

Penerapan *Information Technology Infrastructure Library Version 3* Pada Perusahaan X

Rudiansyah*¹, Ade Sukmawati²

^{1,2} Universitas Sjakhyakirti Palembang, Jln. Sultan Muhammad Mansyur Kb Gede 32 Ilir

¹. Jurusan Sistem Informasi Universitas Sjakhyakirti Palembang

². Jurusan Informatika Universitas Sjakhyakirti Palembang

e-mail: ¹*rudiansyah@unisti.ac.id, ²adesukmawati22@gmail.com

Abstrak

Penerapan TI di suatu perusahaan sangat berpengaruh bagi keberhasilan suatu perusahaan dalam kualitas manajemen layanannya. Termasuk perusahaan besar seperti Organisasi X perlu melakukan pelayanan dengan manajemen yang baik. Manajemen layanan yang telah dilakukan di Organisasi X, dilihat berdasarkan ITIL. ITIL memiliki panduan "praktik yang baik" dalam standar manajemen layanan. ITIL dijadikan sebagai acuan untuk mengembangkan pola kerja yang terstruktur, sehingga dengan adanya standar ini dapat memberikan arahan kerja yang jelas saat tahapan ITIL dilaksanakan atau akan diterapkan. Penelitian ini juga melakukan perhitungan tingkat maturitas, kuesioner tingkat maturitas yang ditujukan kepada penyedia layanan TI dan pengguna atau pemangku kepentingan layanan di Organisasi X. Tingkat maturitas digunakan untuk mengetahui kondisi layanan saat ini. Penelitian ini menghasilkan tingkat kematangan tingkat pelayanan di sana.

Kata kunci — *Service Strategy, Service Design, Maturity Level*.

Abstract

The implementation of IT in a company is very influential for the success of a company in the quality of its services management. Including large enterprises such as Organization X need to do service with good management. The service management that has been done in Organization X, viewed based on ITIL. ITIL has a "good practice" guide in service management standards. ITIL is used as a reference for developing structured work patterns, so that the existence of this standard can provide clear direction of work when ITIL stages are implemented or will be applied. This study also performs maturity level calculation, maturity level questionnaire addressed to IT service providers and users or service stakeholders in Organization X. Maturity level is used to determine the condition of service at this time. This research resulted in maturity level service level in there.

Keywords — *Service Strategy, Service Design, Maturity Level*.

1. PENDAHULUAN

Penerapan Teknologi Informasi (TI) telah menjadi bagian yang berperan penting dalam sebuah perusahaan. Pada saat ini, infrastruktur bisnis tidak dapat dipisahkan dari TI. Infrastruktur TI memungkinkan para pelaku bisnis untuk berkomunikasi dengan baik antara penyedia layanan dan pengguna layanan ataupun pelanggan dan pemasok. TI diharapkan dapat membantu sebuah perusahaan dalam menemukan strategi baru dalam menghadapi persaingan dan juga meningkatkan produktivitas serta kualitas sebuah layanan perusahaan (Surendro 2009). Dengan begitu, pengelolaan TI perlu dimanfaatkan seoptimal mungkin untuk kepentingan strategi bisnis . Tahapan-tahapan perencanaan untuk membangun sebuah layanan TI merupakan dasar kesuksesan bagi implementasi sebuah layanan.

Terdapat banyak standar kerangka kerja pengelolaan TI dari berbagai aspek tinjauan. Salah satunya ialah manajemen layanan yang merupakan salah satu standar kerangka kerja pengelolaan TI. Dimana TI dipandang sebagai sebuah layanan (*service*) yang harus menciptakan *value* bagi pelanggan. Sehingga, TI bukan hanya sebagai *software* dan *hardware*, tetapi juga tentang keuntungan atau manfaat yang didapatkan oleh seorang pelanggan terhadap sebuah layanan. Standar dalam kerangka kerja tata kelola teknologi informasi salah satunya yang sering digunakan ialah *Infrastructure Technology Information Library* (ITIL). Kerangka kerja lainnya seperti

