efektivitas layanan berdasarkan KPI, CSF, audit, serta menetapkan SLA layanan (respon, penyelesaian), prioritas layanan, dan pelaporan SLA sebagai bagian dari pemantauan kualitas layanan	Kebijakan evaluasi layanan, template SLA, dashboard SLA
7	Policy	Kebijakan konten & format pelaporan manajemen layanan	Menetapkan format, isi dan frekuensi laporan manajemen layanan berdasarkan kesepakatan dengan pemangku kepentingan.	Template laporan service request management
<b>Level 3 – Defined Process Deployment</b>				
2	Policy	Kebijakan kriteria model proses	Menentukan kriteria pemilihan model proses layanan berdasarkan kompleksitas dan jenis permintaan, serta penerapannya per unit.	Panduan model proses
5	Policy	Kebijakan pelatihan dan onboarding proses service	Mengatur program pelatihan wajib tahunan dan onboarding untuk peran yang terkait proses service request management	Kebijakan pelatihan & jadwal kegiatan

No	Type	request management		
10	Policy	Kebijakan standar pelaporan manajemen layanan	Menetapkan standar waktu, format, serta mekanisme pelaporan manajemen layanan kepada stakeholder yang telah disepakati	Kebijakan pelaporan TI

Perancangan rekomendasi record dalam service request management perusahaan WAMI bertujuan untuk memastikan bahwa proses layanan memiliki jejak dokumentasi yang baik serta sistematis dan dapat ditelusuri secara konsisten.

Tabel 9. Perancangan Rekomendasi Process Aspect (Record)

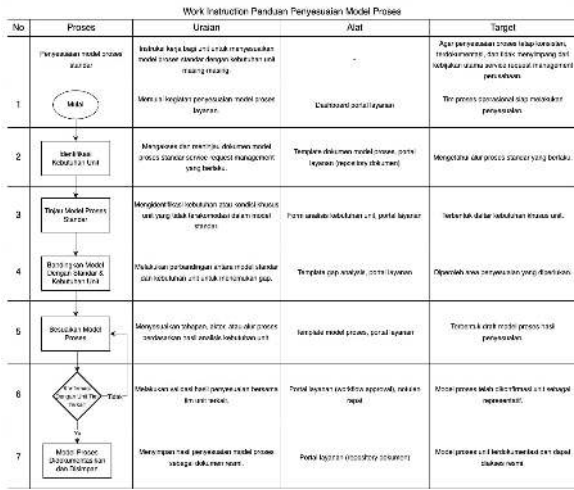
No	Type	Rekomendasi Dokumen	Deskripsi
<b>Level 2 – Repeatable Work Product Management</b>			
1	Record	Dokumen laporan status permintaan layanan	Dokumen yang merekam status mingguan atau bulanan dari permintaan layanan, mencakup SLA, tanggal permintaan, status progres, dan waktu penyelesaian.
<b>Level 3 – Defined Process Deployment</b>			
4	Record	Dokumen penunjukan tanggung jawab proses	Dokumentasi resmi dalam bentuk RACI matrix, notulensi, atau surat tugas yang menunjukkan siapa penanggung jawab dari tiap proses layanan.
6	Record	Dokumen matriks penugasan sumber daya manusia	Catatan distribusi SDM untuk tiap proses layanan, termasuk alokasi peran, shift kerja, dan tanggung jawab personel per unit.
9	Record	Dokumen laporan evaluasi proses	Format laporan berkala yang memuat data jumlah permintaan, SLA yang tercapai, feedback pengguna, dan hasil analisis efektivitas layanan.

Pada proses rekomendasi work instruction berikut juga memanfaatkan dukungan tools seperti portal layanan, template dokumen, serta form analisis untuk mempermudah koordinasi, dokumentasi, dan audit dimasa yang akan datang. Pada Gambar rekomendasi work instruction [11] panduan penyesuaian model proses disusun untuk menyesuaikan model proses standar pada setiap unit di divisi operasional agar dilakukan secara terstruktur, terdokumentasi, dan selaras dengan kebijakan service request management.

