

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

***DESIGNING INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT ON THE
MANUFACTURING COMPANY BASED ON ITIL VERSION 3 DOMAIN SERVICE
TRANSITION (CASE STUDY: PT ALBASIA NUSA KARYA)***

Aditya Fathur Rohman¹, Rd. Rohmat Saeduddin², Rokhman Fauzi³

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

¹adityafathurrohman@student.telkomuniversity.ac.id,

²rohmat.saeduddin@telkomuniversity.ac.id, ³rokhman.fauzi@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

PT Albasia Nusa Karya adalah perusahaan manufaktur yang baru berdiri kurang dari 2 tahun, dan PT Albasia Nusa Karya menyadari pentingnya mengimplementasikan teknologi informasi pada perusahaan baik untuk membantu proses bisnisnya atau memasarkan produknya ke pelanggan. Permasalahan pada PT Albasia Nusa Karya belum berjalannya divisi Prasarana & IT yang mengakibatkan tanggung jawab setiap divisi tidak jelas, sering terjadinya pekerjaan yang berlebihan dan mengakibatkan pekerjaan menjadi overtime. Berkembangnya bisnis harus diimbangi dengan berkembangnya teknologi dalam organisasi. Teknologi informasi dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas kegiatan bisnis di perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dengan memanfaatkan teknologi informasi diharapkan memberikan manfaat yang besar pada dunia bisnis. . Perusahaan yang mengimplementasikan teknologi informasi dapat menggunakan e-commerce untuk memasarkan berbagai macam produk dan jasa, baik dalam bentuk fisik atau digital. Maka dari itu dilakukan penelitian untuk dapat melakukan perencanaan manajemen layanan teknologi informasi pada PT Albasia Nusa Karya menggunakan best practice ITIL versi 3. ITIL versi 3 merupakan panduan yang digunakan dalam melakukan perencanaan manajemen layanan teknologi informasi bagi PT Albasia Nusa Karya. Penelitian ini berfokus pada domain Service Transition proses Change Management dan Service Asset and Configuration Management

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

Abstract

PT Albasia Nusa Karya was a manufacturing company recently stood less than 2 years, and PT Albasia Nusa Karya recognize the importance of implementing information technology in good company to help its business processes or markets its products to customer. Problem on PT Albasia Nusa Karya not yet over the Division that resulted in IT Infrastructures & responsibilities of each Division is not obvious, frequent occurrence of excessive work and result in jobs being overtime. The expansion of the business must be balanced with the development of technology in organizations. Information technology can help increase the efficiency and effectiveness of business activity in the company in achieving its goals. By making use of information technology is expected to provide benefits in the business world. . Companies who implement information technology can use e-commerce to market a range of products and services, whether in physical or digital form. Therefore conducted research to the design of information technology service management at PT Nusa Albasia Works using best practice ITIL version 3. ITIL version 3 is a guide used in doing the design of information technology service management for PT Nusa Albasia works. This research focuses on the domain of the Service Transition processes of Change Management and Service Asset and Configuration Management

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

1. Pendahuluan

Dengan berjalannya perkembangan zaman yang semakin modern ini, maka semakin banyak perusahaan baru yang bersaing untuk menguasai segmen pasar yang ada di dunia. Persaingan bisnis di era globalisasi ini sangat menuntut perusahaan supaya bekerja lebih kreatif dan inovatif ke depannya, supaya perusahaan dapat selalu beberapa langkah di depan pesaing-pesaing bisnisnya maka perusahaan harus melakukan rencana strategis untuk menghasilkan produk yang berkualitas, selain itu perkembangan Teknologi Informasi (TI) saat ini telah mencakup berbagai bidang. Dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi

kinerja perusahaan dibutuhkan Teknologi Informasi yang sudah menjadi hal yang sangat penting bagi hampir semua perusahaan. Peranan teknologi yang menitik beratkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan computer, TI dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan cepat, tepat waktu, relevan dan akurat [1]. Permasalahan pada PT Albasia Nusa Karya terjadi pada pengelolaan perubahan layanan yang ada di perusahaan. Sebagai contoh, dalam suatu sistem tidak ada yang selalu tetap pasti ada pembaharuan atau perubahan, tidak ada prosedur layanan yang mendasari pengelolaan layanan TI, sehingga pengelolaan perubahan sistem dan masalah lainnya belum maksimal. Maka dari itu perlu adanya sebuah standar yang dapat mengatur jalannya proses pada perusahaan, salah satunya menggunakan best practice ITIL versi 3 terutama pada domain Service Transition . Penerapan domain Service Transition ini akan menimbulkan kegiatan perencanaan dan pengontrolan yang mengelola prosedur layanan untuk setiap divisi internal yang ada di perusahaan secara efisien.