ISO2000, IEC 2000, Cobit ISO 38500 atau IEC 38500. Berdasarkan standar-standar tersebut, yang termasuk pada bagian pelaksanaan manajemen layanan TI adalah ITIL. ITIL merupakan kerangka manajemen layanan TI yang memiliki ide pengadaan, perencanaan, pengembangan sistem, operasional layanan TI, dan perbaikan serta pengembangan, hingga layanan TI tersebut dihentikan. Didalam ITIL mempunyai siklus hidup yang baik yang digunakan sebagai rekomendasi manajemen pelayanan (Wicaksana, Herdiyanti et al. 2016). Dalam penelitian ini akan menggunakan ITIL *Version 3* dimana ITIL *Version 3* memberikan tahapan-tahapan perencanaan jangka panjang pada layanan TI, bagaimana merancang, membangun, menyusun tahapan operasional serta tahapan peningkatan jangka panjang. Dengan adanya manajemen layanan dengan menggunakan kerangka kerja ITIL, akan membantu perusahaan dalam membangun layanan kedepanya. Sehingga dengan adanya kerangka kerja tersebut diharapkan perusahaan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pengelolaan manajemen layanan perusahaan.

Perusahaan X merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Sebagai salah satu perusahaan BUMD yang besar dan memiliki karyawan yang cukup banyak maka penerapan TI dalam perusahaan sangatlah dibutuhkan. Perusahaan yang cukup besar seperti, perlu memanajemen layanan TI dengan baik agar layanan yang mereka berikan sesuai dengan kebutuhan pengguna, untuk melihat kondisi layanan TI yang ada pada saat ini, perlu dilakukan analisis *maturity level* terhadap penerapan manajemen TI yang telah mereka lakukan berdasarkan ITIL. Analisis dilakukan dengan menggunakan bantuan *maturity level* untuk melihat kondisi layanan yang ada pada saat ini. *Maturity level* memiliki standar tersendiri terhadap penilaian pada kondisi sebuah layanan.

2. METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif. Metode kualitatif digunakan pada penelitian yang memiliki sifat kurang terpola dan disebut sebagai metode *interpretive*. Data pada pendekatan kualitatif dan hasil penelitian karena lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. Filsafah *positivisme* memandang realitas atau gejala maupun fenomena itu dapat diklasifikasi, pendekatan kualitatif juga memiliki sifat *relative* tetap, konkret, teramat, terukur pada hubungan gejala yang bersifat sebab akibat. Penelitian dengan pendekatan kualitatif biasanya memiliki jumlah populasi yang resprentif (Sugiyono 2006).

B. Bahan Penelitian

Dalam penelitian ini bahan penelitian yang digunakan untuk kemudian diolah menjadi acuan adalah sebagai berikut :

1. Data layanan yang tersedia di perusahaan X.
2. Karyawan yang menggunakan layanan sistem informasi yang dimiliki perusahaan.

C. Sampel Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik *sampling total*. Teknik *sampling total* ialah teknik yang menjadikan seluruh jumlah populasi menjadi sampel penelitian. Hal tersebut dilakukan apabila jumlah populasi tidak terlalu besar atau bisa dikatakan dibawah 100. Sampel penelitian ini ditujukan kepada unit-unit yang berinteraksi dan melakukan pengelolaan layanan TI dan *stakeholder* layanan TI pada perusahaan.

