

PERANCANGAN STANDAR PROSES MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI BERBASIS ITIL V3 2011: STUDI KASUS GROUP OF RETAIL AND PUBLISHING KOMPAS GRAMEDIA

Agus Yulianto ¹⁾

Program Pascasarjana Magister Ilmu Komputer
Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan
Komputer Nusa Mandiri (STMIK Nusa Mandiri)
Jl. Salemba Raya No. 5 Jakarta Pusat
agusy766@gmail.com

Sfenrianto ²⁾

Program Pascasarjana Magister Ilmu Komputer
Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan
Komputer Nusa Mandiri (STMIK Nusa Mandiri)
Jl. Salemba Raya No. 5 Jakarta Pusat
sfen_rianto@yahoo.com

Increasing the role of IT as an enabler in the field of business is directly proportional to the increase in investment that accompanied the big increase in expenses. Indicators of success of IT service excellence that is available, reliable and accurate is expected to realize the company's objectives in providing services to the end user in accordance with the ITIL V3 framework. As a company oriented to the customer, the service's performance is affected by the IT processes that exist, This study aims to improve IT services in the Department of Technical Service and Helpdesk Support according to the CSI survey results that do not meet the company's target. To measure the maturity of the process of survey of IT processes and perform gap analysis using the fishbone diagram and map the processes using ITIL V3 framework. The results of this study of activity on IT services, service desk activities and KPI proposed for department Technical Service and Helpdesk Support.

Keywords: IT Services, CSI, ITIL V3 2011, KPI

Peningkatan peran TI sebagai *enabler* dalam bidang bisnis berbanding lurus dengan peningkatan investasi yang diiringi peningkatan pengeluaran biaya yang besar. Indikator keberhasilan layanan TI yang prima yaitu *available, handal dan akurat* diharapkan dapat mewujudkan tujuan perusahaan dalam memberikan layanan kepada end user sesuai dengan kerangka kerja ITIL V3 2011. Sebagai perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan, kinerja layanan dipengaruhi oleh proses-proses TI yang ada saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan layanan TI di Departemen *Technical Service and Helpdesk Support* sesuai dengan hasil survey CSI yang belum memenuhi target perusahaan. Untuk mengukur kematangan proses dilakukan survey proses TI dan melakukan gap analisis menggunakan *fishbone diagram* serta memetakan kondisi proses menggunakan kerangka kerja ITIL V3 2011. Hasil penelitian ini berupa rekomendasi aktivitas layanan TI, aktivitas *service desk* dan rekomendasi KPI untuk departemen *Technical Service and Helpdesk Support*.

Kata kunci: Layanan TI, CSI, ITIL V3 2011, KPI

I. PENDAHULUAN

Group Of Retail and Publishing merupakan grup perusahaan KOMPAS GRAMEDIA yang

bergerak dibidang penjualan buku dan stationary yaitu toko buku Gramedia serta penerbitan buku, baik lokal maupun buku terjemahan seperti Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Elex Media Komputindo, Grasindo dan M&C. Cabang Gramedia terdapat mulai dari sabang sampai merauke, hampir seluruh kota di Indonesia terdapat cabang Gramedia, dengan cabang sebanyak 119 maka kebutuhan layanan akan teknologi informasi sangat diperlukan, terutama dalam mendukung bisnis perusahaan dalam pemenuhan permintaan data yang akurat dan real time.

Dalam rangka menghadapi persaingan bisnis, GoRP menyusun visi, misi dan target perusahaan yang harus dicapai. Berdasarkan dokumen kontrak kerja setiap unit harus mencapai target Customer Satisfaction Index (CSI) minimal sebesar 4.1.

CSI digunakan sebagai alat ukur kepuasan pelanggan terhadap kinerja dan efektivitas dari perubahan-perubahan atau perbaikan yang dilakukan masing-masing unit (Departemen). CSI saat ini hanya berlaku untuk departemen (unit supporting) kantor pusat yang terdiri dari 18 departemen, hal ini dikarenakan GoRP bertekad untuk meningkatkan implementasi sistem manajemen kinerja yang berbasis pada keseimbangan finansial dengan prespektif pelanggan, proses, dan karyawan. Bagi unit supporting, implementasi sistem manajemen tersebut bertujuan untuk peningkatan pelayanan terhadap unit store (toko) maupun unit lainnya. Selain itu, implementasi sistem manajemen kinerja ini akan mendorong tercapainya pengelolaan organisasi yang berfokus pada strategi perusahaan.

Departement Strategic Management Office (SMO) setiap tahun melakukan *survey* kepuasan pelanggan untuk mengevaluasi kualitas implementasi layanan yang dilakukan masing-masing departemen pada unit supporting.