Tabel 10. Perancangan Rekomendasi Process Aspect (Work Instruction)

No	Type	Rekomendasi Dokumen	Deskripsi
<b>Level 3 – Defined Process Definition</b>			
3	Work Instruction	Panduan peran & tanggung jawab proses layanan	Menyusun instruksi kerja berupa RACI matrix atau job responsibility untuk setiap peran yang terlibat dalam proses Service Request Management, agar peran tidak tumpang tindih dan akuntabilitas terjaga.
<b>Level 3 – Defined Process Deployment</b>			
1	Work Instruction	Panduan penyesuaian model proses	Instruksi kerja untuk tim/unit dalam menyesuaikan model proses standar terhadap kebutuhan atau karakteristik khusus unit tertentu.

7	<i>Work Instruction</i>	Panduan penggunaan informasi proses	Instruksi kerja yang menjelaskan informasi kebutuhan apa saja yang ada dalam proses layanan (misalnya ID anggota) sumber informasi tersebut, dan bagaimana penggunaannya dalam sistem.
---	-------------------------	-------------------------------------	--



Gambar 5. *Work Instruction* Panduan Penyesuaian Model Proses [11]

3. Perancangan Rekomendasi *Technology Aspect*

*Aspect technology* memegang peran penting dalam mendukung keberhasilan pengelolaan permintaan layanan melalui integrasi, otomatisasi, dan peningkatan efisiensi operasional. Perancangan *technology aspect* difokuskan untuk mengatasi keterbatasan yang teridentifikasi selama proses *assessment*, khususnya dalam hal pelacakan dan dokumentasi. Tujuan utamanya adalah memastikan proses permintaan, pelacakan, dan evaluasi layanan dapat dijalankan secara terpusat, terdokumentasi, dan *realtime*. Berikut adalah rancangan *technology aspect* pada jenis *tools* yang diusulkan.

Tabel 11. Perancangan Rekomendasi *Technology Aspect (Tools)*

No	Current Tools	Current Features	Tambahan/Perubahan Tools/Features
<b>Level 1 – Initial Process Performance</b>			
1	<i>Spreadsh eets</i>	Belum tersedia	Membangun portal layanan terpadu WAMI dengan fitur pelacakan permintaan, notifikasi otomatis, dan histori permintaan, atau dengan alternatif Zoho Desk, Jira Service Management. Direkomendasikan karena saat ini permintaan layanan dilakukan secara manual tanpa sistem <i>tracking</i> , menyebabkan kurangnya transparansi dan potensi kehilangan informasi.
<b>Level 2 – Repeatable Work Product Management</b>			
1	<i>Spreadsh eets</i>	Belum tersedia	Menambahkan modul laporan status otomatis untuk SLA, status permintaan, dan progres pemenuhan, atau dengan alternatif Freshdesk, Zoho Desk. Direkomendasikan karena laporan status belum otomatis, hal ini dibutuhkan untuk komunikasi progres layanan dengan pengguna dan monitoring SLA.
2	<i>Spreadsh eets</i>	Belum tersedia	Mengembangkan <i>form</i> dinamis berbasis kategori permintaan layanan (pendaftaran lagu, royalti, IT), atau dengan alternatif Freshdesk, Zoho