Tabel 1. Rekap Data Karyawan Pengguna Layanan Sistem Informasi

D. Definisi Operasional Service Strategy Service Design	No.	Bagian	Seksi	Jumlah
	1.	Bagian Kepegawaian	Pengolah Data	5
	2.	Bagian Pelayanan	Unit Pelayanan	29
		Jumlah		34

dan

Sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian, variabel penelitian analisis tingkat kematangan pada manajemen layanan di perusahaan X merupakan variabel tunggal. Variabel tersebut terdapat pada domain *service strategy* dan *service design* dari siklus hidup ITIL V.3, adapun variabel yang digunakan ialah sebagai berikut :

1. *Strategy management for IT services*
2. *Demand Management*
3. *Financial Management*
4. *Service Portfolio Management*
5. *Service Catalogue Management*
6. *Supplier Management*

E. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data, dilakukan untuk membantu peneliti dalam menganalisis keadaan yang terjadi dan mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun pengumpulan data yang dilakukan sebagai berikut :

1. *Interview* (wawancara) : Wawancara tanya jawab dilakukan kepada obyek yang benar-benar tahu terhadap layanan TI yang ada pada perusahaan X. Peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan yang mencakup layanan TI di perusahaan. Berita acara wawancara dan tanya jawab saat wawancara dapat dilihat di lampiran.

Kuesioner (Angket) : Angket yang digunakan berisi pilihan-pilihan terhadap tingkat kematangan yang ada pada layanan. Dimana skala pengukuran memiliki nilai dari 0 – 5 yang sudah memiliki ketetapan masing-masing. Angket disebarluaskan langsung kepada karyawan bagian IT dan Unit Pelayanan Perusahaan X. Sesuai dengan ketentuan populasi dan sampel maka jumlah kuesioner yang disebut sejumlah 34 responden. Kuesioner yang disebarluaskan, ditujukan kepada bagian-bagian responden yang memang benar-benar menggunakan layanan sistem informasi perusahaan dan bagian penyedia layanan. Ditetapkannya populasi dan sampel tersebut agar kusioner yang disebarluaskan tertuju pada sasaran yang tepat. Apabila sasaran kuesioner telah tepat, maka hasil dari perhitungan kusioner tidak dapat diragukan lagi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