Berdasarkan *survey* kepuasan pelanggan tahun 2015 sebagian besar departemen pada unit supporting GoRP belum tercapai target minimal CSI yaitu 4.1. Tingkat kepuasan pelanggan SIT Division masih dibawah target minimum CSI 4.1, yang dicapai SIT Division, yaitu CSI=3.70 [5] Kondisi ini merupakan masalah yang harus diselesaikan oleh SIT Division, karena tingkat kepuasan pelanggan yang rendah akan menghambat tercapainya target perusahaan berupa kepuasan pelanggan. Sebenarnya, kepuasan pelanggan yang melebihi target perusahaan akan mendorong tercapainya pengelolaan organisasi yang

akan mendukung pencapaian visi, misi dan target perusahaan [4].

A. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan analisis awal, didapatkan beberapa permasalahan umum yang terjadi pada Divisi TI, khususnya pada Departemen Technical Service and Helpdesk Support yaitu:

- 1) Belum adanya suatu proses manajemen layanan TI secara formal dan belum adanya skala prioritas *low, medium, high* dalam penanganan masalah.
- 2) Tidak ada karyawan yang ditunjuk secara khusus untuk bertanggung jawab terhadap masuknya komplek dari unit lain dalam proses manajemen layanan TI (*Service Desk*).
- 3) Tidak adanya prosedur implementasi TI yang didefinisikan dengan baik sehingga dapat menimbulkan masalah yang baru diketahui setelah proses implementasi.
- 4) Proses berbagi pengetahuan (*sharing knowledge*) setelah mengalami suatu masalah atau pada saat karyawan mengundurkan diri sangat lemah.
- 5) Layanan TI belum mencapai target CSI (*customer satisfaction index*) dalam mendukung visi, misi dan target perusahaan.

Dengan uraian identifikasi masalah yang dikemukakan maka rumusan masalah yang dinyatakan dengan pertanyaan penelitian adalah “Bagaimana merancangan standar proses manajemen layanan TI yang sesuai untuk operasional System and IT Division - *Group of Retail & Publishing Kompas Gramedia?*”

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk membuat rancangan standar proses manajemen layanan TI yang sesuai untuk operasional *Technical Service and Helpdesk Departement - Group of Retail & Publishing Kompas Gramedia* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

C. Ruang Lingkup Penelitian

Batasan penelitian bertujuan untuk membatasi ruang lingkup penelitian agar pembahasan penelitian lebih fokus kepada suatu permasalahan. Berikut ini adalah beberapa hal yang dibatasi pada penelitian ini.

- 1) Penelitian dilakukan pada tingkat manajerial yang memang berperan dalam menentukan proses kerja teknologi informasi yang cocok digunakan untuk *Group of Retail and Publishing Kompas Gramedia* berdasarkan hasil CSI (*Customer Service Index*).
- 2) Penelitian berfokus pada proses Service Operation yaitu *Incident Management* dan *Problem Management* dalam ITIL V3 2011, KPI (*key performance indicator*) dan *Service Desk*.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah tahapan-tahapan yang dilakukan untuk menyelesaikan pertanyaan penelitian, penjelasan detail mengenai proses-proses

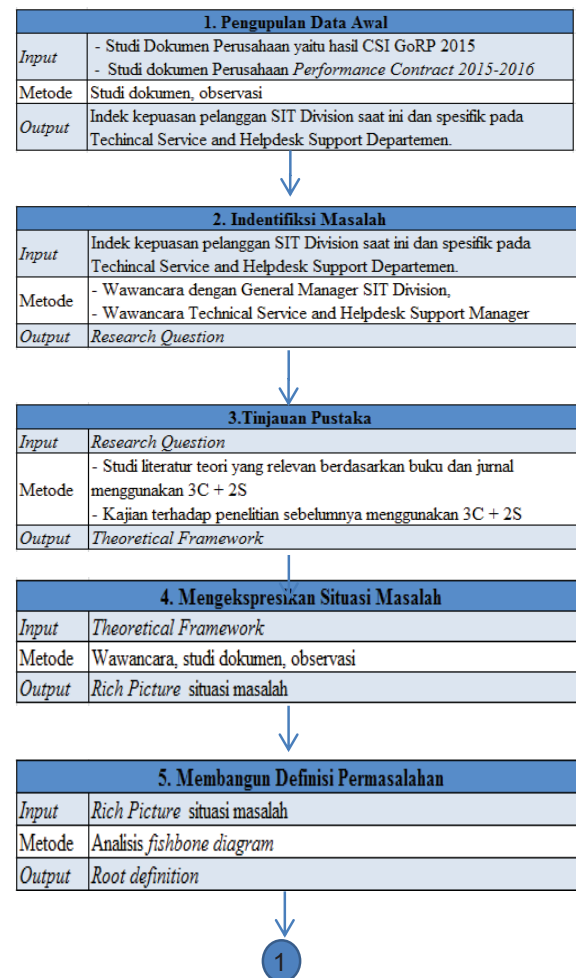
di dalamnya, hingga pada tahapan penarikan kesimpulan. Pembahasan metodologi penelitian pada bab ini berdasarkan *theoretical framework* yang sudah disusun sebelumnya.