			<i>Desk</i> . Direkomendasikan karena belum ada sistem yang mendukung fleksibilitas <i>form</i> permintaan berdasarkan jenis layanan yang berbeda.
<b>Level 3 – Defined Process Definition</b>			
1	Belum tersedia	Belum tersedia	Menyediakan modul dokumentasi untuk tujuan, cakupan, <i>input/output</i> proses layanan. Direkomendasikan karena belum ada repositori digital yang memuat dokumentasi lengkap tiap proses layanan, menyebabkan kesenjangan pemahaman antar tim.
4	Belum tersedia	Belum tersedia	Menggunakan <i>Learning Management System (LMS)</i> internal untuk pelatihan peran layanan. Direkomendasikan karena pelatihan peran proses belum terdokumentasi dan belum terstruktur digital, sehingga pengembangan kompetensi sulit dimonitor.
5	Belum tersedia	Belum tersedia	Menerapkan sistem inventaris berbasis CMDB untuk mencatat dukungan infrastruktur proses. Direkomendasikan karena belum tersedia inventarisasi sarana proses, hal ini karena infrastruktur layanan perlu didokumentasikan dan dipantau secara sistematis.
6	<i>Spreadsh eets</i>	Belum tersedia	Membangun <i>dashboard</i> performa berbasis CSF, KPI yang terintegrasi ke portal atau Looker Studio/Metabase. Direkomendasikan karena belum ada visualisasi performa proses yang dapat dipantau oleh tim manajemen secara <i>realtime</i> .
7	Belum tersedia	Belum tersedia	Menambahkan <i>template</i> laporan manajemen layanan yang fleksibel dan dapat dikonfigurasi. Direkomendasikan karena belum ada standar format laporan yang dapat digunakan seluruh unit, yang menyebabkan inkonsistensi informasi kepada <i>stakeholder</i> .
<b>Level 3 – Defined Process Deployment</b>			
1	Belum tersedia	Belum tersedia	Mengembangkan pengaturan <i>workflow</i> yang bisa disesuaikan per unit atau tim operasional. Direkomendasikan karena <i>workflow</i> proses belum fleksibel dan masih satu model untuk semua, padahal tiap unit memiliki karakteristik permintaan yang berbeda.
2	<i>Spreadsh eets</i>	Belum tersedia	Mengembangkan <i>selector</i> proses berdasarkan jenis permintaan dan kompleksitas layanan. Direkomendasikan karena pemilihan model proses masih manual dan tidak berdasarkan parameter obyektif, yang dapat menimbulkan ketidaksesuaian eksekusi proses.
4	Belum tersedia	Belum tersedia	Menambahkan fitur otomasi notifikasi dan pelabelan peran sesuai alur proses layanan. Direkomendasikan karena sistem belum mengatur peran dan tugas tiap proses secara otomatis, sehingga koordinasi masih bergantung pada komunikasi informal.
5	Belum tersedia	Belum tersedia	Integrasi LMS dengan sistem layanan untuk pelatihan berbasis proses. Direkomendasikan karena sistem pelatihan belum terintegrasi dengan proses layanan, sehingga tidak mendukung pembelajaran kontekstual.
6	Belum tersedia	Belum tersedia	Mengembangkan kalkulator beban kerja dan modul alokasi personel berbasis <i>workload</i> , bisa menggunakan

			Looker Studio, Power BI. Direkomendasikan karena perencanaan tenaga kerja masih manual dan tidak memperhitungkan volume layanan, menyebabkan <i>over/under workload</i> .
7	Belum tersedia	Belum tersedia	Menambahkan <i>repository</i> dokumentasi proses dan kebijakan yang mudah diakses oleh tim operasional. Direkomendasikan karena saat ini belum ada <i>knowledge base</i> digital yang memungkinkan pegawai mencari SOP, template, atau kebijakan tanpa bertanya langsung.
8	Belum tersedia	Belum tersedia	Menambahkan <i>repository</i> dokumentasi proses dan kebijakan yang mudah diakses oleh tim operasional menggunakan tools monitoring infrastruktur seperti Zabbix/PRTG. Direkomendasikan karena ketersediaan sistem dan <i>server</i> belum dimonitor secara <i>realtime</i> , berisiko menyebabkan gangguan layanan tidak segera terdeteksi.
9	<i>Spreadsheets</i>	Belum tersedia	Menambahkan <i>dashboard</i> analitik dan laporan performa SLA/ <i>backlog</i> dengan visualisasi tren layanan, bisa menggunakan Zabbix, UptimeRobot. Direkomendasikan karena analitik performa layanan belum tersedia secara terpusat, padahal penting untuk evaluasi dan perbaikan proses.
10	Belum tersedia	Belum tersedia	Menambahkan fitur custom <i>report builder</i> dan <i>scheduler</i> otomatis untuk pelaporan ke <i>stakeholder</i> , bisa menggunakan Metabase, Looker Studio, Power BI. Direkomendasikan karena laporan layanan masih manual, padahal proses pelaporan harus terjadwal dan dapat dikirim otomatis ke pihak terkait.

Berikut adalah perancangan rekomendasi *technology aspect type features* yang menguarikan kondisi *features* saat ini, dan usulan tambahan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses permintaan layanan.

