

UPAYA PENINGKATAN SLA PADA IT SERVICE MANAGEMENT DI PT TRIKOMSEL OKE TBK BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3

Andri Firmansyah

Program Studi Teknik Informatika Sekolah Tinggi Teknologi Pelita Bangsa
andrifirmansyah@pelitabangsa.ac.id

Disetujui, 28 Februari 2017

Abstrak

Dalam era bisnis yang semakin kompetitif dimana kecepatan pelayanan serta pengambilan keputusan sudah menjadi suatu keharusan untuk memenangkan persaingan. Dimana PT. Trikonsel Oke Tbk adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan telepon gengam (ponsel) dan produk dari operator telekomunikasi yang menggunakan sarana Teknologi Informasi untuk menjalankan strategi bisnis usahanya. Kemampuan suatu organisasi dalam pengelolaan Teknologi Informasi akan mempengaruhi kualitas layanan Teknologi Informasi yang salah satunya dapat diukur dengan pencapaian *Service Level Agreement (SLA)*. Dengan demikian maka pencapaian SLA yang sesuai sudah menjadi suatu keharusan bagi divisi Teknologi Informasi untuk mencapainya agar operasional bisnis dari perusahaan dapat dijalankan sesuai dengan rencana dan harapan manajemen perusahaan. Untuk dapat mengevaluasi serta meningkatkan pencapaian dari SLA tersebut dapat menggunakan salah satu *best practice* dari *framework* tata kelola TI yaitu *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*, sehingga organisasi TI bisa mengetahui dengan tepat tingkat kematangannya (*maturity level*) dan posisi yang selanjutnya dengan hasil pengukuran ini menjadi dasar dan arah dalam meningkatkan layanannya. Analisis untuk tingkat kematangan dilakukan dengan cara membandingkan tingkat kematangan yang ada pada saat ini dengan tingkat kematangan yang dituju. Tingkat kematangan yang dituju pada dasar merupakan tingkat kematangan rata-rata industri yang berada pada level 3. Agar pencapaian SLA dapat tetap dipertahankan bahkan terus di tingkatkan maka evaluasi tata kelola TI ini disarankan dapat dilakukan secara rutin setiap periode waktu tertentu (secara periodik), agar tingkat kematangan yang diinginkan dapat dicapai serta dilakukan oleh team TI khusus.

Kata kunci: Trikonsel, *ITIL*, *ITSM*, *SLA*, Tata Kelola TI, *Maturity Level*.

Abstract

In this era of increasingly competitive business where speed of service and decision making has become a necessity to win the competition. Where PT. Trikonsel Oke Tbk is a company engaged in the trade of mobile phones (cell phones) and the product of the operators who use Information Technology infrastructure to run their business strategy. The ability of an organization in the management of information technology will affect the quality of Information Technology services, one of which can be measured by the achievement of Service Level Agreement (SLA). Thus, the achievement of an appropriate SLA has become a necessity for Technology

information division in order to achieve the business operations of the company can be run in accordance with the plans and expectations of management of the company. To be able to evaluate and improve the achievement of the SLA can use one of the best practice of IT governance framework is the Information Technology in Infrastructure Library (ITIL), so that IT organizations can find out exactly the level of maturity (maturity level) and position next to the results of these measurements the basis and direction in improving its services. Analysis for the maturity level is done by comparing the level of maturity that exists today with the intended level of maturity. Maturity level of the target on the basis of the level of maturity of the industry average which

is at level 3. In order for the achievement of SLA can be maintained even continue to be improved, the evaluation of IT governance is suggested can be done routinely every certain period of time (periodically), so that the desired level of maturity can be achieved as well as by special IT team.

Keywords: Trikonsel, ITIL, ITSM, SLA, IT Governance, Maturity Level.