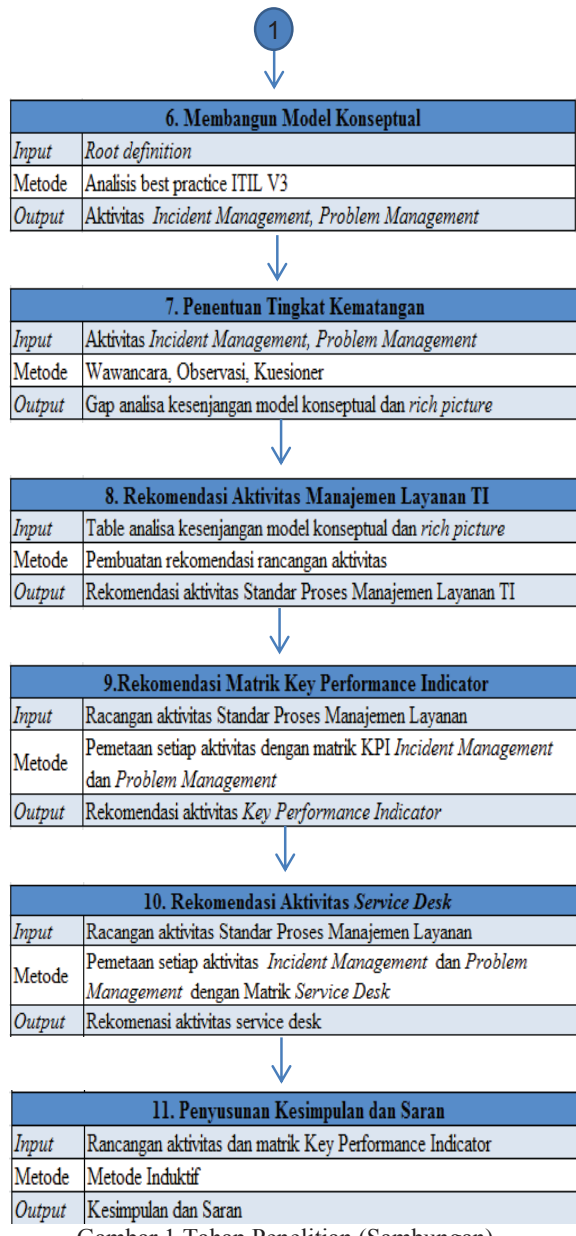
A. Design Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis termasuk dalam penelitian kualitatif (*qualitative research*). Menurut Marshall dan Rossman (1999), penelitian kualitatif merupakan proses untuk mendapatkan pemahaman lebih baik dari kompleksitas yang terdapat pada interaksi antar manusia. Sedangkan menurut Creswell (2013), penelitian kualitatif adalah metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah social atau kemanusiaan.

B. Tahapan Penelitian

Penyusunan tahapan penelitian yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian.





Gambar 1 Tahap Penelitian (Sambungan)

C. Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data pada penelitian kualitatif adalah dengan metode wawancara, kuesioner, observasi dan studi dokumen. Berikut penjelasan lebih lanjut mengenai metode yang digunakan pada proses pengumpulan data:

- 1) Wawancara
- 2) Observasi
- 3) Studi dokumen perusahaan
- 4) Kuesioner

D. Metode Pengolahan Data

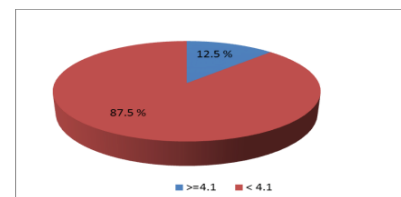
Pengolahan data dilakukan untuk memberikan rekomendasi kerangka kerja manajemen layanan TI yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara, kuesioner, observasi dan studi dokumen secara umum ada SIT Division GoRP Kompas Gramedia dan

sepesifik kepada *Technical Service and Helpdesk departement*. Metode yang akan digunakan pada proses pengolahan data adalah:

- 1) Survey indentifikasi permasalahan layanan TI berdasarkan hasil CSI tahun 2015.
- 2) Analisis tabel kesenjangan
- 3) Analisis pembentukan rekomendasi

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa dan pembahasan penelitian berdasarkan permasalahan penelitian yang dijelaskan sebelumnya, dengan menguraikan proses-proses pada ITIL V3 2011. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi perusahaan berdasarkan CSI (*customer satisfaction index*) yaitu 4.1 yang digunakan sebagai alat ukur kepuasan pelanggan terhadap kinerja dan efektivitas dari perubahan-perubahan atau perbaikan yang dilakukan di masing-masing unit. Berdasarkan survei kepuasan pelanggan tahun 2015 seperti terlihat pada Tabel 4.1, sebageian besar departement pada unit *supporting* GoRP belum mencapai target minimal CSI. Dari empat puluh departemen GoRP, hanya lima departemen yang melebihi 4.1, yaitu GPU *Fiction Reader*, GPU *Fiction To Readers*, BIP *Editorial & Production to Writers* dan *Learning & Development*.



