

**PENERAPAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA
PERUSAHAAN MANUFAKTUR MENGGUNAKAN ITIL VERSI 3 DOMAIN
SERVICE STRATEGY STUDI KASUS: PT ALBASIA NUSA KARYA**

**IMPLEMENTATION OF INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE
MANAGEMENT IN MANUFACTURING COMPANIES USING ITIL VERSION 3
DOMAIN SERVICE STRATEGY CASE STUDY: PT ALBASIA NUSA KARYA**

Muhammad Syahid Irawan¹, Rd. Rohmat Saeduddin², Rokhman Fauzi³

^{1,2,3}Prodi S1 Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom

¹syahidirawan@student.telkomuniversity.ac.id, ²rohmat.saeduddintelkomuniversity.ac.id,

³rokhman.fauzi@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Layanan adalah bagian yang dibutuhkan dalam dunia IT dan bisnis. Layanan memiliki kerentanan yang tidak dapat diprediksi. *IT Service Management* merupakan metode pendukung utama dalam optimalisasi manajemen layanan menggunakan *InfrastructureTechnology Information Library* (ITIL) Versi 3. Penelitian dengan judul “Penerapan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Perusahaan Manufaktur Menggunakan ITIL Versi 3 Domain *Service Strategy* Studi Kasus: PT Albasia Nusa Karya” mengkaji tentang kurang sadarnya dan peran penting dalam penerapan manajemen layanan pada perusahaan PT Albasia Nusa Karya karena belum berjalannya divisi prasarana & IT yang berdampak kepada pekerjaan tiap divisi menjadi tidak terkendali. Maka dari itu dilakukan penelitian menggunakan metode pengumpulan data yang di antaranya adalah dengan melakukan metode wawancara dan observasi, sampai hasil analisis penelitian ini berupa analisis risiko, analisis prioritas risiko serta penerapan *People, Process, Product*. Analisis risiko dan analisis prioritas risiko menggunakan *Readiness Assessment* untuk mengetahui kondisi eksisting PT Albasia Nusa Karya.

Kata kunci : *IT Service Management (ITSM), InfrastructureTechnology Information Library (ITIL), Service Strategy, Analisis Risiko, Prioritas Risiko, Readiness Assessment.*

Abstract

Service is a necessary part of the IT and business world. The service has unpredictable vulnerabilities. IT Service Management is the main support method in optimizing service management using *InfrastructureTechnology Information Library* (ITIL) Version 3. Research entitled "Implementation of Information Technology Service Management in Manufacturing Company Using ITIL Version 3 Domain Service Strategy Case Study: PT Albasia Nusa Karya" lack of consciousness and an important role in the implementation of service management at PT Albasia Nusa Karya company because of the lack of IT infrastructure & IT division that impacted the work of each division became uncontrollable. Therefore, the research used data collection method which is by doing interview and observation method, until the result of this research analysis is risk analysis, risk priority analysis and application of *People, Process, Product*. Risk analysis and risk priority analysis using *Readiness Assessment* to know the existing condition of PT Albasia Nusa Karya.

Keywords: *IT Service Management (ITSM), InfrastructureTechnology Information Library (ITIL), Service Strategy, Risk Analysis, Risk Priority, Readiness Assessment.*

1. Pendahuluan

Dalam era globalisasi saat ini, IT menjadi bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dan terintegrasi dengan tujuan bisnis organisasi. Bagaimana IT diterapkan dalam suatu organisasi akan mempengaruhi seberapa jauh organisasi dalam mencapai tujuan strategis visi dan misi tersebut. (Erick Sorongan, Eko Nugroho, 2015). Penerapan IT mempunyai nilai jual yang tinggi apabila didukung dengan pengelolaan IT yang signifikan, apabila pengelolaan IT sudah sangat baik maka proses IT yang ada dapat berjalan dengan optimal, efektif serta efisien. Jika dalam pengelolaan IT ingin mendapatkan hasil yang diinginkan, maka perlu diterapkan sebuah *best practices* IT berstandar internasional yaitu *Information Technology Infrastructure Library* (yang selanjutnya disebut dengan ITIL) versi 3. Penerapan IT pada perusahaan merupakan suatu peranan yang sangat signifikan karena dapat mendapatkan nilai tambah bagi perusahaan tersebut. Tata kelola Teknologi Informasi memiliki peranan setiap aktivitas terhadap perusahaan, diantaranya ialah: membangun sebuah kebijakan dan pengelolaan terhadap infrastruktur IT, serta dapat mengelola penggunaan layanan IT dengan lebih efisien dan efektif. PT Albasia Nusa Karya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pembuatan *bare core*. Dengan banyaknya

