

## PENERAPAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT ALBASIA NUSA KARYA DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3 PADA DOMAIN SERVICE DESIGN

### *APPLICATION OF INFORMATION TECHNOLOGY SERVICES MANAGEMENT IN PT ALBASIA NUSA KARYA USING ITIL FRAMEWORK VERSION 3 IN DOMAIN SERVICE DESIGN*

Lingga Priyadi<sup>1</sup>, Rd. Rohmat Saeduddin<sup>2</sup>, Rokhman Fauzi<sup>3</sup>

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

<sup>1</sup>[linggapriadi@student.telkomuniversity.ac.id](mailto:linggapriadi@student.telkomuniversity.ac.id), <sup>2</sup>[rohmat.saeduddintelkomuniversity.ac.id](mailto:rohmat.saeduddintelkomuniversity.ac.id),

<sup>3</sup>[rokhman.fauzi@telkomuniversity.ac.id](mailto:rokhman.fauzi@telkomuniversity.ac.id)

#### **Abstrak**

Manajemen layanan teknologi informasi saat ini sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis karena kerentanan layanan dalam dunia bisnis tersebut sering tidak dapat di prediksi. Seperti PT Albasia Nusa Karya yang juga membutuhkan manajemen layanan teknologi informasi untuk memaksimalkan kualitas layanannya. Penelitian ini akan membahas bagaimana penerapan manajemen layanan teknologi informasi pada PT Albasia Nusa Karya untuk memaksimalkan kualitas layanan dengan menggunakan framework Infrastructure Technology Information Library (ITIL) Versi 3 Domain Service Design, ITIL merupakan framework IT Service Management sebagai metode pendukung utama dalam optimalisasi manajemen layanan. Penelitian ini akan diajukan sebagai bahan pertimbangan untuk perusahaan PT Albasia Nusa Karya dalam penerapan manajemen layanan teknologi informasi yang berfokus pada penyelesaian masalah kualitas layanan saat ini. Metode yang akan digunakan pada penelitian ini adalah wawancara dan observasi, sehingga mendapatkan hasil yang akan di analisis risiko dan prioritasnya dari sisi People, Process, Product agar dapat menerapkan manajemen layanan teknologi informasi dengan baik.

**Kata Kunci:** *IT Service Management (ITSM), Infrastructure Technology Information Library (ITIL), Service Design, Analisis Risiko.*

#### **Abstract**

Information technology service management is currently needed in the business world because service vulnerabilities in the business world are often unpredictable. Like PT Albasia Nusa Karya, which requires management of information technology services to maximize the quality of its services. This study will discuss how the application of information technology service management at PT Albasia Nusa Karya to maximize the quality of service by using the Infrastructure Technology Information Library (ITIL) the 3rd Version framework of Domain Service Design, ITIL is an IT Service Management framework as the main supporting method in optimizing service management. This research will be proposed as a consideration for the company PT Albasia Nusa Karya in the application of information technology service management that focuses on resolving current service quality problems. The method that will be used in this research is interview and observation, so that the results will be analyzed in risk and the priorities are in terms of People, Process, Product in order to implement information technology service management well.

**Keywords:** *IT Service Management (ITSM), Infrastructure Technology Information Library (ITIL), Service Design, Risk Analysis.*

## **1. Pendahuluan**

Dalam era globalisasi saat ini Teknologi Informasi (TI) berkembang dengan sangat pesat. Perkembangan TI yang semakin canggih dapat mendukung berbagai aktivitas dalam suatu organisasi dan perusahaan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan. Penggunaan TI pada kegiatan suatu organisasi dan perusahaan telah membawa banyak perubahan dalam berbagai area seperti struktur, otoritas, kekuatan, tugas dalam pekerjaan, jenjang karier karyawan, supervisi, serta pekerjaan manajer. Pengaruh yang besar tersebut mencerminkan bahwa perkembangan teknologi saat ini bukan hanya sebagai pendukung bisnis bagi perusahaan atau organisasi tetapi telah menjadi suatu *business enabler*. Penggunaan TI yang tidak terpisahkan ini akhirnya membuat perusahaan yang ada saling bersaing untuk membuat tata kelola TI atau *IT Governance* untuk membantu perusahaan dalam meningkatkan pelayanannya.