Sumber: (GoRP Kompas Gramedia, 2015, telah diolah kembali)
Gambar 2. Persentase Pencapaian CSI GoRP Tahun 2015

Tabel 2. CSI System & IT Division Tahun 2015

No	Variabel Penilaian	Nilai
1	General	3.65
2	Helpdesk Support	3.77
3	Infrastructure and Hardware Support	3.69
Nilai System and IT		3.70

Sumber: (GoRP, Kompas Gramedia, 2015)

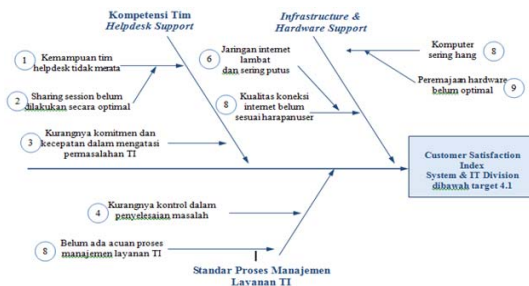
Berdasarkan Tabel 2. tingkat kepuasan pelanggan SIT Division masih di bawah target minimum 4.1 (CSI = 3.70). Kondisi ini merupakan masalah yang harus diselesaikan oleh SIT Division. Hal ini karena tingkat kepuasan pelanggan yang rendah akan menghambat tercapainya salah satu target perusahaan, yaitu kepuasan pelanggan, sebab, kepuasan pelanggan yang di atas target perusahaan akan mendorong tercapainya pengelolaan organisasi yang akan mendukung pencapaian visi, misi, dan target perusahaan.

A. Identifikasi Permasalahan Menggunakan Cause and Effect Fishbone Diagram.

Berdasarkan permasalahan CSI SIT Division khususnya *Technical Service and Helpdesk Department* (CSI = 3.70) yang belum sesuai dengan

target CSI GoRP tahun 2015 (CSI = 4.1), penulis melakukan wawancara dengan *General Manager System and IT Division, Manager Technical Service and Helpdesk Department* dan melakukan analisis lebih lanjut dengan menggunakan *diagram fishbone* seperti terlihat pada Gambar 7. Domain yang terdapat pada *diagram fishbone* berdasarkan pada variabel penilaian survei kepuasan pelanggan terhadap System and IT Division – *Technical Service and Helpdesk* seperti terlihat pada Tabel 2. Berikut penjelasan lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi CSI System and IT Division – *Technical Service and Helpdesk departement* masih di bawah target, Berikut penjelasan lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi CSI System and IT Division – *Technical Service and Helpdesk departement* masih di bawah target:

- 1) Faktor Kompetensi Tim *Helpdesk Support*.
 - Kemampuan *helpdesk support* tidak merata
 - *Sharing session* belum dilakukan secara optimal.
 - Kurangnya komitmen dan kecepatan dalam mengatasi permasalahan TI.
- 2) Faktor Manajemen Layanan TI
 - Kurangnya kontrol dalam penyelesaian masalah.
 - Belum ada acuan proses manajemen layanan TI.
- 3) Faktor *Infrastructure dan Hardware*
 - kualitas koneksi *internet* belum sesuai harapan *user*
 - peremajaan *hardware* belum optimal



Sumber: Olahan penulis hasil wawancara.

Gambar 2: Fishbone Diagram Permasalahan Penelitian.

B. Penentuan proses service ITIL V3 2011 Lifecycle berdasarkan relevansi masalah.

Sesuai dengan permasalahan saat ini maka penelitian ini menggunakan ITIL V3 2011 untuk proses *lifecycle* berupa *service operation* merupakan tahapan yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI. Panduan yang mencakup bagaimana menjaga kestabilan operasional layanan TI serta pengelolaan perubahan design, skala, ruang lingkup serta target kinerja layanan TI. Proses tersebut terdiri dari:

- 1) *Event Management*
- 2) *Incident Management*
- 3) *Request Fulfillment*
- 4) *Problem Management*
- 5) *Access Management*

Dalam *scope* penelitian ini proses yang digunakan hanya dua yaitu *incident management* dan *problem management* yang dianggap sebagai *core* proses yang dapat mempengaruhi hasil CSI untuk mencapai target kepuasan pelanggan berdasarkan hasil studi dokumen dan *survey* terhadap karyawan pada seksi *helpdesk support*.