perusahaan baru di era globalisasi akan berdampak positif. Karena pada tiap-tiap perusahaan bersaing untuk memperoleh kepuasan para pelanggannya. PT Albasia Nusa Karya hingga saat ini belum memiliki sistem yang terintegrasi dengan baik dan belum sepenuhnya menerapkan kerangka kerja yang memadai inya dalam kasus pengadaan barang yang masih terjadi kesalahpahaman dengan para penyedia jasa, membuat PT Albasia Nusa Karya sulit untuk bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain yang sudah mempunyai jam terbang yang berbeda. Pada kondisi untuk saat ini PT Albasia Nusa Karya belum memiliki sebuah pengelolaan Tata Kelola IT, sehingga aktivitas kegiatan bisnis perusahaan terganggu yang berakibat tidak sesuai dengan tujuan perusahaan karena dapat mengurangi keuntungan maupun mendapatkan sebuah kerugian. Tetapi PT Albasia Nusa Karya sedang membangun suatu layanan IT yang dapat terintegrasi dengan semua civitas yang ada pada PT Albasia Nusa Karya, guna bertujuan untuk meningkatkan sebuah kualitas produk yang dihasilkan, serta mengelola sumber daya IT yang lebih terkoordinasi.

Permasalahan yang terjadi pada PT Albasia Nusa Karya ialah tidak adanya suatu sistem yang dapat mengatur keberjalanan bisnis perusahaan, tidak adanya prosedur yang menjadi standarisasi untuk layanan IT, membuat hasil yang didapatkan perusahaan tidak sesuai dengan keinginan perusahaan. Kendala lain yang dihadapi pada PT Albasia Nusa Karya ialah kurangnya kepercayaan mereka terhadap para penyedia jasa. Dikarenakan, penyedia jasa terkadang tidak memenuhi standarisasi yang di inginkan PT Albasia Nusa Karya yang membuat hasil produksi menjadi kurang maksimal.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di PT Albasia Nusa Karya tersebut, ialah perusahaan ingin sebuah standarisasi yang dapat mengelola sebuah keberjalanan aktivitas bisnis, serta dapat mengelola suatu layanan IT yang dapat berkesinambungan antara satu dengan lainnya, agar dapat menunjang kinerja perusahaan yang lebih optimal. Dengan diberlakukannya suatu tata kelola IT pada PT Albasia Nusa Karya diharapkan dapat tercapainya suatu target yang diharapkan oleh perusahaan. Maka dari itu, standarisasi yang sesuai dengan permasalahan yang ada pada PT Albasia Nusa Karya ialah *Best Practices* ITIL versi 3, yang dikembangkan di Inggris oleh *Office of Government Commerce* (OGC).

ITIL versi 3 ialah suatu *best practices* untuk membantu keberjalanan bisnis dan mendukung manajemen perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut. Untuk mencapai target yang ideal perlu dilakukan penyesuaian strategis antara bisnis eksisting dengan bisnis yang akan dilakukan, pada ITIL versi 3, terdapat lima domain yang dapat mendefinisikan proses layanan IT yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, *Continual Service Improvement*. Terdapat usulan yang akan digunakan oleh PT Albasia Nusa Karya yaitu dengan cara menganalisa menggunakan *best practices* ITIL versi 3, sebagai *guidelines* yang dapat diterapkan di perusahaan dalam penyesuaian proses bisnis perusahaan.