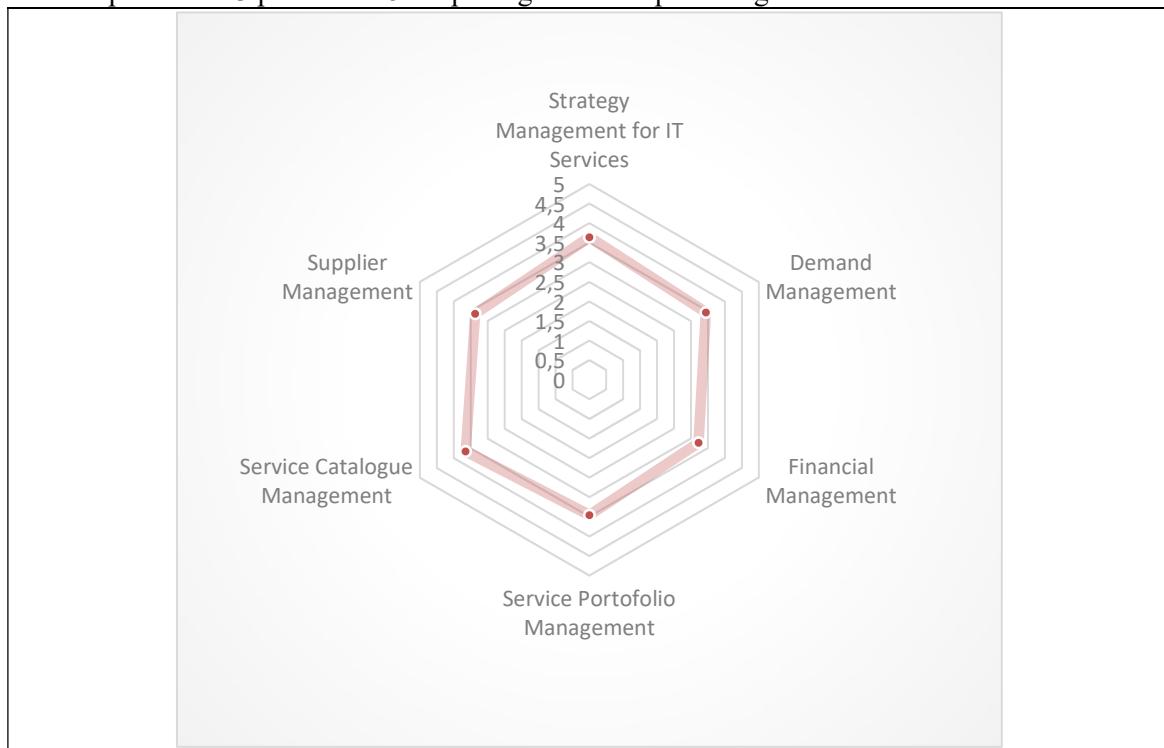
A. Hasil Analisis

Dari kuesioner yang disebar kepada 34 responden yaitu karyawan bagian pengelolaan keuangan dan unit pelayanan dilakukan perhitungan berdasarkan perhitungan *maturity level*, untuk mengetahui *maturity level* perusahaan terhadap manajemen layanan yang telah dilaksanakan berdasarkan *Strategy management for IT services*, *demand management*, *financial management*, *service portfolio management*, *service catalogue management* dan *supplier management*. Dapat dilihat pada **Tabel 2** berikut ini :

Tabel 2. Maturity Level Variabel Penelitian

Variabel	Indeks Maturity Level	Maturity Level	Keterangan
Strategy management for IT Service	3.64	4	Managed and Measurable
Demand Management	3.44	4	Managed and Measurable
Financial Management	3.22	3	Defined
Service Portofolio Management	3.46	4	Managed and Measurable
Service Catalogue Management	3.65	4	Managed and Measurable
Supplier Management	3.37	4	Managed and Measurable

Dari **Tabel 2.** hasil *index maturity level* dari setiap variabel tersebut diambil dari rata-rata *indexs maturity level* pada setiap indikator pertanyaan berdasarkan variabel yang dimiliki. Dapat dilihat bahwa, hampir seluruh variabel mencapai *maturity level* 4 pada skala 5. *Strategy management for IT service, demand management, service portofolio management, supplier management* mencapai *maturity level* 4. Dimana level 4 menjelaskan bahwa, penetapan tujuan telah ditetapkan secara seimbang dengan tahapan pencapaian dampak bisnis dan perbaikan pengukuran proses teknologi informasi telah dipahami. Sedangkan pada *financial management* berada pada level 3 pada skala 5. Dapat digambarkan pada diagram radar berikut :



Gambar 1. Diagram Radar maturity level Variabel

B. Pembahasan

Good practice ialah sebuah pendekatan atau metode yang telah terbukti dalam praktiknya. Praktik yang bagus bisa menjadi dukungan yang solid bagi organisasi yang ingin memperbaiki layanan TI mereka.

1. Variabel *Strategy Management for IT Services*

Berdasarkan hasil *maturity level* kondisi *strategy management for it services* pada saat ini, berada di level 4 pada skala 5. Permasalahan perusahaan X belum mencapai skala 5 dikarenakan layanan yang disediakan belum adanya perbaikan berkelanjut pada layanan yang mereka miliki. Perbaikan berkelanjut, disini maksudnya pihak penyedia layanan di perusahaan belum maksimal dalam mengawasi perkembangan layanan yang mereka sediakan. Permasalahan yang terjadi bisa disebabkan karena kurangnya tenaga kerja atau staff ahli dalam bidang TI. Sehingga dapat menyebabkan keterlambatan dalam memperbaiki sistem yang ada. Agar layanan menjadi lebih baik lagi dan dapat memperoleh manfaat sesuai dengan kebutuhan atau keinginan pengguna. Sebaiknya perusahaan X melakukan perbaikan secara berkelanjut. Perbaikan secara berkelanjut bisa dengan meningkatkan kualitas layanan. Kualitas layanan tidak hanya dalam meningkatkan jaringan agar dapat bekerja menjadi lebih cepat atau cukup cepat, tetapi staff ahli dalam bidang TI haruslah orang yang benar-benar mengerti pada bidang TI. Serta penanganan saat terjadi kerusakan pada sistem yang dimiliki, harus mampu diselesaikan dengan waktu yang cepat. Jika biasanya saat terjadi kerusakan sistem, perusahaan X membutuhkan waktu 1x24 jam untuk memperbaikinya. Akan lebih baik penanganan dapat diatas lebih cepat, dengan kurun waktu kurang dari 1x24 jam.