1. Pendahuluan

Bagi perusahaan di bidang perdagangan dan distribusi produk telekomunikasi peranan teknologi informasi (TI) pada saat ini sudah menjadi sebuah kepentingan yang strategis. Keandalan TI akan meningkatkan competitive advantage, menjawab kebutuhan bisnis dalam memenuhi kebutuhan pasar dan time to market. Oleh karena itu organisasi TI harus selalu mencari pendekatan untuk mengembangkan pemanfaatan sumber daya TI secara efisien dan biaya yang efektif. Berbagai upaya yang dilakukan untuk mengatur sumber daya TI dalam perusahaan semata-mata adalah bertujuan untuk mencari cara yang terbaik memenuhi kebutuhan bisnis dan mencapai tujuan perusahaan. Target tujuan perusahaan dapat tercapai jika seluruh komponen organisasi dalam perusahaan menetapkan tujuan organisasi yang mendukung tujuan perusahaan. Tata kelola teknologi informasi (IT Governance) merupakan salah satu disiplin ilmu dari tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance) yang kegiatan utamanya adalah menghubungkan antara fokus bisnis dengan manajemen teknologi informasi dari sebuah organisasi.

Menyadari tanggung jawab yang besar ini, manajemen TI harus memastikan bahwa setiap proses yang dilakukan oleh masing-masing komponen dalam organisasi TI selalu berjalan dengan baik dan selalu melakukan peningkatan proses. Salah satu proses penting yang berhubungan dengan pokok kebijakan TI untuk melakukan establish service continuity and availability adalah proses manajemen problem. Manajemen problem adalah sebuah desain pengaturan proses yang diterapkan untuk menyelesaikan problem dan pertanyaan yang muncul dari pengguna layanan TI.

Di dalam organisasi TI PT Trikonsel Oke Tbk telah dibentuk unit kerja Helpdesk dan merupakan bagian dari IT Service Management yang bertugas sebagai single point of contact untuk setiap permintaan layanan dan penyelesaian problem dari para pengguna TI. Dalam menjalankan fungsi pekerjaan yang diberikan, unit kerja helpdesk dilengkapi sebuah sistem service desk sebagai alat bantu untuk

melakukan otomasi proses manajemen problem antara lain : pencatatan insiden, permintaan layanan TI, pemantauan tindak lanjut proses penyelesaian insiden dan permintaan layanan TI, perhitungan service level agreement (SLA), sampai dengan penutupan kasus.

Manajemen problem yang diterapkan dalam sistem helpdesk mulai digunakan sejak tahun 2010. Selama masa penggunaan tersebut, sudah banyak tambahan layanan TI baru yang diimplementasikan dan sudah beroperasi untuk kegiatan bisnis perusahaan. Akan tetapi proses manajemen problem yang digunakan masih menggunakan proses yang sejak awal dimulainya penggunaan sistem helpdesk tersebut. Oleh karena itu perlu dilakukan penyesuaian tata kelola proses manajemen problem yang sesuai dengan kondisi layanan TI pada saat ini dan sebaiknya merujuk kepada perkembangan best practice framework dan standard yang terkini.

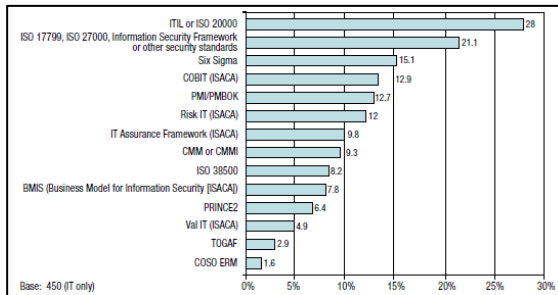
Berdasarkan hasil survey terhadap 450 perusahaan besar di seluruh dunia yang dilakukan oleh IT Governance Institute(ITGI) dalam laporan yang diterbitkan pada awal tahun 2011 yaitu *Global Status Report the Governance Enterprise IT (GEIT) – 2011*, mengemukakan informasi frameworks dan standard yang paling banyak digunakan oleh banyak perusahaan besar adalah Information Technology Infrastructure Library (ITIL).

2. Kerangka Kerja ITSM

Ada beberapa kerangka kerja yang dipakai di ITSM yang banyak digunakan saat ini, antara lain:

- 1) Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- 2) Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT)
- 3) Software Maintenance Maturity Model
- 4) PRM-IT IBM's Process Reference Model for IT
- 5) Application Services Library (ASL)
- 6) Business Information Services Library (BISL)
- 7) Microsoft Operations Framework (MOF)
- 8) Dan lain-lain

ITIL merupakan best practice ITSM yang telah diadopsi oleh banyak organisasi di dunia, bahkan tahun 2005 ITIL v.2 (BS 15000) telah diadopsi menjadi standar dunia melalui ISO 20000. Berdasarkan 12 kajian tentang ITSM (APMG, 2011), terdapat estimasi average 57% populasi dunia mengadopsi ITIL dan 5% ISO 20000. Sedangkan menurut Global Status Report on GEIT (ISACA, 2011) menyatakan adopsi ITIL dan ISO 20000 sebanyak 28%, ISO 27000 (21,1%), lalu COBIT (12,9%), dan sebagainya .