Dengan kondisi eksisting dari PT Albasia Nusa Karya dan melihat tujuan dari PT Albasia Nusa Karya dalam memaksimalkan kinerja perusahaan, maka pada penelitian ini akan menggunakan best practice ITIL versi 3 untuk perancangan manajemen layanan TI pada PT. ANK. ITIL versi 3 mempunyai 5 domain, yaitu Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, dan Continual Service Improvement.

Pada penelitian ini akan dilakukan perancangan proses yang ada di ITIL versi 3 yaitu pada domain Service Transition yang berfokus supaya layanan TI dapat memberikan manfaat kepada pihak bisnis, layanan-layanan TI tersebut harus terlebih dahulu direncanakan dengan acuan tujuan bisnis.

2. Dasar Teori

2.1 ITIL versi 3

ITIL adalah suatu best practice pengelolaan layanan TI (IT Service Management) yang sudah diadopsi sebagai standar industri pengembangan perangkat lunak di dunia. Standar ITIL berfokus kepada pelayanan pelanggan (customer) dan tidak menyertakan proses penyesuaian strategi organisasi terhadap strategi TI yang dikembangkan [2].

2.2 Service Transition

Service Transition merupakan siklus ketiga pada ITIL. Service transition dilakukan untuk menyesuaikan layanan TI yang akan dikembangkan dengan layanan TI yang telah berjalan di organisasi, melakukan review, dan pengecekan terhadap layanan TI yang akan dijalankan. Proses pengecekan dilakukan untuk melihat kelemahan atau kekurangan yang muncul untuk diubah kembali sebelum diimplementasikan. Service Transition memberikan panduan untuk pengembangan dan peningkatan kemampuan untuk memperkenalkan layanan baru terhadap lingkungan yang terdukung.

2.3 Proses Service Transition

Proses – proses yang terdapat pada tahap *service transition* adalah:

1. *Transition planning and support*: untuk memberikan perencanaan keseluruhan untuk transisi layanan dan mengkoordinasikan sumber daya yang mereka butuhkan.
2. *Change management*: mengontrol semua perubahan pada layanan dan memastikan perubahan yang dibuat menguntungkan dengan gangguan yang minimal untuk layanan TI
3. *Service Asset and Configuration Management*, Tujuan dari proses ini adalah menjaga hubungan konfigurasi dan asset yang dibutuhkan layanan TI.
4. *Release and Deployment Management*: merencanakan, menjadwalkan dan mengendalikan proses rilis layanan dengan menguji pada siklus layanan. Tujuannya adalah untuk memastikan integritas layanan tetap terjaga
5. *Service Validation and Testing*: adalah memastikan layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan sesuai target level yang disepakati dan memastikan bahwa operasional TI mampu mendukung layanan tersebut
6. *Change evaluation*: adalah melakukan pengenalan pada layanan baru, ataupun memperkenalkan perubahan baru pada layanan yang telah berjalan
7. *Knowledge management*: mengumpulkan, menganalisa, menyimpan, dan berbagi pengetahuan dan informasi organisasi yang terkait dengan layanan TI. Tujuan dari proses ini adalah untuk meningkatkan efisiensi..

2.4 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*)