Tabel 12. Perancangan Rekomendasi *Technology Aspect (Features)*

No	Current Tools	Current Features	Tambahan/Perubahan Tools/Features
<b>Level 3 – Defined Process Definition</b>			
2	Atlas / platform internal	Belum tersedia	Menambahkan fitur visualisasi interaksi antar proses dalam portal layanan internal (misal koreksi lagu, validasi, integrasi Atlas), untuk meningkatkan pemahaman alur lintas unit dan efisiensi layanan.
3	Atlas	Belum tersedia	Menambahkan fitur <i>role mapping</i> otomatis berbasis <i>job desc</i> ke dalam sistem internal agar peran, pelabelan tugas, dan eskalasi tiap proses layanan tercatat dan termonitor dengan jelas.
<b>Level 3 – Defined Process Deployment</b>			
3	Atlas	Belum tersedia	Menambahkan fitur integrasi antar sistem (misal Atlas, database anggota) dengan <i>API/workflow engine</i> agar proses antar unit dan data berjalan sinkron dan efisien.

G. Analisis Prioritas Perancangan Rekomendasi

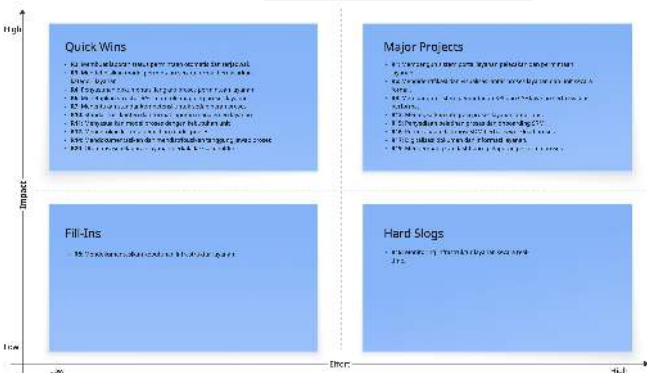
Analisis prioritas bertujuan menentukan urgensi dan skala implementasi rekomendasi berdasarkan relevansi fungsional, efisiensi, dan kemudahan penerapan. Evaluasi dilakukan dengan mempertimbangkan kontribusi terhadap peningkatan proses dan kualitas layanan. Rekomendasi dipetakan dalam *impact-effort matrix* menjadi empat kategori *Quick Wins*, *Major Projects*, *Fill-ins*, dan *Hard Slogs* untuk mengarahkan fokus pada inisiatif berdampak tinggi dan perencanaan strategis berkelanjutan.

Tabel 13. Analisis Prioritas Perancangan Rekomendasi

No	Rekomendasi	Aspek	Impact	Effort	Kategori
R1	Membangun sistem portal layanan pelacakan dan permintaan layanan	<i>Technology</i>	High	High	Major Projects
R2	Membuat laporan status permintaan otomatis dan terjadwal	<i>Technology</i>	High	Low	Quick Wins
R3	Mendefinisikan model permintaan berdasarkan kategori layanan	<i>Process</i>	High	Low	Quick Wins
R4	Penyusunan dokumentasi lengkap proses permintaan layanan	<i>Process</i>	High	Low	Quick Wins
R5	Mengidentifikasi dan visualisasi antar proses layanan dan unit secara formal	<i>Technology</i>	High	High	Major Projects
R6	Menetapkan peran dan tanggung jawab proses serta membuat struktur RACI dan role mapping proses layanan	<i>People</i>	High	Low	Quick Wins
R7	Menentukan standar kompetensi untuk setiap peran proses	<i>People</i>	High	Low	Quick Wins
R8	Mendokumentasikan kebutuhan infrastruktur layanan	<i>Process</i>	Low	Low	Fill-ins
R9	Membangun sistem pemantauan KPI dan CSF layanan serta menetapkan metode evaluasi performa proses	<i>Technology</i>	High	High	Major Projects
R10	Standarisasi konten dan format laporan manajemen layanan	<i>Process</i>	High	Low	Quick Wins
R11	Menyesuaikan model proses dengan kebutuhan unit	<i>Process</i>	High	Low	Quick Wins
R12	Menentukan kriteria	<i>Process</i>	High	Low	Quick Wins

	pemilihan model proses				
R13	Meningkatkan integrasi proses layanan antar unit secara sistematis	Technology	High	High	Major Projects
R14	Mendokumentasikan dan mendistribusikan tanggung jawab proses	People	High	Low	Quick Wins
R15	Penyediaan pelatihan proses secara berkala dan onboarding SRM	People	High	High	Major Projects
R16	Perencanaan distribusi SDM berbasis workload proses	People	High	High	Major Projects
R17	Digitalisasi dokumen dan informasi layanan	Technology	High	High	Major Projects
R18	Monitoring infrastruktur layanan secara real-time	Technology	Low	High	Hard Slogs
R19	Mengembangkan dashboard pelaporan performa proses	Technology	High	High	Major Projects
R20	Otomatisasi pelaporan layanan berkala ke stakeholder	Technology	High	Low	Quick Wins