Gambar 1. Global Survey on GEIT (ISACA, 2011)

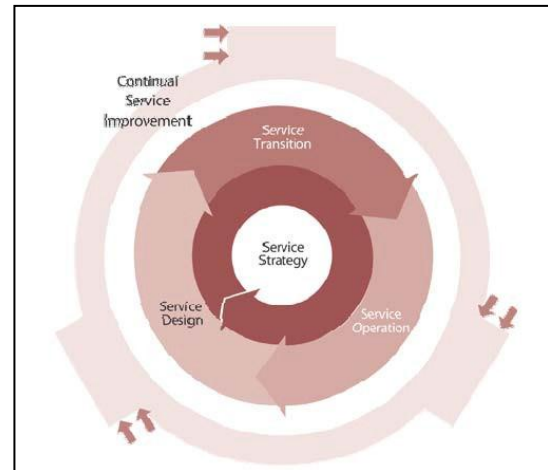
2.1 IT Infrastructure Library

Pada tahun 1980an, dalam rangka kebutuhan efisiensi, pemerintah Inggris membuat dokumentasi tentang bagaimana organisasi-organisasi terbaik dan tersukses melaksanakan *service management* (OGC, 2007). Berdasarkan literatur dari OGC, dokumentasi atas pendekatan ITSM tersebut itulah yang diterbitkan dalam bentuk seri buku dan diberi judul *IT Infrastructure Library* atau disingkat sebagai ITIL.

Publikasi ITIL dilakukan oleh *Her Majesty's Stationery Office* untuk OGC pada tahun 1989 sampai 1995 di Inggris (Cartlidge et al., 2007). OGC adalah suatu *independent office* dari kementerian ekonomi dan keuangan di Inggris (dikenal juga sebagai *Her Majesty's Treasury*) yang didirikan untuk membantu pemerintah Inggris memberikan *the best value* dari pengeluaran atau *spending* (HM Treasury, n.d.; OGC, 2009). ITIL versi pertama terdiri atas 31 buku yang membahas tentang seluruh aspek dari ketentuan *IT service* (Cartlidge et al., 2007, p8). Menurut Cartlidge et al., penggunaan awal dari ITIL pada saat itu terutama terbatas untuk Inggris dan Belanda.

Versi kedua dari ITIL (ITIL V2) diterbitkan antara tahun 2000 dan 2004 (Cartlidge et al., 2007). Cartlidge et al. menyatakan ITIL V2, yang terdiri atas tujuh buku, lebih terhubung dan terkonsolidasi dalam suatu kerangka yang menyeluruh. Penggunaan ITIL V2 lebih universal dan digunakan oleh banyak organisasi di berbagai negara (Cartlidge et al., 2007).

ITIL V3 diterbitkan pada tahun 2007 dan terdiri atas lima buku inti (*core*) yang membahas tentang *service lifecycle*, dengan *Official Introduction* sebagai buku keenam (Cartlidge et al., 2007). Cartlidge et al. menyebutkan bahwa lima buku inti itu menjabarkan setiap tingkat dari *service lifecycle*, yaitu *service strategy*, *service design*, *service transition*, *service operation*, dan *continual Service Improvement*. *IT service lifecycle* sehubungan dengan ITIL digambarkan sebagai diagram pada gambar 2.



Gambar 2. IT Service Lifecycle (OGC, 2007)

Berikut ini adalah beberapa benefit mengadopsi ITSM berdasarkan kajian tersebut yaitu *cost control* (19%), *customer satisfaction* (15%), *standardization* (11%), *downtime reduction* (10%), *faster response and resolution* (9%), *business-IT alignment* (8%), dan sebagainya. Terdapat skema standar kualifikasi profesional ITIL yang terdiri atas 5 level yaitu: *foundation*, *intermediate*, *lifecycle*, *expert* lalu *master*.