Pada penelitian ini, akan dilakukan suatu perancangan yang mengacu kepada salah satu domain ITIL versi 3 ialah *Service Strategy* yang berfokus kepada perencanaan serta pengelolaan terhadap strategi bisnis perusahaan untuk mencapai tujuan bisnis. Untuk memaksimalkan proses terhadap kualitas layanan IT, maka dapat dijabarkan bahwa peneliti menjalankan 2 proses yang ada pada *Service Strategy* yaitu: *Strategy Management for IT Services* dan *Business Relationship Management*. *Strategy Management for IT Services* merupakan proses untuk menyetarakan strategi perusahaan dan mengembangkan strategi untuk melayani pelanggan. *Business Relationship Management* merupakan proses untuk pendekatan terhadap aktivitas bisnis terkait dengan kemitraan bisnis.

Dengan menggunakan *best practices* ITIL versi 3, diharapkan dapat meningkatkan serta memperbaiki kualitas pada pengadaan barang dari para penyedia jasa untuk menciptakan bisnis dengan investasi yang diharapkan. Dengan dibuatkan suatu kebijakan umum, struktur organisasi perusahaan, deskripsi kerja, Standar Operasional Prosedur, diagram *Responsible, Accountable, Consulted, Informed* (yang selanjutnya disebut dengan RACI) dan rekomendasi *tools* pada PT Albasia Nusa Karya yang berfungsi sebagai standar acuan dalam aktivitas proses yang dilakukan, membuat produk yang di hasilkan mempunyai tingkat standar kualitas terbaik.

2. Dasar Teori

2.1 IT Governance

IT governance merupakan sebagai pola terhadap kebijakan aktivitas IT yang ada di sebuah organisasi. Adapun pola yang dimaksud, antara lain: membangun kebijakan serta pengelolaan IT, pengimplementasian IT oleh *end-user* secara efisien, terkendali dan aman hingga proses *IT project management* yang efektif (Sambamurthy, 1999).

2.2 IT Service Management

IT Service Management ialah kemampuan perusahaan dalam memberikan suatu nilai jual kepada para pelanggan dalam bentuk layanan, yang didasarkan dan dipengaruhi oleh setiap kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh pelanggan. (Blokdiik, 2008).

2.3 Information Technology Infrastructure Library Versi 3

IT Infrastructure Library adalah sebuah pendekatan terhadap *IT Service Management* yang paling banyak dipakai sampai sekarang. ITIL merupakan *best practice* suatu kerangka kerja yang terpadu yang dipakai oleh perusahaan kecil maupun perusahaan yang sudah besar karena sifatnya yang mencakup semua

aspek (Wedemeyer, Michael., Menken, Ivanka., Blokdiik, Gerrard, 2008).

2.4 Service Strategy

Service Strategy adalah tentang bagaimana mengelola kemampuan suatu organisasi sekaligus menjadikan organisasi sebagai asset yang strategis. Panduan yang telah diberikan untuk mendukung mengimplementasikan manajemen layanan yang sesuai dengan strategi perusahaan untuk mengembangkan kebijakan manajemen layanan, pedoman dan proses di seluruh siklus hidup Layanan ITIL (Office of Government Commerce, 2007).

2.5 Business Relationship Management

Business Relationship management ialah untuk membangun serta mempertahankan bisnis dengan menyesuaikan kondisi kebutuhan masing-masing pelanggan yang beraneka ragam. Untuk mengidentifikasi keterhubungan bisnis kedepannya pihak manajemen harus memastikan bahwa penyedia layanan memahami konteks dari kebutuhan masing-masing pelanggan yang berubah-ubah untuk mengartikulasikan nilai suatu layanan, bahwa pihak penyedia layanan mampu untuk memenuhi harapan tiap pelanggan sebelum layanan tersebut di *delivery* kepada pelanggan (Office of Government Commerce, 2007).

2.6 Strategy Management for IT Services

Strategy Management for IT Services ialah untuk mengartikulasikan bagaimana penyedia layanan suatu organisasi dapat mencapai tujuan bisnis tersebut (Office of Government Commerce, 2007).