*IT Governance* sendiri adalah pola dari otoritas dan kebijakan terhadap aktifitas TI. Pola ini diantaranya adalah membangun kebijakan dan pengelolaan IT *Infrastructure*, serta penggunaan TI secara efisien, aman, dan efektif

[3]. Ruang lingkup *IT Governance* di perusahaan mencakup hal-hal yang berkaitan dengan manajemen perubahan, manajemen perubahan, manajemen rilis, manajemen ketersediaan, dan bahkan manajemen tingkat layanan [6]. *IT Governance* menjembatani antara bisnis dan teknologi informasi, karena adanya irisan antara bisnis dan TI. *IT Governance* memastikan adanya alokasi penggunaan IT dalam strategi – strategi organisasi yang bersangkutan untuk pencapaian organisasi (4).

PT Albasia Nusa Karya (ANK) berdiri sejak tahun 2015 di Kota Garut Provinsi Jawa Barat, PT.ANK merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penggergajian kayu yang selanjutnya dibuat menjadi *bare core* yang siap untuk diekspor. Produk *bare core* dipilih dikarenakan jumlah permintaan (*demand*) pasar luar negeri akan produk ini setiap tahun terus meningkat. Berdasarkan data dari Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, target utama dari pembangunan di Indonesia, dimana salah satunya adalah ekspor *non-oil* dan gas setiap tahun akan terus meningkat signifikan [1].

Dalam menjaga kualitas produk, PT. ANK belum memiliki SOP atau aturan yang mengatur standarisasi pemilihan bahan baku. sehingga proses produksi terkadang menjadi terhambat karena bahan baku yang sampai tidak sesuai dengan permintaan dari perusahaan. Hal ini penting untuk di bahas karena produksi akan sering terhambat. Jika proses produksi terhambat dapat menurunkan kualitas produk serta performa perusahaan. Dampak buruk seperti ini akan terus berkelanjutan dan dapat menurunkan kepercayaan *customer* mengingat kualitas adalah salah satu hal yang paling penting.

Mengatasi hal tersebut, diperlukan suatu standarisasi dan aturan untuk di tetapkan sebagai pedoman dalam pemilihan *supplier* pada perusahaan sampai bagaimana menghasilkan suatu produk yang kualitasnya terjaga. aturan tersebut dapat berupa SOP yang mengatur bagaimana seharusnya perusahaan memilih *supplier* dan memproduksi bahan baku sampai menghasilkan produk.

Terdapat beberapa proses pada domain *Service Design*, yaitu *Service Catalog Management*, *Service Level Management*, *Supplier Management*, *Capacity Management*, *Availability Management*, *IT Service Continuity Management*, *Information Security Management*. Untuk memaksimalkan penyampaian kualitas layanan TI kepada Divisi IT yang ada di PT ALBASIA NUSA KARYA, maka pada penelitian ini harus menjalankan 2 dari 8 proses yang ada di *Service Design* yaitu *Service Level Management* dan *Service Catalogue Management*, sesuai dengan kesepakatan dengan pihak PT ALBASIA NUSA KARYA. Proses *Service Level Management* dilakukan guna untuk memastikan persetujuan dan dokumentasi target dari suatu layanan didalam sebuah dokumen yaitu *Service Level Agreement* (SLA) dan *Service Level Requirement* (SLR) setiap layanan yang berhubungan dengan TI. Hal ini dilakukan karena PT. Albasia Nusa Karya adalah perusahaan yang berfokus untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan sehingga untuk menunjang keberlangsungan layanan yang bernilai bagi pelanggan dibutuhkannya desain layanan yaitu *Service Design* dengan berfokus pada proses *Service Catalogue Management* yang menghasilkan sebuah dokumen yang menyediakan sumber informasi tentang *IT Service Delivery* bagi bisnis dari organisasi penyedia layanan dan dokumen *Service Level Management* yang menghasilkan sebuah dokumen mengenai seluruh operasional layanan dan kinerja layanan TI.