Informasi Technology Infrastructure Library (ITIL) merupakan kumpulan *best practice* pada ITSM. The United Kingdom's Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA) menciptakan ITIL sebagai tanggapan terhadap pertumbuhan teknologi informasi untuk kebutuhan bisnis. ITIL menyediakan bisnis dengan kerangka disesuaikan penerapan terbaik untuk mencapai kualitas layanan dan mengatasi kesulitan yang berhubungan dengan pertumbuhan sistem TI. Hewlett-Packard Co dan Microsoft adalah dua perusahaan yang ITIL digunakan sebagai bagian dari kerangka kerja praktek terbaik mereka sendiri.

ITIL diatur dalam beberapa "set" buku yang didefinisikan oleh fungsi terkait, *service strategy*, *service design*, *managerial*, *service transition*, *service operation* dan *continual service improvement*. Selain buku, yang dapat dibeli secara online, layanan ITIL dan produk meliputi pelatihan, kualifikasi, perangkat lunak dan kelompok pengguna seperti *IT Service Management Forum* (itSMF).

Penerapan *service desk* dengan pendekatan ITIL menurut Alex D Paul (2008), ITIL merupakan *best practice* untuk memastikan layanan teknologi informasi berjalan sesuai dengan sebagaimana mestinya, yang meliputi manajemen insiden (*incident management*), manajemen masalah (*problem management*), dan manajemen perubahan (*change management*). Sedangkan menurut Peter Gilbert, Roger Morse and Monica Lee (2007), dengan menerapkan *service desk* akan menciptakan

manajemen pengetahuan (*knowledgemanagement*) yang tercipta dari sebuah dokumentasi resolusi manajemen insiden (*incident management*) yang disimpan pada *knowledge base* sehingga dapat mempersingkat waktu penyelesaian dari sebuah insiden dan masalah (*incident and problem*) dan memungkinkan customer dapat menyelesaikan sendiri masalah yang dihadapi (*self service*) dengan memanfaatkan *knowledge base*.

Untuk itu penerapan *service desk* akan menggunakan pendekatan ITIL V3 sebagai kerangka acuan (*framework*) yang akan di pakai dan diterapkan di Organisasi untuk meningkatkan pelayanan, memonitor dan memastikan layanan teknologi informasi dapat berjalan dan tercapainya tujuan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. ITIL saat ini dipelihara dan dikembangkan oleh United Kingdom's Office of Government Commerce Edwards Deming dengan *plan-do-check-act (PDCA) cycle*.

2.2. Manfaat IT Infrastructure Library

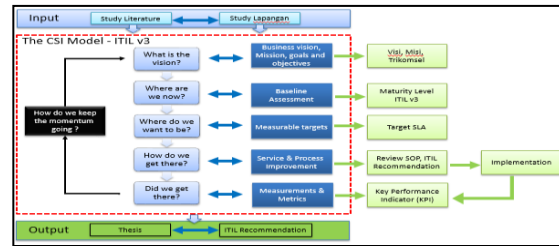
ITIL V3 digunakan sebagai kerangka kerja dalam melakukan koordinasi dan optimalisasi proses (Kræmmergaard, 2010). Menurut Carlidge et al.,(2007 p7) ITIL adalah sebuah kerangka kerja (*framework*) umum yang menjelaskan *best practice* dalam *IT Service Management*. ITIL menyediakan kerangka kerja untuk manajemen IT dan berfokus pada pengukuran perbaikan secara terus menerus dari layanan IT yang diberikan, baik dari sudut pandang bisnis maupun konsumen.

Hal ini yang menjadikan faktor keberhasilan implementasi ITIL secara global. Beberapa keuntungan dari implementasi ITIL antara lain :

- Meningkatkan kepuasan konsumen terhadap layanan IT.
- Meningkatkan tingkat ketersediaan layanan, yang secara langsung meningkatkan keuntungan bagi organisasi.
- Penghematan secara finansial dari berkurangnya pekerjaan yang diulang serta memperbaiki pemanfaatan dan manajemen sumber daya.