2.7 Diagram RACI

Diagram RACI yang memiliki kegunaan untuk memetakan peran serta aktivitas untuk menjelaskan peran dan tanggung jawab pada tiap – tiap proses unit kerja pada suatu perusahaan.

2.8 Analisis Kesenjangan

Teori yang dikembangkan oleh (Parasuraman, A. A. Zeithaml, V., and L. Berry, L, 1995), ini memiliki 5 kesenjangan, antara lain:

1. Gap Spesifikasi Kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai keinginan pengguna jasa dan kebutuhan kualitas jasa.
2. Gap Persepsi Manajemen, yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa serta persepsi mengenai kualitas jasa
3. Gap Komunikasi Pemasaran, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa mengenai kualitas pelayanan yang dibuat oleh organisasi melalui komunikasi eksternal diluar organisasi.
4. Gap Penyampaian Pelayanan, yaitu kesenjangan spesifikasi kualitas jasa terkait dengan penyampaian jasa kepada pengguna
5. Gap dalam Pelayanan yang dirasakan, perbedaan persepsi antara jasa yang diharapkan oleh pelanggan, jika kedua terbukti maka organisasi mendapatkan nilai tambah tersendiri.

2.9 Analisis Risiko

Menurut (Goldfrey, 1996), analisis risiko yang dilakukan secara sistematis dapat berfungsi untuk:

1. Memperjelas mengenai batasan kerugian yang dialami
2. Mengontrol setiap aspek yang mungkin tidak dapat diprediksi
3. Mengidentifikasi, menilai dan mencegah suatu risiko
4. Meminimalisir kerusakan akibat risiko yang dialami
5. Memprioritaskan risiko utama (*major risk*)

2.10 Analisis Readiness

Analisis *Readiness* adalah kesiapan untuk memberikan suatu respon atau jawaban dalam menghadapi situasi. Dapat disimpulkan bawa analisis *Readiness* adalah mengetahui kondisi suatu *service management* didalam suatu perusahaan untuk memahami serta perencanaan dalam pengimplementasian standarisasi perusahaan (Slameto, 2010).

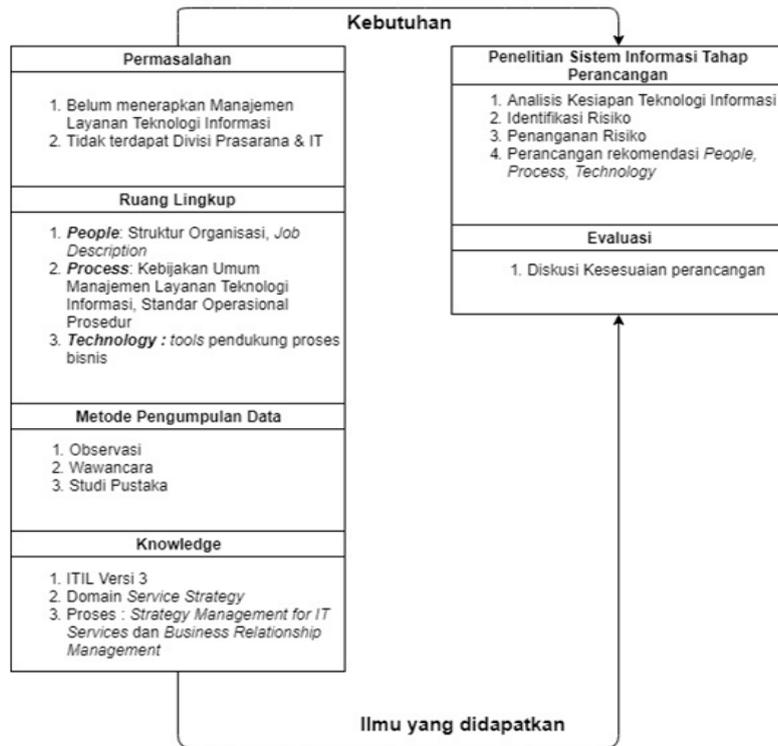
2.11 Governance, Risk and Compliance

Governance, Risk and Compliance merupakan suatu proses manajemen yang saling terkait dalam satu ruang lingkup organisasi untuk mengintegrasikan tujuan organisasi dalam sebuah perencanaan yang sinergis, dapat mengidentifikasi dan melindungi risiko yang mungkin terjadi dan dapat mengevaluasi efektifitas pengendalian internal perusahaan (Team O. , 2018).