## 2. Dasar Teori

### 2.1 ITIL versi 3

ITIL merupakan kerangka kerja yang bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan dengan TI yang tinggi sesuai dengan manajemen layanan TI [2]. ITIL versi 3 merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk memberikan peningkatan terhadap kapabilitas manajemen layanan.

### 2.2 IT Service Management

Menurut Michael Wedemeyer (2008), *ITSM* adalah suatu *IT Service Management* yang memiliki kemampuan untuk memberikan nilai kepada pelanggan dalam bentuk layanan dan kemampuan itu bertujuan untuk lebih meningkatkan keefektifan dan efisiensi dalam pemberian layanan kepada pelanggan.

### 2.3 Information Technology Infrastructure Library Versi 3

ITIL merupakan kerangka kerja yang bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan dengan TI yang tinggi sesuai dengan manajemen layanan TI [2]. ITIL versi 3 merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk memberikan peningkatan terhadap kapabilitas manajemen layanan.

### 2.4 Service Design

*Service design* merupakan penghubung antara domain *service strategy* yang menjadi pandangan objektif perusahaan dan domain *service transition* yang merupakan tahap perpindahan layanan yang sudah di desain sebelumnya. Fokus pada domain *Service Design* yang berfokus agar layanan TI dapat memberikan manfaat kepada pihak bisnis, layanan-layanan TI tersebut harus terlebih dahulu di desain dengan acuan tujuan bisnis dari pelanggan..

### 2.5 Service Catalogue Management

Untuk menyediakan sumber informasi yang konsisten atas seluruh layanan yang disetujui, dan memastikan bahwa katalog layanan tersebut secara luas tersedia untuk siapa saja yang diizinkan untuk mengaksesnya.

## 2.6 Service Level Management

Memastikan bahwa seluruh layanan operasional dan performa layanan tersebut terukur secara konsisten, dengan cara professional diseluruh organisasi TI.

## 2.7 RACI Chart

RACI merupakan singkatan dari *Responsible, Accountable, Consulted dan Informed*. RACI chart dilakukan untuk menguji tahapan proses, tugas, aktivitas, usaha, dan keputusan untuk menunjukkan peran dan tanggung jawab suatu fungsi di dalam perusahaan terhadap suatu aktivitas tertentu. RACI chart mendefinisikan apa dan kepada siapa sebuah aktivitas harus dijalankan.

## 2.8 Analisis GAP

Gap analysis merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan. Gap analysis atau analisis kesenjangan juga merupakan salah satu langkah yang sangat penting dalam tahapan perencanaan maupun tahap evaluasi kerja. Metode ini merupakan salah satu metode yang paling umum digunakan dalam pengelolaan manajemen internal suatu lembaga.[5]

## 2.9 Analisis Risiko

Verifikasi merupakan suatu proses konfirmasi yang dilakukan dengan menyediakan bukti objektif bahwa persyaratan yang ditentukan telah dipenuhi. Validasi merupakan proses konfirmasi yang dilakukan melalui tahap pengujian dan penyediaan bukti objektif bahwa persyaratan tertentu untuk maksud khusus telah dipenuhi (ISO/IEC 17025:2005).