2.3. Kerangka Pemikiran

Dalam kerangka pemikiran akan dijelaskan tahapan dalam langkah-langkah melaksanakan penelitian Upaya Peningkatan SLA Pada *IT Service Management* di PT. Trikonsel Oke Tbk berdasarkan kerangka kerja ITIL v3 terlihat pada gambar berikut :



Gambar 3. Kerangka pemikiran dengan *Continual Service Improvement (CSI)*

Kerangka pemikiran ini merupakan model untuk menerapkan ITIL V3 yang terdapat pada bagian buku ITIL *Continual Service Improvement* . Model ini terdiri hal-hal berikut:

1. *What is the vision?*

Tahap ini tahapan merupakan tahap untuk mendefinisikan visi, misi dan tujuan organisasi yang akan dicapai dan bagaimana TI berperan untuk mencapai tujuannya tersebut. Pada bagian ini akan teridentifikasi melalui data-data yang diperoleh melalui studi literatur dan studi lapangan yang berhubungan dengan objek penelitian yaitu *ITSM PT. Trikonsel Oke Tbk*. Target yang akan dicapai seperti pencapai *SLA 99%, Respond Time 30 Menit*

2. *Where are we now?*

Tahap ini merupakan tahap untuk mendefinisikan kondisi awal TI di objek penelitian atau kondisi existing yang ada. Untuk mengetahui kondisi existing yang ada dilakukan studi lapangan dan obeservasi terhadap objek penelitian yang merupakan studi kasus yang akan dibahas. Seperti Jumlah insiden dan problem yang masuk, jumlah problem yang bisa diselesaikan sesuai *SLA*, jumlah problem yang tidak tepat waktu penyelesaiannya.

3. *Where do we want to be?*

Tahap ini merupakan tahap untuk mencapai tujuan utama penelitian dalam ”Upaya Peningkatan SLA pada *IT Service Management* di PT TRIKOMSEL OKE TBK Berdasarkan kerangka kerja ITIL V3” dengan melakukan pengukuran terhadap target-target yang akan dicapai. Target pencapaian dari *SLA* bisa sesuai target manajemen misal nya 98%, Mengurangi jumlah call yang masuk karena problem sudah bisa di minimalisasikan.

4. *How do we get there?*

Tahap ini merupakan tahapan bagaimana untuk mencapai tujuan utama penelitian pada ”Upaya Peningkatan SLA pada *IT Service Management* di PT TRIKOMSEL OKE TBK Berdasarkan kerangka kerja ITIL V3”. Tahap ini adalah strategi yang dipakai untuk bisa mencapai tujuan seperti penggunaan *service desk / self portal, automation process*.

5. *Did we get there?*

Tahap ini merupakan tahap untuk mengukur tingkat capaian yang dihasilkan dalam penelitian, mengukur keberhasilan penelitian, mengukur sasaran yang akan dicapai apakah sudah sesuai dengan tujuan penulisan dengan melakukan langkah pengukuran dengan Key Performance Indikator (KPI).



Gambar 6. Service desk ketiga (<http://helpdesk.globalteleshop.co.id>)

3. Perbaikan/Improvement

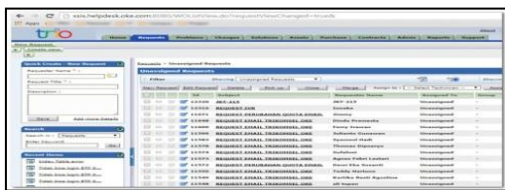
Melihat tingkat kejadian dan kondisi dari departemen *IT Service Management* maka dapat direkomendasikan beberapa improvement sebagai berikut:

- 1) Menggunakan satu aplikasi service desk yang terintegrasi.
- 2) Memperbaiki Prosedur permintaan dan penanganan insiden / problem.

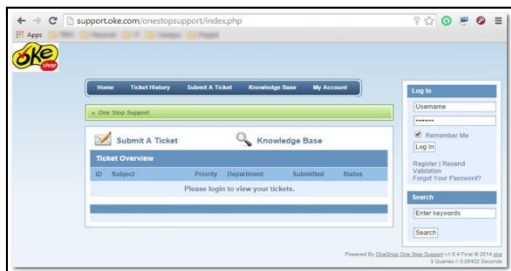
Tentunya rekomendasi diatas tergantung dari divisi TI dan departemen *ITSM*, mana yang akan diutamakan. Tetapi penulis membuat urutan diatas berdasarkan urutan dari permasalahan yang penulis amati dilapangan. Berikut penjabaran secara singkat rekomendasi atas perbaikan dari departemen *IT Service Management*.