Tabel 3. Daftar Proses ITIL V3 2011

Domain	ITIL V3 2011 Activity Process	
Service Operation	SO 4.2 <i>Incident Management</i>	IMA1. <i>Incident indentification</i>
		IMA2. <i>Incident logging</i>
		IMA3. <i>Incident categorization</i>
		IMA4. <i>Incident Prioritization</i>
		IMA5. <i>Initial diagnosis</i>
		IMA6. <i>Incident escalation</i>
		IMA7. <i>Investigation and diagnosis</i>
		IMA8. <i>Resolution and recovery</i>
		IMA9. <i>Incident closure</i>
	SO 4.4 <i>Problem Management</i>	PMA1. <i>Problem detection</i>
		PMA2. <i>Problem logging</i>
PMA3. <i>Problem categorization</i>		
PMA4. <i>Problem prioritization</i>		
PMA5. <i>Problem investigation and diagnosis</i>		
PMA6. <i>Workarounds</i>		
PMA7. <i>Raising a Known Error Record</i>		
PMA8. <i>Problem resolution</i>		
PMA9. <i>Problem Closure</i>		
PMA10. <i>Major problem review</i>		
PMA11. <i>Error detection in the development environment</i>		

C. Kematangan Layanan TI

Mengukur kematangan layanan TI pada pada departemen *technical service and helpdesk support* sebagai data dasar untuk menentukan rekomendasi aktivitas layanan berdasarkan *best practice* ITIL V3 2011, dari proses tersebut akan didapatkan gap analisis yang jelas antara hasil CSI GoRP 2015.

D. Responden

Dalam penelitian ini responden sampling dari *Technical Service and Helpdesk Support* terlibat dalam proses aktivitas layanan teknologi informasi. Kuesioner disebarkan hanya kepada seksi *Helpdesk Support* dan seksi *infrastruktur&hardware support*.

Peneliti melakukan pengelolaan data untuk melakukan persiapan analisis data, dari hasil penyebaran tersebut dapat dijadikan dasar analisis.

Tabel 4. Data Kuesioner

No	Keterangan	Eksemplar
1	Jumlah kuesioner beredar	12
2	Kuesioner tidak kembali	0
3	Kuesioner cacat data	0
4	Jumlah kuesioner yang diolah	12

E. Skala Index Penelitian

Menggunakan *Indeks Skala* Nilai Perhitungan *Maturity Level* dari Tabel 4.6 dibawah ini:

Tabel 5. Skala Perhitungan *Maturity Level*

Indeks Skala	Tingkat <i>Maturity Level</i>
4,51 - 5,00	5 – <i>Optimized</i>
3,51 - 4,50	4 - <i>Managed and Measurable</i>
2,51 - 3,50	3 - <i>Defined Process</i>
1,51 - 2,50	2 - <i>Repeatable but Intuitive</i>
0,51 - 1,50	1 - <i>Initial / Ad Hoc</i>
0,00 - 0,50	0 – <i>Non Existent</i>

Model Perhitungan Tingkat Kematangan (*Maturity Level*) memiliki 2 tahap, pada tahap pertama dilakukan perhitungan mean (nilai rata-rata) dari *framework* yang telah dilakukan pada sub domain, rumus tersebut adalah (Rumus 4.1) :

$$N = \frac{\sum (\text{Hasil jawaban} \times \text{Bobot})}{\sum \text{Jumlah Responden}} \quad (\text{Rumus 4.1})$$

Nilai akhir tingkat kematangan (*Maturity Level*) pada setiap indeks pada sub domain pada *framework* dilakukan dengan menggunakan perhitungan rumus sebagai berikut (Rumus 4.2) :

$$\text{Maturity Level} = \frac{\sum \text{Total Nilai Sub Domain}}{\sum \text{Jumlah Pertanyaan}} \quad (\text{Rumus 4.2})$$

F. Analisis Tingkat Kematangan Proses Layanan TI

Dari keseluruhan hasil kuesioner dengan dua belas responden maka dapat didapat rekap *domain incident management* dan *problem management* dibawah ini

Tabel 6. Perhitungan *Maturity Level Incident Management*

Domain	Responden	Level 0	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5	Maturity Level
Incident Management	R1	0.000	0.362	0.435	0.310	0.543	0.906	2.556
	R2	0.000	0.220	0.550	0.589	0.687	0.687	2.732
	R3	0.000	0.176	0.351	0.628	0.586	0.732	2.473
	R4	0.000	0.265	0.529	0.789	0.496	0.551	2.551
	R5	0.000	0.231	0.463	0.744	0.579	0.723	2.740
	R6	0.000	0.185	0.494	0.662	0.772	0.772	2.884
	R7	0.000	0.209	0.418	0.746	0.870	0.580	2.823
	R8	0.000	0.276	0.562	0.740	0.345	0.575	2.488
	R9	0.000	0.227	0.454	0.608	0.426	0.473	2.189
	R10	0.000	0.234	0.586	0.502	0.439	0.977	2.739
	R11	0.000	0.185	0.370	0.660	0.616	0.513	2.343
	R12	0.000	0.280	0.560	0.480	0.560	0.700	2.580
								Maturity Level = 2.592