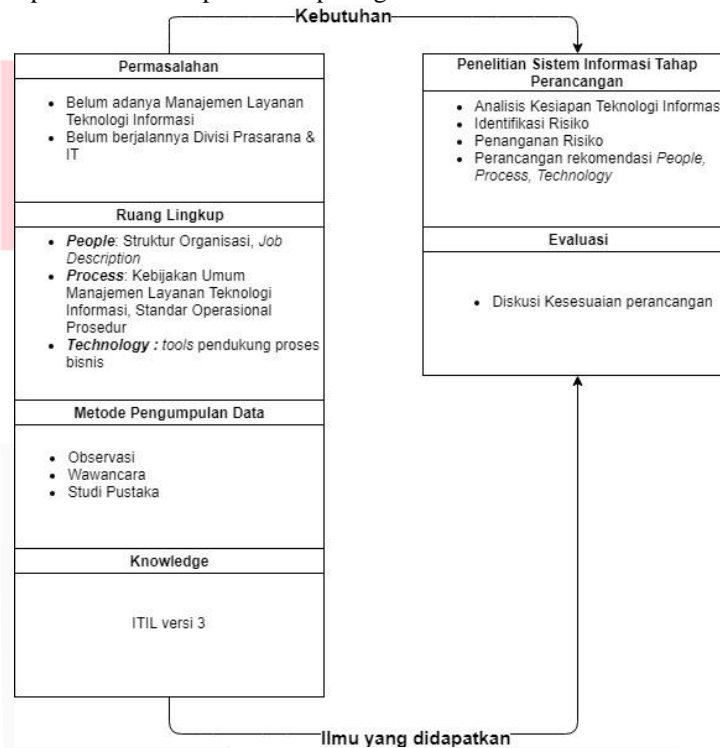
2.5 Analisis Readiness

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).

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 3.1 berikut:



Gambar 3- 1 Model Konseptual

4. Analisis Data

4.1 Hasil Analisis Kesenjangan

Hasil analisis kesenjangan dengan acuan ITIL versi 3 menggunakan *readiness assessment* menjelaskan bahwa aktivitas PT Albasia Nusa Karya yang memiliki kesesuaian sebesar 18.48% untuk kepatuhan terhadap *service transition* dengan *best practices* ITIL versi 3. Dalam kasus tersebut dapat disimpulkan bahwa PT Albasia Nusa Karya belum menerapkan manajemen layanan dengan tidak adanya dokumen kebijakan, standar prosedur serta *tools* pendukung untuk ruang lingkup manajemen layanan IT.

Tabel 1 Hasil Analisis Kesenjangan

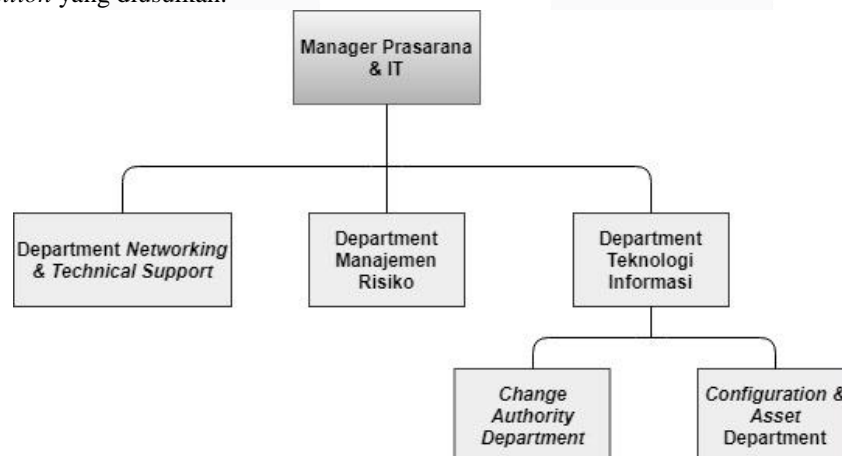
Ruang Lingkup	Koresponden 1	Koresponden 2	Koresponden 3	Hasil (%)
Service Management as a Practice	13	13	13	13%

Ruang Lingkup	Koresponden 1	Koresponden 2	Koresponden 3	Hasil (%)
Service Transition Principles	20	18	18	18.67%
Service Transition Processes	119	112	111	11.4%
Service Transition common operation activities	24	24	24	24%
Organising Service Transition	28	27	27	27.3%
Service Transition Technology Considerations	27	27	27	27%
Implementing Service Transition	8	8	8	8%
Total (rata-rata)				18.48%

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 transition* yang diusulkan.



Gambar 5-1 Struktur Organisasi

5.2 Kompetensi Sumber Daya Manusia

Pentingnya memperhatikan kompetensi dari sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kualitas

dari SDM yang ada atau yang dibutuhkan pada PT Albasia Nusa Karya. Pada tahapan ini akan dilakukan analisis kompetensi sumber daya manusia yang diperlukan oleh PT Albasia Nusa Karya sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang sebelumnya dijelaskan. tingkatan kompetensi sumber daya manusia menurut ITIL versi 3 *For Implementation Project*.