3.1. Menggunakan satu aplikasi service desk.

Dari hasil pengamatan ditemukan adanya system *helpdesk* lebih dari satu aplikasi. Hal ini menyebabkan pekerjaan team *helpdesk* menjadi double dan cukup merepotkan. Disatu sisi ketika pihak manajemen TI meminta laporan maka team *ITSM* melakukan proses konsolidasi laporan yang di buat oleh tiga aplikasi *service desk* tersebut ke dalam satu laporan dengan menggunakan Microsoft excel. Berikut ini adalah beberapa *screenshot* dari *helpdesk* yang dipergunakan sebelumnya.



Gambar 4. Service desk pertama (<http://xis.helpdesk.oke.com:8080>)



Gambar 5. Service desk kedua (<http://support.oke.com>)

Dari hasil diskusi dengan manajemen TI, diputuskan agar menyatukan fungsi aplikasi *service desk* ke dalam satu aplikasi saja. Hal ini sesuai dengan rekomendasi dari penerapan *ITIL V3* dimana cukup satu aplikasi *service desk* saja didalam satu organisasi seperti PT. Trikomsel Oke Tbk. Proses penyatuan / pengabungan *service desk* ini dapat membawa dampak yang signifikan seperti:

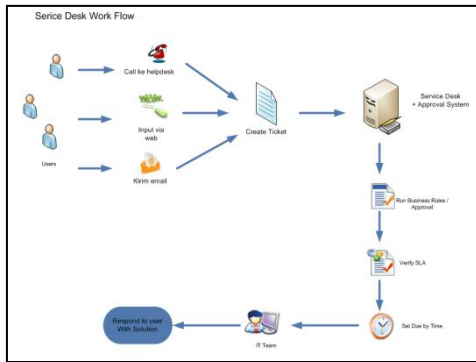
1. Penghematan penggunaan Server dan biaya *license Software*.
2. Report dapat dibuat lebih cepat, karena tidak diperlukan lagi proses konsolidasi.
3. User cukup mengingat satu alamat akses service desk saja.
4. *Maintenance* dan pengembangan aplikasi menjadi lebih terkontrol.



Gambar 7. Gambar service desk setelah pengabungan

Dengan satu aplikasi *service desk* akan memudahkan Staf TI maupun pimpinan TI melakukan pengawasan, eskalasi, dokumentasi dan penugasan personil secara tepat. Aplikasi *helpdesk* yang dibangun bisa menggunakan jasa vendor atau dibuat sendiri. Berikut beberapa kriteria dalam pemilihan dan penyatuan aplikasi *service desk* :

- Berbasis web, agar dapat diakses oleh semua staf TI termasuk dari pengguna/user.
- Dapat digunakan oleh berbagai platform operating system (termasuk android). Saat ini semua perangkat telekomunikasi telah mendukung browser/internet.
- Memiliki fitur atau terintegrasi dengan layanan Email. Hal ini agar ketika ada laporan bisa di lakukan via email dan staf TI yang berwenang tertentu akan menerima pesan melalui ponsel.



Gambar 8. Service Desk Work Flow setelah digabungkan menjadi satu.

Untuk pengaturan SLA yang sudah disepakati oleh manajemen TI di level kebijakan dengan manajemen PT. Trikomsel Oke Tbk seperti pada gambar dibawah ini :