Tabel 7. Perhitungan *Maturity Level Problem Management*

Domain	Responden	Level 0	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5	Maturity Level
Problem Management	R1	0.000	0.183	0.427	0.480	0.512	0.512	2.114
	R2	0.000	0.277	0.462	0.520	0.831	0.534	2.644
	R3	0.000	0.215	0.502	0.677	0.752	0.602	2.748
	R4	0.000	0.121	0.567	0.797	0.638	0.850	2.973
	R5	0.000	0.102	0.475	0.445	0.594	0.831	2.446
	R6	0.000	0.153	0.477	0.939	0.179	0.358	2.106
	R7	0.000	0.114	0.442	0.497	0.796	0.398	2.247
	R8	0.000	0.275	0.535	0.602	0.642	0.481	2.535
	R9	0.000	0.117	0.455	0.205	0.819	0.546	2.142
	R10	0.000	0.138	0.482	0.543	0.603	0.844	2.610
	R11	0.000	0.121	0.471	0.530	0.848	0.565	2.536
	R12	0.000	0.131	0.382	0.430	0.917	0.573	2.432
								Maturity Level = 2.461

Tabel 8. Hasil penelitian dari 12 responden

Domain	Proses	Current Maturity
SO.4.2	Incident Management	2.592
SO.4.4	Problem Management	2.461
Maturity Level		2.527

Hasil penelitian kematangan proses layanan TI berada pada maturity level 3 yaitu *Defined* Proses

- Proses atau fungsi telah diakui dan prosedur telah distandarisasi , didokumentasi dan dikomunikasikan melalui pelatihan.
- Prosedur sendiri belum terdokumentasi secara elektronik.
- Masih belum tercapai target CSI perusahaan sebesar 4.1

G. Analisis Kesenjangan *GAP Analysis*

Berdasarkan hasil tabel-tabel *maturity level* diatas, maka akan dibuat tabel 4.21 untuk menjelaskan nilai *maturity level* dan *gap* antara tingkat kematangan (*Maturity Level*) saat ini dengan target yang diharapkan oleh perusahaan sesuai dengan hasil CSI yaitu 4.1 , dimana tingkat layanan yang diharapkan telah didapatkan dari hasil CSI masih belum memenuhi target, berikut ini adalah tabel perhitungan gap nya :

Tabel 9. Nilai *Maturity Level* dan *Gap Analisis*

Proses IT	Maturity Level		Gap Analisis
	Kematangan Saat ini	Target Perusahaan	
Incident Management			
SO. 4.2	2.592	4.1	1.508
Problem Management			
SO.4.4	2.461	4.1	1.639
Rata-rata	2.527		1.574

H. Rekomendasi Aktivitas Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Berdasarkan analisa proses penelitian maka direkomendasikan pembuatan kerangka kerja layanan untuk *Departemen Technical Service and Helpdesk Support*, *seksi Helpdesk Support* dan *seksi infrastruktur&Hardware*. Berdasarkan proses diatas dihasilkan 20 indikator layanan sesuai dengan best practice ITIL V3 2011. Berdasarkan 20 indikator diberikan penjelasan-penjelasan kondisi masing-masing atribut yang diperoleh dari ITIL V3 2016,

penjelasan ini berguna untuk memebrikan pemahaman bagi departemen TSHD mengenai proses-proses TI.

Table 10. Rekomndasi Aktivitas Layanan TI, Departemen TSHD

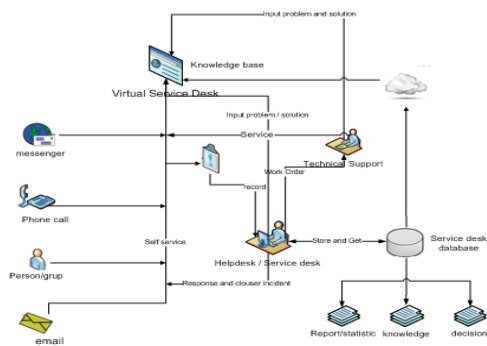
No	Domain ITIL V3 2011	Indikator Aktifitas Layanan TI di TSHD Departemen	Gambaran Proses	Tujuan Proses	Key Management Practice
1	SO.2 Incident Management	IMA1. Incident identification	<ul style="list-style-type: none"> Untuk menyediakan respon yang tepat waktu dan efektif terhadap permintaan dan resolusi user atas semua tipe insiden Pengembalian layanan ke normal, pencatatan dan pelaksanaan request user, investigasi, diagnosis, eskalasi dan penyelesaian insiden 	<ul style="list-style-type: none"> Untuk mencapai keanikan produktivitas layanan melalui penanganan yang cepat atas user queries dan insiden 	<ul style="list-style-type: none"> Menefinisikan skema klasifikasi insiden dan request layanan Mencatat, mengklasifikasikan dan memprioritaskan request dan insiden Verifikasi, persetujuan dan pelaksanaan request layanan Investigasi, diagnosis, dan eskalasi insiden Penyelesaian kembali dan pemantauan dari insiden Penutupan request dan insiden layanan Melacak status dan membuat laporan
		IMA2. Incident logging			
		IMA3. Incident categorization			
		IMA4. Incident Prioritization			
		IMA5. Initial diagnosis			
		IMA6. Incident escalation			
		IMA7. Investigation and diagnosis			
		IMA8. Resolution and recovery			
		IMA9. Incident closure			