- Rekomendasi Penerapan :

Penerapan *strategy management for it services* yang baik berdasarkan ITIL, setiap program kerja atau perencanaan yang akan dibuat oleh perusahaan X sebaiknya :

1. Sebuah layanan yang baik itu terdiri dari gabungan dari efek *utility* dan *warranty*. *Utility* adalah apa yang pengguna peroleh dari layanan, sedangkan *warranty* adalah bagaimana layanan disediakan.
2. Sumber daya baik dari sisi manusia maupun aset layanan merupakan point penting dalam pendukung layanan sehingga sebaiknya perusahaan memiliki SDM dan aset yang baik.
3. Penyedia layanan juga harus berinvestasi secara substansial dalam pendidikan dan pelatihan jika ingin terus mengembangkan aset strategis dan mempertahankan keunggulan kompetitif.

2. Variabel Pembahasan *Demand Management*

Berdasarkan hasil *maturity level* kondisi *demand management* pada saat ini, berada di level 4 pada skala 5. perusahaan X sudah memiliki dokumentasi tersendiri setiap merencanakan atau menyediakan layanan. Permasalahan perusahaan X dalam variabel *demand management*, ialah beban kerja layanan yang sering mengalami kerusakan sistem atau layanan. Hal tersebut bisa disebabkan karena, kapasitas penyedia layanan yang tidak sesuai dengan beban kerja dari sistem yang dimiliki. Mengatasi kerusakan sistem tersebut, pihak perusahaan X dapat meningkatkan kapasitas penyedia layanan. Contohnya, media penyimpanan data yang mulanya hanya berkapasitas kecil, bisa ditingkatkan menjadi lebih besar lagi. Hal tersebut, guna menghindari kekurangan kapasitas layanan.

- Rekomendasi Penerapan :

Penerapan *demand management* yang baik berdasarkan ITIL, setiap program kerja atau perencanaan yang akan dibuat oleh perusahaan X sebaiknya, menerapkan:

1. Pada sisi dokumentasi untuk melakukan perencanaan atau penyediaan layanan hendaklah memiliki bagian *user profiles* (UP) atau bisa dikatakan informasi tentang pola kebutuhan layanan.
2. Penerapan pola aktivitas bisnis dari setiap layanan yang dimiliki. Pola aktivitas bisnis disini menjelaskan tentang pola kebutuhan layanan TI. Contohnya, frekuensi penggunaan layanan setiap bulan atau tahun, volume yang dilayani oleh layanan, tingkat kecepatan durasi terhadap layanan yang dimiliki (berapa waktu yang dibutuhkan untuk mengakses fungsi yang disediakan).

3. Variabel *Financial Management*

Berdasarkan hasil *maturity level* kondisi *financial management* pada saat ini, berada di level 3 pada skala 5. Pihak perusahaan X menyatakan bahwa *financial management* perusahaan bisa dikatakan sudah baik, karena setiap tahunnya perusahaan sudah memiliki anggaran tersendiri untuk pengelolaan TI. Permasalahan yang masih dialami oleh perusahaan X, ialah kurangnya tenaga ahli dalam bidang TI. Hal ini disebabkan karena lulusan yang khusus dalam bidang TI bisa dikatakan masih sedikit. Sehingga, dampaknya dapat menghambat perusahaan dalam pembuatan *software*. perusahaan X, bisa merekrut atau menambahkan staff yang ahli dalam bidang TI/ Program.