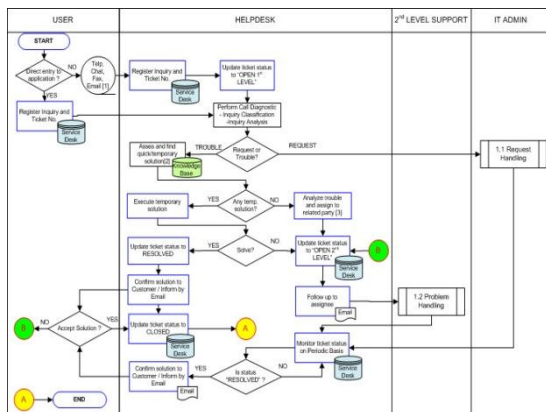
PRIORITY	RESPONSE TIME		RESOLUTION TIME		TOTAL SLA
	Escalated PIC LEVEL	SLA	Escalated PIC LEVEL	SLA	
SEVERITY-1	1st Level	0.25 hour	3rd Level	1.25 hour	2 HOURS
			2nd Level	0.5 hour	
			1st Level	0.25 hour	
SEVERITY-2	1st Level	0.5 hour	3rd Level	5 hour	1 DAY
			2nd Level	2 hour	
			1st Level	1 hour	
SEVERITY-3	1st Level	1 hour	3rd Level	10hour	2 DAYS
			2nd Level	4 hour	
			1st Level	2 hour	

Gambar 9. SLA yang sudah disetujui oleh manajemen.

Dengan mengacu pada SLA yang sudah ditentukan, maka team helpdesk akan melakukan tindakan sesuai dengan panduan menyelesaikan problem level 1 yang sudah dibuat oleh team ITSM. Jika ternyata problem tidak dapat diselesaikan maka akan dilampirkan ke team lapis kedua (2nd level).

3.2. Memperbaiki Prosedur penanganan insiden dan problem

Melihat prosedur penanganan insiden dan problem pre implementasi maka beberapa proses dapat dipersingkat seperti gambar berikut ini:



Gambar 10. Prosedur penanganan insiden dan problem rekomendasi ITIL v3.

3.3. Rekomendasi dan Diskusi

Tahapan akhir dari proses tesis ini adalah melaporkan dan diskusi dengan Head IT PT Trikomsel Oke Tbk. Diskusi sangat berguna untuk memberikan pandangan dan masukan dari hasil penelitian dan rekomendasi ITIL v3 untuk menjadikan departemen ITSM mampu meningkatkan SLA.

Dalam diskusi dibahas meliputi:

1. Menjelaskan tentang kondisi awal dari Tata kelola TI dengan menggunakan teknik maturity level dari ITIL v3, hingga bagaimana cara menaikannya kepada tahap yang diinginkan.
2. Penggabungan aplikasi service desk kedalam satu aplikasi yang terintegrasi.

Dari hasil diskusi ini disampaikan bahwa hingga saat pengukuran tahap II dilakukan tidak langsung proses penanganan permintaan dan laporan insiden / problem berjalan lancar seperti yang diharapkan sesuai dari rekomendasi atau improvement proses ITSM.

Hal ini dikarenakan :

- Kurangnya sosialisasi kepada user / pengguna di lingkungan PT. Trikomsel Oke Tbk, hal ini sangat diperlukan dukungan dari manajemen yang lebih tinggi. Karena dengan menggunakan service desk berarti merubah cara kerja pelaporan ketika ada problem, permintaan layanan TI yang sebelumnya langsung ke team ITSM, saat ini harus melalui team helpdesk atau memasukan data sendiri ke web site service desk.
 - Belum semua team TI siap untuk menerima perubahan ini, sehingga butuh waktu untuk penyesuaian cara kerja baru ini.
3. Perbaikan Standard Operating Procedure (SOP) ternyata sangat membantu staf ITSM dan divisi yang lain dalam rangka meningkatkan SLA. Berikut hal-hal yang dilakukan oleh team ITSM dalam menjalankan SOP, yaitu:
 - Menambah jumlah staf Office Automation Support di kantor Equity Tower dari sebelumnya 2 orang menjadi 4 orang staf.
 - Penggolongan antara insiden dan problem diperjelas melalui sosialisasi kepada semua staf ITSM.
 - Melakukan internal training, dari mulai bagaimana menjawab telepon, pengetahuan dasar tentang TI, standart instalasi hardware dan software yang sudah di atur dalam kebijakan TI dari perusahaan.
 4. Mengoptimalkan fungsi service desk, karena fitur yang ada sudah lengkap untuk menjalankan automation services seperti

pencatatan asset perangkat TI, Software, Knowledge base, dan mengintegrasikan dengan produk lain nya seperti AppManager dan OPManager. Tujuannya adalah ketika terjadi gangguan pada layanan TI maka system monitoring seperti AppManager dan OP Manager secara otomatis membuat suatu tiket ke Service Desk. Hal ini menjadikan proses pencatatan problem tidak perlu dilakukan oleh team TI, tinggal bagaimana team helpdesk bisa menindaklanjuti problem tersebut agar bisa diselesaikan secepat nya.