3 Metodologi Penelitian

3.1 Metodologi Penelitian

Metode penelitian adalah penyelidikan yang terorganisasi, dapat diartikan pula sebagai pencarian pengetahuan dan pemberi artian secara terus menerus terhadap sesuatu. Metodologi penelitian dapat didefinisikan sebagai metode yang lebih terperinci mengenai tahap-tahap melakukan sebuah penelitian. Model konseptual pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar III.1 berikut:



Gambar 1 Model Konseptual

4 Analisis Data

4.1 Hasil Analisis Kesenjangan

Hasil analisis kesenjangan berdasarkan ITIL versi 3 menggunakan *rediness assessment* menjelaskan bahwa aktivitas PT Albasia Nusa Karya yang memiliki kesesuaian sebesar 24% untuk kepatuhan terhadap *best practices* ITIL versi 3. Dalam kasus tersebut dapat disimpulkan bahwa PT Albasia Nusa Karya belum menerapkan IT dengan tidak adanya dokumen kebijakan, standar prosedur serta *tools* pendukung untuk ruang lingkup IT.

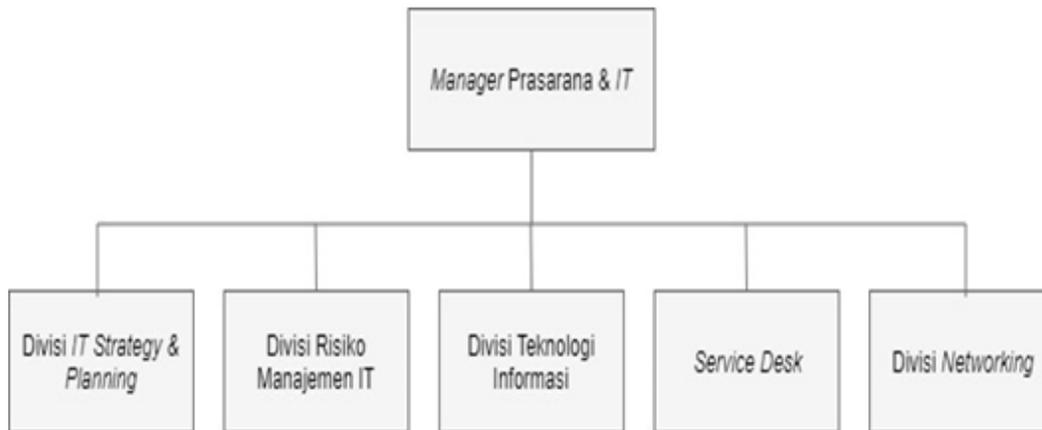
Tabel 1 Hasil Analisis Kesenjangan

Ruang Lingkup	Koresponden 1	Koresponden 2	Koresponden 3	Hasil %
Service Strategy	56	53	55	54,6 %
Service Economics	30	28	28	28,6 %
Strategy and Organisation	17	16	16	16,3 %
Strategy to Tactics and Operations	9	8	8	8,3 %
Technology and Strategy	14	14	14	14 %
The Practice of Services Management	21	21	20	20,6 %
Service Strategy Principles	27	27	25	26,3 %
Total				24,1 %

5 Perancangan *People, Process* dan *Technology*

5.1 Perancangan struktur organisasi

Pada tahapan ini kami melakukan perancangan pada PT Albasia Nusa Karya berupa sebuah rekomendasi pada struktur organisasi, deskripsi kerja dan pemetaan diagram RACI untuk mengimplementasikan perancangan *service strategy* yang diusulkan.



Gambar 2 Rekomendasi Struktur Organisasi

5.2 Perancangan *Job Description*

Pada tahapan ini, menjelaskan secara rinci mengenai tugas pokok dan tanggung jawab pada tiap – tiap unit kerja. Berikut ialah rancangan rekomendasi *job description* untuk menangani *Service Strategy Definition* dan *Identify Service Requirements* pada perusahaan PT. Albasia Nusa Karya.