- Rekomendasi Penerapan :

Penerapan *financial management* yang baik berdasarkan ITIL, setiap program kerja atau perencanaan yang akan dibuat oleh perusahaan X sebaiknya :

1. Pengalokasian biaya khusus untuk layanan. Biaya-biaya yang dikeluarkan untuk menyediakan layanan, sebaiknya mengutamakan pengeluaran biaya yang memiliki fungsi jangka panjang dan pembelian umumnya dikeluarkan didepan. Contohnya : Pembelian server atau jaringan komputer.
2. Adanya rincian khusus dalam pengeluaran anggaran untuk menunjang kualitas layanan.
3. Setiap layanan yang baru direncanakan, sebaiknya dibuat proposal bisnisnya.

4. Variabel *Service Portofolio Management*

Berdasarkan hasil *maturity level* kondisi *financial management* pada saat ini, berada di level 3 pada skala 5. perusahaan X sudah memiliki *financial management* yang baik. Perencanaan layanan TI dapat disesuaikan dengan anggaran yang dimiliki. Sehingga dengan tercapainya perencanaan layanan TI tersebut maka tujuan perusahaan dalam menjadi aset bagi karyawan dan masyarakat dapat tercapai. *Service portofolio management* memiliki keterkaitan dengan *financial management*. *Service portofolio management* menentukan layanan-layanan TI apa saja yang akan disediakan penyedia layanan berdasarkan anggaran yang dimiliki. Serta, menjawab kebutuhan tujuan bisnis perusahaan.

Sejauh ini layanan yang ada pada perusahaan X masih digunakan dengan baik. Tetapi, apabila suatu saat terdapat layanan atau sistem yang tidak digunakan lagi, *service portofolio management* menyarankan untuk informasi beserta data layanan sistem informasi tersebut tetap disimpan dengan baik. Informasi sistem atau layanan yang sudah tidak digunakan lagi tetap disimpan dengan baik, untuk antisipasi apabila dikemudian hari layanan sistem informasi tersebut dibutuhkan kembali. Karena, penyedia layanan sudah mengetahui sumberdaya dan kemampuan apa yang dimiliki dan digunakan pada sistem tersebut.

- Rekomendasi Penerapan :

Penerapan *service portofolio management* yang baik berdasarkan ITIL, setiap program kerja atau perencanaan yang akan dibuat oleh perusahaan X sebaiknya :

1. Layanan yang disediakan atau yang direncanakan sesuai dengan anggaran yang dimiliki perusahaan.
2. Layanan yang disediakan sesuai dengan tujuan strategis perusahaan.
3. Data-data layanan yang sudah tidak dipakai lagi masih disimpan dengan baik.

5. Variabel *Service Catalogue Management*

Berdasarkan hasil *maturity level* kondisi *service catalogue management* pada saat ini, berada di level 4 pada skala 5. perusahaan X, sudah menerapkan bahwa informasi-informasi yang ada pada sistem selalu *up to date* dan akurat. Dengan begitu perusahaan X, hanya perlu melakukan

perbaikan berkelanjut terhadap layanan yang dimiliki. Penyebab masalah yang masih dialami, perusahaan X belum memelihara sistem yang dimiliki dengan baik. Sehingga, perbaikan berkelanjut terhadap sistem yang dimiliki belum dilakukan. perusahaan X perlu memelihara sistem atau layanan yang dimiliki dan perlu melakukan perbaikan secara berkala terhadap sistem-sistem yang dimiliki.