4. Kesimpulan

Dengan menggunakan framework ITIL v3, upaya peningkatan SLA dapat dicapai dengan cara melakukan beberapa perbaikan yang di rekomendasikan oleh framework tersebut seperti : Efisiensi dan Optimalisasi penggunaan service desk dari 3 aplikasi menjadi satu aplikasi *service desk*, memperbaiki prosedur penanganan permintaan layanan TI, serta penanganan ketika terjadi insiden dan problem pada layanan TI, Serta melakukan beberapa *Improvement* proses di *IT Service Manajement*. Keberhasilan dari penerapan implementasi ITIL v3 dapat terlihat juga dari hasil pengukuran yang dilakukan, dan proses pelaporan dan penutupan suatu laporan insiden dan problem sudah melibatkan pengguna sehingga menambah tingkat kepercayaan dari majemen TI akan hasil pencapaian dari SLA tersebut. Serta Objektivitas pencapaian dari SLA setelah penerapan framework ITIL v3 sudah dapat dipercaya oleh manajemen TI PT. Trikonsel Oke Tbk,

Tata kelola TI di PT. Trikonsel Oke Tbk sebelum implementasi *framework* ITIL v3 sudah dilakukan walaupun masih belum berjalan secara optimal karena belum mencapai pada tingkat kematangan yang diharapkan dimana hal ini terjadi karena masih belum bakunya standar yang dipakai serta sosialisasi yang masih kurang, baik dalam lingkungan TI PT. Trikonsel Oke Tbk sendiri atau kepada para pungenan dari layanan TI.

Dengan menggunakan *maturity level* untuk mengukur *baseline* dari suatu Tata kelola TI, dapat ditentukan arah dari tujuan peningkatan yang akan dicapai oleh manajemen TI PT. Trikonsel Oke Tbk.

Daftar Pustaka

[1] ISACA (2011), "Governance of Enterprise IT (GETIT)", IT Governance Institute.

- [2] Moeller, Robert R (2012)., "Executive's guide to IT governance : improving systems processes with service management, COBIT, and ITIL", John Wiley & Sons, Inc.
- [3] Jan van Bon (2007), "Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3", Van Haren Publishing.
- [4] Jan van Bon (2004), "IT Service Management, an introduction based on ITIL", Van Haren Publishing.
- [5] itSMF UK (2007), "An Introductory Overview of ITIL® V3 Version 1.0", The UK Chapter of the itSMF
- [6] John O. Long (2008), "ITIL®V3 AT A GLANCE", Springer Science+Business Media, LLC.
- [7] George Spalding (2007), "What's New In ITIL® V3?", Pink Elephant.
- [8] TSO (2007), "The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle", TSO (The Stationery Office).
- [9] OGC (2007), "ITIL Service Operation", TSO (The Stationery Office).
- [10] Rob Addy (2010), "Effective IT Service Management To ITIL and Beyond!", Springer.
- [11] Inge Hanschke (2010), "Strategic IT Management - A Toolkit for Enterprise Architecture Management", Springer.
- [12] Shang & Lin (2010), "Barriers to Implementing ITIL-A Multi-Case Study on the Service-based Industry", Contemporary Management Research.
- [13] Pedersen, K., Kræmmergaard, P., Lyngge, B. C., & Schou C. D. (2010) ITIL Implementation: Critical Success Factors A Comparative Case Study. *Journal of Information Technology Case and Application Research*, 12, 11-35.
- [14] Peter Brooks (2006), "Metrics for IT Service Management", Van Haren Publishing.
- [15] The Art of Service (2009), "ITIL V3 Foundation Complete Certification Kit", The Art of Service Pty Ltd.
- [16] Alex D Paul (2010), ITIL & Service Desk Plus, ZOHO Corporation.
- [17] Trikonsel ITSM Documentation v1.0 (2011), PT. Trikonsel Oke Tbk.