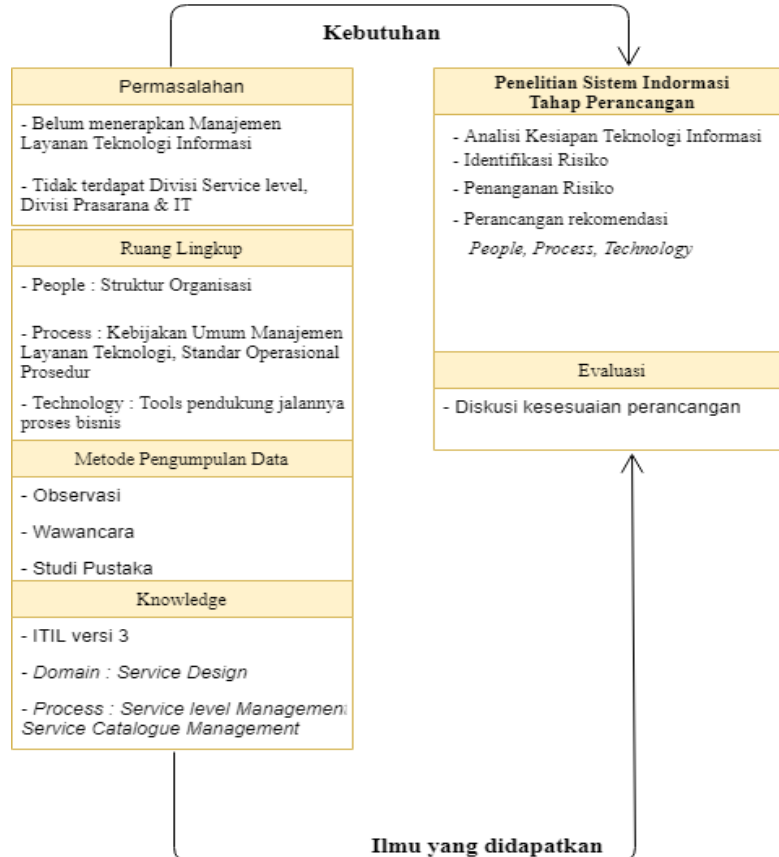
## 2.10 Analisis Readiness

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

## 3 Metodologi Penelitian

### 3.1 Model Konseptual

Model Konseptual merupakan suatu gambaran logis dari suatu masalah yang digambarkan dalam rangkaian konsep berdasarkan aspek hipotesis dan teoritis. Untuk menghasilkan *output* yang sesuai dengan tujuan penelitian maka dibutuhkan kerangka berpikir yang bisa menjabarkan konsep dalam memecahkan masalah secara ringkas dan teratur. Model konseptual akan dijelaskan pada **Gambar III.1 Model Konseptual** berikut:



Gambar III.1 Model Konseptual

4 Analisis Data

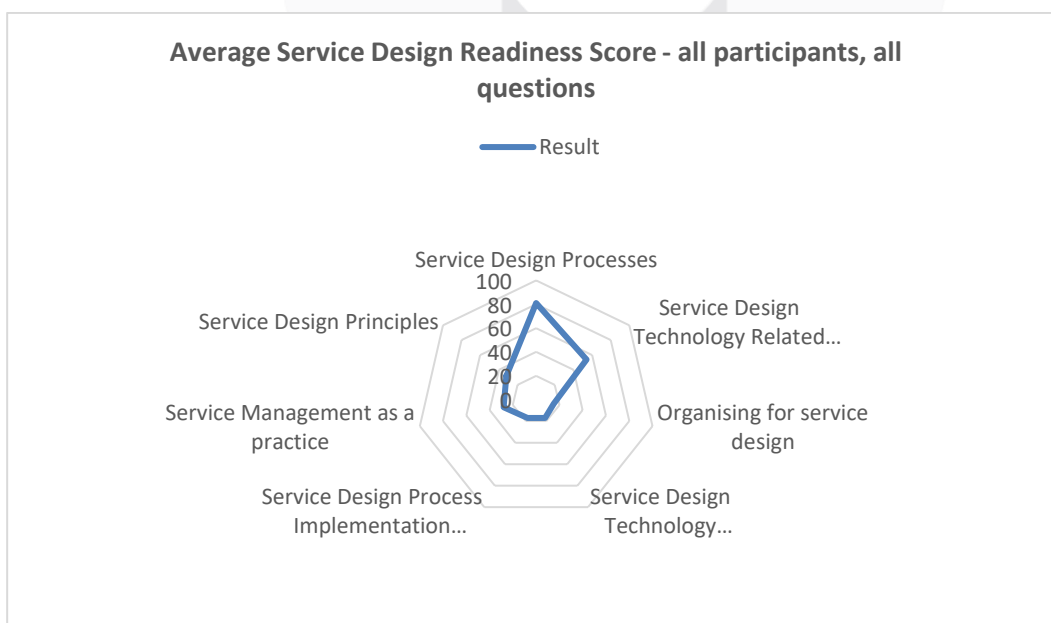
4.1 Hasil Analisis Kesenjangan

Hasil analisis kesenjangan berdasarkan ITIL versi 3 menggunakan *rediness assessment* menjelaskan bahwa aktivitas PT Albasia Nusa Karya yang memiliki kesesuaian sebesar 35% 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 4- 1 Hasil Analisis Kesenjangan

Ruang Lingkup	Koresponden 1	Koresponden 2	Koresponden 3	Hasil %
Service Design Processes	81	81	81	81 %
Service Design Technology Related Activities	54	54	54	54 %
Organising for Service Design	15	15	15	15 %
Service Design Technology Considerations	17	17	17	17 %
Service Design Process Implementation Considerations	17	17	17	17 %
Service Management as a Practice	28	29	27	28 %
Service Design Principles	32	33	31	32 %
Total				35 %

Dari hasil analisa pada Tabel 4-1 Hasil Analisis Kesenjangan dapat digambarkan dengan radar chart seperti pada gambar



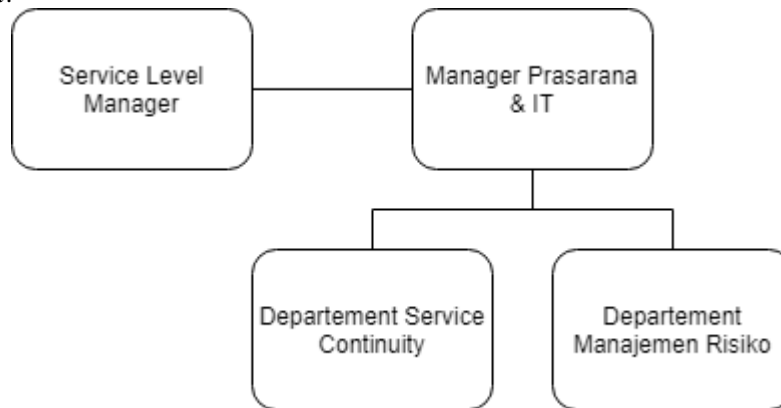
Gambar IV- 1 Radar Chart Analisa Kesenjangan

Radar chart ini menjelaskan setiap cakupan pada proses service design. Dapat dilihat bahwa untuk *technology and strategy* pada PT Albasia Nusa Karya masih belum berjalan, sedangkan untuk proses yang lainnya sudah berjalan walau belum sepenuhnya optimal.

## 5 Perancangan *People, Process* dan *Technology*

### 5.1 Perancangan struktur organisasi

Pada tahapan ini dilakukan perancangan struktur kerja untuk proses – proses *Service level Management* dan *Service Catalogue Management*. Rekomendasi struktur kerja diharapkan sesuai dengan usulan proses *service management*.



Gambar 2 Rekomendasi Struktur Organisasi

### 5.2 Perancangan *Job Description*

Pada tahap ini menjelaskan secara rinci mengenai tugas & tanggung jawab pada tiap unit kerja. Berikut adalah rancangan rekomendasi *job description* untuk menangani proses *Service level Agreement* dan *Service Catalogue Management* pada PT Albasia Nusa Karya.

### 5.3 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. Berikut penjabaran terhadap takaran kompetensi sumber daya manusia.