Tabel 2 Pemetaan Usulan Kompetensi Service Transition

Jabatan	Kompetensi					
	Soft skill			Hard Skill		
	Integrity	Innovation	Customer Focus	Knowledge	Programming Computer	Finance
Manager IT	5	5	5	5	5	5
Divisi Teknologi Informasi	4	4	4	4	5	4
Divisi Manajemen Risiko	4	3	4	4	2	4
Change Manager	2	4	4	4	4	1
Configuration Manager	2	4	4	4	4	1
Networking & Technical Support	2	2	1	4	5	1

5.3 Prosedur Change Management

Pada proses Change Management dirancang untuk pengelolaan manajemen layanan TI pada PT Albasia Nusa Karya sebagai pedoman dasar dalam melaksanakan aktivitas pada Change Management. Pada prosedur ini menjelaskan alur dari perencanaan, pengkajian, dan pembuatan RFC (Request for Change).

5.4 Prosedur Service Asset and Configuration Management

Pada proses Service Asset and Configuration Management dirancang untuk melakukan kontrol, perbaikan, dan mengelola aset konfigurasi yang disebut Configuration Item (CI) dan di kelola pada tools CMS (Configuration Management System).

5.5 Perancangan Technology

Tabel 3 Kompetensi Sumber Daya Manusia

No.	Nama Aplikasi	Biaya	Layanan Tanya Jawab	Pelaporan dan Komunikasi	User Friendly	IT help Desk	Rating Berdasarkan Gartner
1	Samanage <i>Officialwebsite:</i> https://www.samanage.com	\$79/month per user \$0.60/month per device	v	v	v	v	4.5 / 5
2	Freshservice <i>Officialwebsite:</i> https://freshservice.com	\$89/month/user pembayaran setiap tahun	v	v	v	v	4.4 / 5
3	ServiceNow <i>Officialwebsite:</i> https://www.servicenow.com/	\$96/month/user pembayaran setiap tahun	v	v	v	v	4.1 / 5

6. Kesimpulan

Berdasarkan perancangan yang telah dilakukan pada PT Albasia Nusa Karya dengan menggunakan *best practice* ITIL versi 3 domain *Service Transition* dapat disimpulkan :

1. Berdasarkan hasil analisis *Readiness Assessment Service Transition* PT Albasia Nusa Karya memiliki hasil 18.48% untuk tingkat kesiapan dalam menerapkan Manajemen Layanan Teknologi Informasi domain *Service Transition*
2. Berdasarkan hasil analisis risiko pada setiap proses, terdapat 2 dari 8 proses yang menjadi prioritas, yaitu *Change Management* dan *Service Asset and Configuration Management*.
3. Dalam rekomendasi *people* adanya penambahan divisi, yaitu Divisi Teknologi Informasi dengan unit kerja dibawahnya seperti *Change Manager* dan *Configuration Manager* pada PT Albasia Nusa Karya.
4. Dalam rekomendasi *process* terdapat rekomendasi kebijakan umum tentang Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Standar Operasional Prosedur pada setiap *Change Management* dan *Service Asset and Configuration Management*.
5. Dalam perancangan *Technology*, diperlukan adanya *tools* berupa *Application Software* dan infrastruktur untuk mendukung berjalannya Manajemen Layanan Teknologi Informasi. *Application Software* yang dapat mendukung dalam praktik Manajemen Layanan Teknologi Informasi adalah *Samanage*.

Daftar Pustaka:

- [1] Becker, J., Niehaves, B., & Janiesch, C. (2010). Socio-Technical Perspectives on Design Science in IS Research. *Information Systems and eBusiness Management, Vol.9, issue 1*, 109-131
- [2] Hevner, A., & Chatterjee, S. (2010). *Design Research in Information System : Theory and Practice*. New York: Springer.
- [3] Iwan Adhicandra, Hoga Saragih, and Rudi Wicaksono. (2012). *Perancangan Configuration Management Database Perusahaan Untuk Meningkatkan Kinerja Layanan Teknologi Informasi*.
- [4] LSM. (2012, March 06). *Apa itu model konseptual ?* Retrieved from lingkarsm: <http://lingkarism.com/model-konseptual/>
- [5] Ria Kurniawati, A. D. (2013). *Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan menggunakan Framework ITIL V.3 domain Service Transition Studi Kasus Costumer Service Area Telkom Salatiga*, 1-100
- [6] Wardani, L. A. (2016). Perancangan Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL versi 3 Domain Service Transition Dan Service Operation Di Pemerintah Kota Bandung. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence, 2(2)*, 81-87.