2	Menentukan standar kompetensi untuk setiap peran proses				
3	Penyediaan pelatihan proses secara berkala dan onboarding <i>service request management</i>				
4	Perencanaan distribusi SDM berbasis <i>workload</i> proses				
5	Mendokumentasikan dan mendistribusikan tanggung jawab proses				
<b>Process</b>					
6	Mendefinisikan model permintaan berdasarkan kategori layanan				
7	Menentukan kriteria pemilihan model proses				
8	Penyusunan dokumentasi lengkap proses permintaan layanan				
9	Menyesuaikan model proses dengan kebutuhan unit				
10	Mendokumentasikan kebutuhan infrastruktur layanan				
11	Standarisasi konten dan format laporan manajemen layanan				
<b>Technology</b>					
12	Membangun sistem portal layanan pelacakan dan permintaan layanan				
13	Membuat laporan status permintaan otomatis dan terjadwal				
14	Otomatisasi pelaporan layanan berkala ke <i>stakeholder</i>				
15	Mengidentifikasi dan visualisasi antar proses layanan dan unit secara formal				
16	Membangun sistem pemantauan KPI dan CSF layanan serta menetapkan metode evaluasi performa proses				
17	Meningkatkan integrasi proses layanan antar unit secara sistematis				
18	Digitalisasi dokumen dan informasi layanan				
19	Mengembangkan <i>dashboard</i> pelaporan performa proses				
20	Monitoring infrastruktur layanan secara <i>realtime</i>				



Gambar 6. Impact-Effort Matrix [12]

H. Perancangan Roadmap

Roadmap ini disusun untuk mengarahkan pelaksanaan inisiatif yang telah diprioritaskan berdasarkan hasil analisis *impact-effort* dan dikategorikan ke dalam tiga aspek utama *people*, *process*, dan *technology*. Tujuannya adalah untuk memastikan implementasi inisiatif berlangsung secara terstruktur, efisien, dan selaras dengan kebutuhan perbaikan layanan *Service Request Management* di WAMI. Adapun tabel *roadmap timeline* disajikan sebagai berikut.

Tabel 14. Perancangan Roadmap

No	Initiatives	Roadmap Timeline			
		Q1	Q2	Q3	Q4
<b>People</b>					
1	Menetapkan peran dan tanggung jawab proses serta membuat struktur RACI dan <i>role mapping</i> proses layanan				

V. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Wahana Musik Indonesia (WAMI) pada domain *Service Management Practices* subdomain *Service Request Management* menggunakan kerangka kerja ITIL V4, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengelolaan layanan *Service Request Management* di WAMI masih belum optimal, dengan ditandai belum tersedianya sistem portal layanan digital terpadu untuk pelacakan permintaan secara *end to end*, proses permintaan layanan masih dilakukan secara manual melalui *email* dan manual. Pencatatan permintaan layanan masih menggunakan *spreadsheet*, dokumentasi peran dan tanggung jawab belum terstandarisasi, serta belum diterapkannya pengukuran kinerja berbasis SLA, KPI, dan CSF secara formal. Kondisi ini berdampak pada rendahnya transparansi proses, lemahnya akuntabilitas, dan kurangnya efisiensi dalam penanganan permintaan layanan TI.
2. Berdasarkan hasil *assessment*, tingkat kematangan *Service Request Management* di WAMI berada pada *level 2 (Repeatable)*, yang berarti proses telah mulai

berjalan secara sistematis. Pada *level 1 (Initial)*, *Process Performance* memperoleh skor 88%, menunjukkan bahwa sebagian besar aktivitas permintaan layanan telah dilakukan secara konsisten. Pada *level 2 Performance Management* mencapai skor sempurna 100%, menandakan bahwa pengawasan terhadap pelaksanaan proses sudah dilakukan dengan baik, sedangkan pada *Work Product Management* hanya mendapatkan 50%, mencerminkan bahwa dokumentasi *output* proses, seperti bukti kerja, laporan permintaan, dan pencatatan aktivitas, masih belum dilaksanakan secara memadai dan menyeluruh di seluruh unit terkait. Kondisi ini menjadi penghambat utama untuk mencapai *level* kematangan 3 (*Defined*), yang mensyaratkan dokumentasi terstruktur dan standar proses yang terdokumentasi secara formal serta terdistribusi dengan baik.