5.3 Kompetensi Sumber Daya Manusia

Kompetensi sumber daya manusia ialah sebuah kemampuan khusus yang dimiliki oleh setiap manusia. Kompetensi sumber daya manusia pada PT Albasia Nusa Karya ialah untuk mengukur kemampuan seseorang dalam mengevaluasi kinerja. Pada penelitian ini terbagi menjadi 5 *level* yang dimulai pada *level 0*. Berikut penjabaran terhadap takaran kompetensi sumber daya manusia.

Tabel 2 Pemetaan Usulan Kompetensi *Service Strategy*

Jabatan	Kompetensi					
	Soft skill			Hard Skill		
	Integri ty	Innovati on	Customer Focus	Knowled ge	Programing Computer	Finan ce
Manager Prasarana & IT	5	5	5	5	5	5
Divisi <i>Strategy and Planning</i>	4	4	4	4	2	4
Divisi Manajemen Risiko	4	3	4	4	2	4
Divisi Teknologi Informasi	2	4	2	4	4	1
<i>Service Desk</i>	2	4	5	4	4	1
Divisi <i>Networking</i>	2	0	1	4	4	1

5.4 Prosedur *Service Strategy*

Tahapan Standar Operasional Prosedur merupakan pendeskripsian untuk menjabarkan tiap tahapan - tahapan jika terdapat masalah yang terjadi dan memastikan masalah tersebut dapat teratasi. Pada penelitian ini dibagi menjadi 2 *sub-domain* pada *Service Strategy* yaitu *Service Strategy Definition* dan *Identify Service Requirements*.

5.5 Kebijakan Umum Manajemen Layanan IT

Pada bagian proses terdapat suatu kebijakan terkait pengelolaan manajemen layanan IT untuk perusahaan, yang

6 Kesimpulan

Berdasarkan perancangan yang telah dilakukan pada PT Albasia Nusa Karya menggunakan *Best Practices* ITIL versi 3 pada domain *Service Strategy*, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan yang telah dilakukan pada PT Albasia Nusa Karya, belum menerapkan suatu standarisasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi yaitu ITIL versi 3.
2. Pada rekomendasi yang telah dibuat untuk *people*, sesuai dengan adanya penambahan struktur organisasi khusus untuk divisi IT dan penambahan deskripsi kerja pada PT Albasia Nusa Karya
3. Pada rekomendasi yang telah dibuat untuk *process*, terdapat rekomendasi Kebijakan Umum yang mencakup Manajemen Layanan Teknologi Informasi serta adanya penambahan Standarisasi Operasional Prosedur.
4. Pada rekomendasi yang telah dibuat untuk *technology*, terdapat usulan *tools* berupa *application software* yang mendukung keberjalanan nya Manajemen Layanan Teknologi Informasi serta dapat menunjang perusahaan dalam melakukan kegiatan proses bisnis.

Daftar Pustaka:

- Sambamurthy, V. Z. (1999). Arrangements for Information Technology Governance: A Theory of Multiple Contingencies., *MIS Quarterly* (pp. 261-290). *MIS Quarterly*.
- Wedemeyer, Michael., Menken, Ivanka., Blokdijk, Gerrard. (2008). *Service Management Awareness Pocket. Emereo. Queensland: Emereo.*
- Blokdijk, G. (2008). 100 Most Asked Questions on IT Service Management and ITIL . *ITIL IT Service Management .*
- Office of Government Commerce. (2007). *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle.* United Kingdom: Office of Government Commerce.
- Office, T. S. (2011). *ITIL® Service Strategy .* Ireland: The Stationery Office.
- Parasuraman, A. A. Zeithaml, V., and L. Berry, L. (1995). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing, 49, 49.*
- Goldfrey, P. S. (1996). *A Guide to The Systematic Management of Risk from Construction.* London: CIRIA.
- Team, O. (2018). *Oceg.* Retrieved from GRC Technology Solution: <https://go.occeg.org>