- Rekomendasi Penerapan :

Penerapan *service catalogue management* yang baik berdasarkan ITIL, setiap program kerja atau perencanaan yang akan dibuat oleh perusahaan X sebaiknya, diterapkan:

1. Dokumen katalog layanan selalu diperbarui dengan berisi informasi-informasi yang *up-to-date* dan akurat.
2. Setiap layanan yang dimiliki, memiliki dokumentasi tersendiri.
3. Memelihara setiap konten-konten layanan yang ada.

6. Variabel *Supplier Management*

Berdasarkan hasil *maturity level* kondisi *supplier management* pada saat ini, berada di level 4 pada skala 5 Permasalahan yang masih dialami oleh pengguna layanan di perusahaan X, ialah minimnya interaksi langsung antara penyedia layanan dan pengguna sehingga hubungan keduanya belum terjalin dengan baik. Masalah yang terjadi dapat disebabkan karena, keterbatasan waktu yang dimiliki oleh penyedia layanan untuk memantau layanan yang disediakan atau disebabkan oleh penyedia layanan tidak menganggap penting hubungan antara penyedia layanan dan pengguna layanan. *Supplier management*, lebih memperhatikan hubungan antara penyedia layanan dan pengguna. Penyedia layanan TI pada perusahaan X, perlu menjalin komunikasi yang baik dengan pengguna.

- Rekomendasi Penerapan :

Penerapan *supplier management* yang baik berdasarkan ITIL, setiap program kerja atau perencanaan yang akan dibuat oleh perusahaan X, sebaiknya :

1. Menjalin hubungan antara penyedia dan pengguna, bisa dilakukan dengan melakukan telpon rutin kepada setiap unit layanan. Telpon rutin dilakukan untuk memantau kinerja layanan pada satu bulan terakhir atau satu minggu terakhir.
2. Pelaksanaan evaluasi terhadap setiap sistem atau layanan yang ada. Baik evaluasi tersebut dilakukan dalam waktu satu tahun sekali.
3. Pelaksanaan perbaikan secara berkelanjutan terhadap sistem ataupun *hardware* pada layanan yang disediakan.
4. Pelaksanaan evaluasi terhadap kepuasaan pengguna layanan harus disediakan standar prosedurnya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan terhadap *IT strategy management*, *demand management*, *financial management*, *service portfolio management*, *service catalogue management* dan *supplier management* yang sudah diterapkan oleh perusahaan X, rata-rata mencapai *maturity level* pada posisi 4 dengan skala 5. Dimana posisi 4 pada *maturity level* menjelaskan bahwa manajemen mengawasi dan mengukur kepatutan terhadap prosedur dan mengambil tindakan jika proses tidak dapat dikerjakan secara efektif.
2. Berdasarkan hasil analisis, pada *service strategy*, perusahaan X, belum menerapkan prediksi terhadap kemungkinan potensi masalah atau manajemen resiko yang mungkin akan terjadi

dan cara mengantisipasinya dan pada sisi *service design* belum melakukan komunikasi yang baik antara penyedia layanan dan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sugiyono, D. (2006). "Statistika untuk penelitian." Bandung: CV. Alfabeta.
- [2] Surendro, K. (2009). "Implementasi tata kelola teknologi informasi." Bandung: Informatika.
- [3] Wicaksana, W. R., et al. (2016). "Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Manajemen Akses Untuk Aplikasi E-Performance Bina Program Kota Surabaya Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 Dan ISO 27002." SISFO Vol 6 No 1 6.
- [4] Ghozali, Imam. 2013. *Applikasi Analisis Multivariate*.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro. ItSMF.2008. ITIL V3 Foundation Exam The Study Guide.Van Haren Publishing.
- [5] Reza, Iredho Fani. 2016 *Metodologi Penelitian Psikologi Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*.Palembang:Noer Fikri Offset.
- [6] Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*.Bandung : Alfabeta.
- [7] Susanto,Tony. 2013. *Manajemen Layanan Teknologi Informasi*.Surabaya : AISINDO