Table 11. Rekomndasi Aktivitas Layanan TI, Departemen TSHD (Sambungan)

No	Domain ITIL V3 2011	Indikator Aktifitas Layanan TI di TSHD Departemen	Gambaran Proses	Tujuan Proses	Key Management Practice
2	SO.4 Problem Management	PMA1. Problem detection	<ul style="list-style-type: none"> Untuk mengidentifikasi dan klasifikasi problem dan root case-nya serta menyediakan penanganan tepat waktu untuk mencegah terjadinya insiden kembali Untuk menyediakan rekomendasi atas perbaikan 	<ul style="list-style-type: none"> Untuk meningkatkan availability, memperbaiki tingkat layanan, serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan cara mengurangi jumlah masalah operasional 	<ul style="list-style-type: none"> Identifikasi dan klasifikasi problem Investigasi dan diagnosis problem Mengetahui error yang ada Menyelesaikan dan menutup problem Melakukan manajemen problem yang proaktif
		PMA2. Problem logging			
		PMA3. Problem categorization			
		PMA4. Problem prioritization			
		PMA5. Problem investigation and diagnosis			
		PMA6. Workarounds			
		PMA7. Raising a Known Error Record			
		PMA8. Problem resolution			
		PMA9. Problem closure			
		PMA10. Major problem review			
		PMA11. Error detection in the development environment			

I. Rekomendasi Aktivitas Service Desk

Arsitektur sistem *service desk* yang dirancang untuk departemen TSHD berdasarkan pada mapping ITIL V2 2015 yaitu *incident management* dan *problem management*, proses input *insiden* dan permintaan layanan dapat melalui telepon, personal atau grup, *messenger*, dan email kemudian seluruh permintaan akan di rekam oleh *hepldesk* dengan sistem *service desk*. *Technical Support* bertidak untuk mengeksekusi permintaan layanan dan semua aktivitas direkam sebagai manajemen pengetahuan.



Grafik 1.Rekomendasi Aktivitas Service Desk Departemen TSHD

J. Rekomendasi KPI

Rekomendasi KPI berdasarkan mapping pada domain Service Operation pada proses incident management dan problem management sebelumnya, dengan rekomendasi sebagai berikut:

Table 12. Rekomendasi KPI

No	Proses TI ITIL V3 2011	Related Matrik di TSHD GoRP	Skala	Target
1	SO.2 Incident Management	IMKPI1. Jumlah incident pada open state	Angka	Minimal
		IMKPI2. Jumlah insiden yang dilaporkan tiap bulan	Angka	Minimal
		IMKPI3. Jumlah insiden yang diselesaikan tiap bulan	Angka	Minimal
		IMKPI4. Jumlah insiden pada closing state	Persen	Maksimal
2	SO.4 Problem Management	PMKPI1. Jumlah insiden	Angka	Minimal
		PMKPI2. Jumlah masalah	Angka	Minimal
		PMKPI3. Rata-rata jumlah incident yang terkait dengan masalah	Angka	Maksimal

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan CSI (*customer satisfaction index*) dengan hasil *survey* kepuasan 3.70 pada departemen *Technical Service and Helpdesk Support*, target dari perusahaan sebesar 4.1 maka terdapat gap sebesar 0.40 secara umum. Dari hasil analisa menggunakan *fishbone diagram* maka selanjutnya dilakukan *survey* kematangan proses di *Department Technical Service and Helpdesk Support* berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 2011 menggunakan 2 (dua) proses pada *service operation* yaitu *incident management* dan *problem management* dari domain ITIL V3 2011 *service lifecycle*.

Berdasarkan *survey* menggunakan kuesioner pada departemen *Technical Service and Helpdesk Support* dihasilkan kematangan proses sebesar 2.5 terdapat selisih sebesar 1.6 dari target kepuasan pelanggan perusahaan yaitu 4.1. Selanjutnya berdasarkan gap analisis yang telah dilakukan maka penulis memberikan rekomendasi manajemen layanan TI dan *service desk* sebagai sentral layanan pada *Department Technical Service and Helpdesk Support* dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3 2011 serta rekomendasi KPI sebagai pengukuran kinerja tingkat layanan TI kepada *end users* berdasarkan proses rekomendasi aktivitas. Keseluruhan rekomendasi tersebut diharapkan dapat menghasilkan layanan yang optimal dan sesuai target perusahaan.

Penelitian kedepan dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan yang berbeda yaitu

- Dengan domain proses yang digunakan dalam ITIL V3 2011 hanya meliputi *service operation* dengan 2 (dua) proses dan 1 (satu) fungsi masih belum mencakup semua proses *service operation*, proses masih dapat dikembangkan lagi.
- Rekomendasi aktivitas KPI dapat juga dikembangkan menggunakan *balance scorecard* sehingga menghasilkan aktivitas yang detail dan lebih akurat.

Layanan TI dapat dikembangkan dengan proses ITSM.

REFERENSI

- Addy, R. (2007). *Effective IT service Management: to ITIL and beyond!* New York: Springer Berlin Heidelberg.
- Bon, J. V. (2007). *Foundations of It Service Management: Based on ITIL V3*. Van Heren Publishing.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches* (3th ed). Los Angles: SAGE Publications.
- GoRP Kompas Gramedia. (2015). *Document Performance Contract*. Jakarta.
- GORP Kompas Gramedia. (2016). *Dokumen Survei CSI Kantor Pusat Tahun 2015*. Jakarta.
- Hammi (2009). *Pengembangan Rencana Implmentasi Manajemen Layanan TI Berbasiss ISO 20000: Studi Kasus Di Suatu Institusi Pendidikan Negeri*. (Hammi 2009). TA MTI UI
- Saputra (2013). *Pengukuran tingkat kapabilitas dan Perbaikan Tata Kelola TI berdasarkan Kerangka Kerja COBIT 5 dan ITIL V3 2011 Studi Kasus PT.XYZ*. (Saptra 2013). TA MTI UI
- Al Farozi (2013). *Perancangan Perjanjian Tingkat Layanan dan Standar Proses Pengelolaan Tingkat Layanan Teknologi Informasi Berbasis Standar ISO 20000 dan ITIL V3 2011: Studi Kasus PT XYZ*. (Al Farozi 2013). TA MTI UI
- IT Governance Institute. (2003). *Board Briefing on IT Governance* (2nd ed).
- itSMF. (2007). *An Introductory Overview of ITIL V3: A High Level Overview of the IT Infrastructure Library*. United Kingdom: IT Service Management Forum.
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (1999). *Designing Qualitative Research* (3rd ed). Sage Publications.
- Menken, I., & Blokdijk, G. (2008). *ISO/IEC 20000 Foundation Complete Certification Kit: Study Guide Book and Online Course*. Queensland: Emereo Publishing.
- Office of Government Commerce. (2007). *ITIL Service Operation*. The Stationary Office.
- Sekaran, U., & Roger, B. (2013) *Research Method for Business: A Skill Building Approach* (6th ed.). John Wiley & Sons Ltd.
- Talla, M., & Valverde, R. (2013). *An Implementation of ITIL Guidelines for IT Support Process in a Service Organization*. *International Journal of Information and Electronics Engineering* (pp. 334-340). IJIEE.
- Van Grembergen, W. (2002). *Introduction to the minitrack: IT Governance and its mechanism*. In *Proceedings of th 35th Hawaii International Conference on System Science (HICSS)*. Hawaii.
- Van Grembergen, W., & De Haes, S. (2009). *Enterprise Governance of Information Technology: Achieving Strategic Aligment and Value*. Springer.
- Wilson, B. (2001). *Soft System Methodology: Conceptual Model Building and its Contribution* (1st ed.). John Wiley & Sons.
- Yin, R. K. (2009). *Case Study Research: Design and Methods Fourth Edition*. SAGE Publication, Inc.
- Sarno, R. (2009). *Audit Sistem & Teknologi Informasi*. Surabaya: ITS Press.
- Purba, H.H. (2008, September 25). *Diagram fishbone dari Ishikawa*. Retrieved from <http://hardipurba.com/2008/09/25/diagram-fishbone-dari-ishikawa.html>
- Scarvada, A.J., Tatiana Bouzidine-Chameeva, Susan Meyer Goldstein, Julie M. Hays, Arthur V. Hill. 2004. *A Review of the Causal Mapping Practice and Research Literature*. Second World Conference on POM and 15th Annual POM Conference, Cancun, Mexico, April 30 – May 3, 2004.

PROFIL PENULIS

Agus Yulianto, memperoleh gelar S.Kom pada Jurusan Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri Jakarta, lulus tahun 2014 dan S2 jurusan Management System Informasi STMIK Nusa Mandiri Jakarta, lulus tahun 2016. Serta saat ini bekerja pada perusahaan swasta bidang retail sebagai Helpdesk Support Superintendent serta sebagai Dosen jurusan Sistem Informasi pada AMIK BSI Jakarta.