3. Rekomendasi perbaikan telah dirancang dengan menggunakan pendekatan ITIL V4 dan diprioritaskan melalui *matrix impact-effort*, agar perusahaan dapat memulai dari inisiatif berdampak tinggi dan upaya rendah *Quick Wins* yaitu otomatisasi laporan status permintaan, mendefinisikan model permintaan secara formal, dan untuk *Major Projects* seperti pembangunan portal layanan, integrasi proses antar unit layanan, membangun dashboard KPI/CSF, dan digitalisasi dokumen.

#### REFERENSI

- [1] L. S. Pieters and E. Dazki, "ANALYSIS OF THE IMPACT OF THE IMPLEMENTATION OF IT SERVICE MANAGEMENT ON THE OPERATIONAL EFFICIENCY OF PT SINERGIS UTAMA INFORMASI TRANSFORMASI ANALISIS PENGARUH PENERAPAN IT SERVICE MANAGEMENT TERHADAP EFISIENSI OPERASIONAL PT SINERGIS UTAMA INFORMASI TRANSFORMASI," vol. 9, no. 2, p. 2024.
- [2] "ITIL FRAMEWORK." Accessed: Oct. 24, 2024. [Online]. Available: <https://arafarra17.blogspot.com/2019/01/itil-framework.html>
- [3] A. Z. Maulana and A. Nugroho, "IMPLEMENTASI MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN METODE AGILE PADA KPU KOTA SURABAYA," *Elektrika*, vol. 16, no. 2, pp. 104–113, Oct. 2024, doi: 10.26623/elektrika.v16i2.10564.
- [4] M. Adhisyanda Aditya, R. Dicky Mulyana, A. Mulyawan, S. LIKMI Bandung, and S. Mardira Indonesia, "PERBANDINGAN COBIT 2019 DAN ITIL V4 SEBAGAI PANDUAN TATA KELOLA DAN MANAGEMENT IT," *Jurnal Computech & Bisnis*, vol. 13, no. 2, pp. 100–105, 2019.
- [5] D. Dzemydienė, S. Turskienė, and I. Šileikienė, "Development of ICT Infrastructure Management Services for Optimization of Administration of Educational Institution Activities by Using ITIL-v4," *Baltic Journal of Modern Computing*, vol. 11, no. 4, pp. 558–579, 2023, doi: 10.22364/bjmc.2023.11.4.03.
- [6] R. Wisnu *et al.*, "Maturity Level Framework ITIL V3 Dalam Mengukur Kepuasan Mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik," *Journal of International Multidisciplinary Research*, vol. 1, no. 2, pp. 783–788, Dec. 2023, doi: 10.62504/7D71QC12.
- [7] N. T. Nafisah and T. Sutabri, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Learning Politeknik Negeri Sriwijaya Menggunakan Framework ITIL V3," *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, vol. 1, no. 2, pp. 184–189, Jun. 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.147.
- [8] N. Silva, M. M. Da Silva, B. Barafort, M. Vicente, and P. Sousa, "Using ArchiMate to model a process assessment framework," in *Proceedings of the ACM Symposium on Applied Computing*, Association for Computing Machinery, Apr. 2015, pp. 1189–1194. doi: 10.1145/2695664.2699486.
- [9] A. Hevner and J. Park, "Design Science in Information Systems Research Article," 2004. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/201168946>
- [10] Sinaga Valentine, "Analisis Dan Perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Proses Request Fulfillment Menggunakan Itil Versi 3 Di Diskominfo Kota Bandung," 2024.
- [11] C. D. Prasetya, F. Teknologi, and D. Informatika, "PERENCANAAN INFORMATION TECHNOLOGY PROBLEM MANAGEMENT BERDASARKAN ITIL V3 PADA RSU HAJI SURABAYA TUGAS AKHIR Program Studi S1 Sistem Informasi Oleh," 2018.
- [12] Government Victorian, *Quality Improvement Toolkit A guide to enhancing healthcare quality and safety*. 2024. [Online]. Available: <https://www.safercare.vic.gov.au>