Tabel 2 Pemetaan Usulan Kompetensi *Service Design*

Jabatan	Kompetensi					
	<i>Soft skill</i>			<i>Hard Skill</i>		
	<i>Integrity</i>	<i>Innovation</i>	<i>Customer Focus</i>	<i>Knowledge</i>	<i>Programming Computer</i>	<i>Finance</i>
<i>Manager IT</i>	5	5	5	5	5	5
<i>Service Level Manager</i>	5	5	5	5	5	5
<i>Departement Manajemen Risiko</i>	4	3	4	4	2	4
<i>Departement Service Continuity</i>	3	4	4	4	3	4

### 5.4 Perancangan Proses

Komponen proses terdiri atas kebijakan umum manajemen layanan teknologi informasi dan standar operasional prosedur untuk PT Albasia Nusa Karya.

### 5.5 Kebijakan Umum Manajemen Layanan IT

Pada komponen proses terdapat kebijakan tentang pengelolaan manajemen layanan TI, dalam pembuatan kebijakan ini menggunakan template dari ABRI dan peraturan menteri di karenakan mempunyai aturan mendasar untuk pengelolaan kualitas layanan dan manajemen perusahaan yang cukup dapat dimengerti. Kebijakan TI adalah serangkaian asas yang menjadi pedoman dalam pengelolaan dan pelaksanaan manajemen layanan TI dalam peningkatan efektivitas dan efisiensi perusahaan. Kebijakan umum ini terdiri dari *Service Strategy*, *Service Design*, dan *Service Transition* yang digabungkan menjadi satu kebijakan untuk mencakup





## 6 Kesimpulan

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

1. Berdasarkan hasil analisis *Readiness Assessment Service Design* PT Albasia Nusa Karya memiliki hasil 34,85% untuk tingkat kesiapan dalam menerapkan Manajemen Layanan Teknologi Informasi domain *Service Design*
2. Rekomendasi yang telah dibuat untuk *people*, terdapat penambahan struktur organisasi khusus untuk Divisi Prasarana & IT dan Divisi Service Level serta penambahan deskripsi kerja dan kompetensi pada PT Albasia Nusa Karya.
3. Rekomendasi yang telah dibuat untuk *process*, terdapat rekomendasi Kebijakan Umum yang mencakup Manajemen Layanan Teknologi Informasi serta adanya penambahan Standarisasi Operasional Prosedur.
4. Rekomendasi yang telah dibuat untuk *product*, terdapat usulan *tools* berupa *application software* yang mendukung keberjalanannya Manajemen Layanan Teknologi Informasi serta dapat menunjang perusahaan dalam melakukan kegiatan proses bisnis.

**Daftar Pustaka:**

- [1] Karya, P. A. (2017). *BUSINESS PLAN (RENCANA USAHA) PT ALBASIA NUSA KARYA*. GARUT: PT Albasia Nusa Karya.
- [2] Ahmad, Norita; Amer, Noha Tarek; Qutaifan, Faten; Alhilali, Azza;. (2013). *Technology adoption model and a road map to successful implementation of ITIL*. Emerald Group Publishing Limited.
- [3] Setiawan, A. B. (2017). *Kebijakan Teknologi Informasi dan Komunikasi Untuk Mendorong Pembentukan Model Bisnis Masa Depan* . Jakarta Pusat: Jurnal Pekommas.
- [4] Kristiana, T. (2016). *ANALISIS TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN METODE* . Jakarta Pusat: Jurnal Techno Nusa Mandiri Vol.XIII, No.2.
- [5] M, Y., & Falahah, G. (2011). *PENERAPAN GAP ANALYSIS PADA PENGEMBANGAN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENILAIAN KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PT.XYZ)*. Yogyakarta: ISSN.
- [6] Hamsir, M. A. (2017). *ANALISIS PENERAPAN IT GOVERNANCE MENGGUNAKAN COBIT FRAMEWORK DAN SARBANES OXLEY DALAM MENDUKUNG CORPORATE FINANCIAL PERFORMANCE* . Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin.