



Diterbitkan Oleh:  
Direktorat Riset dan  
Pengabdian kepada Masyarakat  
Universitas Bina Darma

Diselenggarakan Oleh:  
Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma

pISSN: 2685-2675    eISSN: 2685-2683

## PEMBUATAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) DOMAIN *SERVICE DESK* BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3

Muhammad Haris<sup>1</sup>, Muhamad Ariandi<sup>2</sup>

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

Email: mharis0310@gmail.com<sup>1</sup>, muhamad\_ariandi@binadarma.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRAK

PT Sugih Rahayu Bahagia (SRB) memiliki unit tim *service desk* yang bertugas dalam melayani vendor untuk sewa kendaraan maupun *maintenance* kendaraan. Di setiap penyewaan kendaraan terkadang sering kali terdapat beberapa insiden yang terjadi. Sebagai bentuk pelayanan yang dilakukan saat ini SRB mencoba belajar dari pengalaman terjadinya insiden. Hal ini berdampak pada penggunaan sumber daya dalam menangani insiden. Mulai dari awal penanganan hingga selesai nya insiden tersebut. Solusi yang diberikan adalah perencanaan *incident management* sebagai panduan dalam melaksanakan penanganan gangguan atau insiden untuk proses pemulihan layanan. ITIL V3 sebagai *framework* yang digunakan dalam menyusun panduan kerja terstruktur untuk proses *incident management*. ITIL V3 menyediakan proses yang konsisten dan berulang. Hasil dari perencanaan *incident management* sebagai panduan kerja dalam meningkatkan penanganan insiden saat ini. Panduan kerja yang dihasilkan telah disesuaikan dengan proses internal SRB dan ITIL V3, sehingga dapat digunakan secara langsung sebagai panduan dalam mencatat insiden, menangani insiden, dan menyelesaikan insiden dalam pelayanan yang ada.

**Kata kunci:** ITIL V3, *framework*, *service desk*, SOP

### 1. PENDAHULUAN

PT Sugih Rahayu Bahagia atau biasa disebut SRB merupakan salah satu perusahaan jasa pelayanan transportasi di Kota Palembang dan Jakarta yang berdiri sejak tahun 2004 yang bergerak di bidang persewaan angkutan darat dan jasa penyediaan tenaga kerja, yang berkerja sama dengan perusahaan lainnya yang beraktivitas di wilayah Sumatera dan Jawa, seperti PT Pertamina EP, ConocoPhillips Indonesia, Medco E&P Indonesia, Hallibuton, PT Baasithu Boga Services, MontD'Or Oil Tungkal Limited, PT Aerofood

PT SRB saat ini belum memiliki suatu dokumen *Standard Operational Procedure* (SOP) yang layak untuk dijadikan suatu acuan dalam standar pelayanan penyewaan kendaraan perusahaan terhadap vendor, dimana kendaraan di perusahaan tersebut menjadi asset paling berharga dalam beroperasinya keberlangsungan perusahaan. SOP di perusahaan tersebut hanya berupa slide gambar dan tidak terlalu efisien terhadap keberlangsungan kinerja pelayanan serta operasi perusahaan, maka dari itu peneliti mencoba menganalisa kekurangan *Standard Operating Procedure* perusahaan yang saat ini agar lebih baik dalam kedepannya dan membawa manfaat dalam proses kegiatan kerja perusahaan, terutama pada perancangan pembuatan SOP dalam hal layanan. Untuk melakukan perancangan pembuatan suatu standar operasional, perlu dilakukan suatu analisis dengan menggunakan salah satu kerangka kerja guna membantu proses perancangan pembuatan agar lebih terukur dan terarah.

Layanan tersebut dalam melakukan suatu pembuatan SOP yang lebih mengarah kepada layanan manajemen berbasis TI, dan perlu suatu metode yang membantu mengarah dalam pembuatan tersebut untuk tingkat manajemen dalam mengambil suatu keputusan. Salah satu metode untuk membantu dalam perancangan pembuatan *Standard Operating Procedure* yaitu dengan mengadopsi metode PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) serta *Information Technology Infrastructure Library Version 3* (ITIL V.3). PDCA digunakan untuk kegiatan yang berkelanjutan, memperpendek siklus kerja, menghapuskan pemborosan di

tempat kerja dan produktivitas. Metodologi ini memiliki beberapa tahapan dalam pelaksanaannya yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, tahap pemeriksaan, dan tahap tindakan. Tujuan dari penerapan sistem ini yaitu membantu proses yang ada di dalam perusahaan.

[1] *Framework* ITIL menghasilkan perbaikan untuk kepuasan pelanggan dan kinerja operasional (Potgieter, dkk, 2005). [2] Dimana ITIL menyediakan proses yang konsisten dan berulang sebagai kunci efisiensi, efektivitas dan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan (Arraj, 2013). [3] ITIL sebagai *framework* yang digunakan dalam menyusun panduan pola kerja terstruktur. ITIL V.3 memiliki beberapa *domain*, seperti *domain service strategi, service design, service transition, service operation, continual service improvement* (Fransiska, dkk, 2015).

Pada pembuatan SOP tersebut, menggunakan ITIL V.3 dengan *domain service operation*. Karena pada *domain* ini menyajikan suatu konsep layanan TI ke arah *service* yang memudahkan perusahaan untuk pembuatan standar operasional perusahaan tersebut.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian yang dipakai untuk penelitian ini yaitu metode Observasi dan Metode PDCA (*Plan, Do, Check, Act*)

### 2.1 Metode Pengumpulan Data

#### a. Observasi

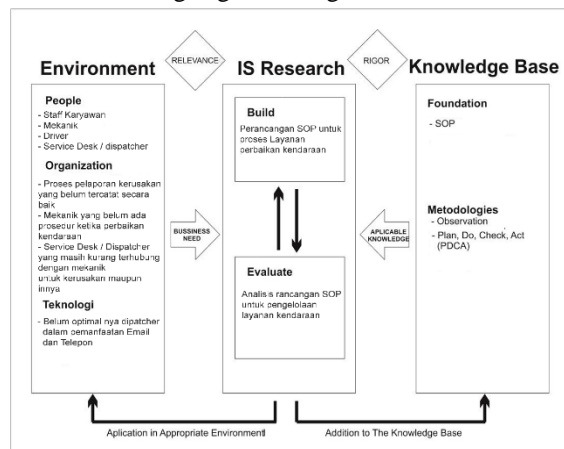
Mengidentifikasi permasalahan merupakan langkah awal dalam menganalisa permasalahan. Identifikasi yang dilakukan sesuai dengan hasil observasi terkait dengan kondisi perusahaan saat ini. Langkah ini dilakukan mulai dari masukan berupa permasalahan yang ditemukan pada objek penelitian, maka diperlukan penggalan data sesuai dengan penelitian ini. Hal yang pertama di lakukan yaitu daftar nama vendor dan jenis jenis kendaraan yang digunakan pada PT. Sugih Rahayu Bahagia. Serta pengamatan langsung terkait proses yang berlangsung pada saat penanganan insiden yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana staff karyawan atau PIC menangani insiden tersebut.

### 2.2 PDCA

Metode pendekatan yang terdiri dari empat siklus berulang dan digunakan pada proses bisnis yang berkelanjutan.

### 2.3 Model Konseptual

Metode penelitian dapat berupa kerangka atau model konseptual. Proses konseptual membutuhkan kepastian dalam menentukan sebuah ruang lingkup dan tingkatan model secara rinci.



Gambar 1 Model Konseptual

### 2.4 Tahap Pembuatan dokumen *Standard Operating Procedure*

Aktivitas yang digunakan untuk proses pembuatan SOP berbasis ITIL V.3 PT Sugih Rahayu Bahagia (SRB) terdapat pada gambar 3.1. Prosedur yang dibuat harus mampu untuk meminimalisir kesalahan dan kerugian pengeluaran yang dilakukan serta penanggulangan keadaan yang terjadi disaat terjadi kejadian. *Incident management* berdasarkan ITIL V.3 sebagai dasar dalam perbaikan proses operasional saat ini. Pemetaan permasalahan yang terjadi dengan konten *incident management* terdapat pada tabel 1

**Tabel 1** Perbandingan Permasalahan ITIL V3

Permasalahan	ITIL v3
Identifikasi bagaimana kejadian terjadi di lihat dari kronologis kejadian	<i>Incident Identification</i>
	<i>Incident Logging</i>
Pembagian kategori <i>incident case</i> .	<i>Incident Categorization</i>
Penilaian prioritas dan target <i>time resolution</i> .	<i>Incident Prioritization</i>
	<i>Initial Diagnosis</i>
	<i>Incident Escalation</i>
Analisa kesalahan apakah kesalahan driver, kendaraan atau dari yang lain	<i>Investigation and Diagnosis</i>
Memastikan kendaraan sudah bisa di gunakan kembali	<i>Resolution and Recovery</i>
	<i>Incident Closure</i>

Berdasarkan hasil dari tabel1 ditemukan permasalahan dalam melakukan aktivitas penanganan insiden oleh sebab itu maka permasalahan yang ditemukan disesuaikan dengan langkah penanganan insiden yang terdapat pada ITIL V.3. Penanganan *Maintenance* yang terdapat pada ITIL memiliki Sembilan tahapan. Pembuatan prosedur proses *incident management* ITIL V.3 dilakukan menggunakan data-data pendukung yang berhubungan dengan proses *incident management*. Hasil dari tahapan ini menghasilkan prosedur yang bertujuan sebagai panduan standar dalam proses penanganan insiden.

#### **2.4.1 Membuat Prosedur Pencatatan Insiden**

Tahap pembuatan Standar prosedur pencatatan insiden merupakan tahap awal. Tahap ini mempunyai tiga proses, yaitu *incident identification*, *incident logging* dan *incident categorization*.

#### **2.4.2 Membuat Prosedur Penanganan Insiden**

Tahap membuat prosedur penanganan insiden merupakan tahapan dalam melakukan penanganan insiden yang terjadi. Tahapan ini memiliki 3 proses yaitu *incident prioritization*, *initial diagnosis* dan *incident escalation*.

#### **2.4.3 Membuat Prosedur Penyelesaian Insiden**

Tahap membuat prosedur penyelesaian insiden merupakan tahapan dalam melakukan penyelesaian insiden yang terjadi. Tahapan ini memiliki 3 proses yaitu *investigation and diagnosis*, *resolution and recovery* dan *incident closure*.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di PT. Sugih Rahayu Bahagia di dapatkan mengenai Visi dan misi perusahaan, profil perusahaan, *Key Performance Indicator* perusahaan, Struktur organisasi perusahaan dan tanggung jawab masing masing staff karyawan. Informasi yang diperoleh berikutnya yaitu layanan IT yang digunakan dalam mendukung jalannya operasional layanan penyewaan kendaraan. Saat ini kondisi di perusahaan dan proses pengelolaan insiden belum begitu sesuai standar prosedur yang terkait dengan topik penelitian ini.

1. Perbandingan proses pengelolaan insiden saat ini dengan pengelolaan insiden menggunakan *framework* ITIL V3. Hasil dari observasi yang telah dilakukan digunakan untuk menemukan perbandingan proses penanganan insiden saat ini dengan penanganan insiden berbasis ITIL. Observasi dilakukan dengan melihat proses penanganan insiden yang ada pada unit *Service Desk* SRB. Perbandingan proses penanganan insiden saat ini dengan penanganan insiden berbasis ITIL digunakan untuk mengetahui proses atau aktifitas, yang perlu ditambahkan dalam meningkatkan pengelolaan insiden saat ini.

**Tabel 2** Proses Aktivitas

<i>Incident Management ITIL.</i>	<i>Proses di unit Service Desk.</i>	<i>Keterangan</i>
<i>Incident Identification</i>	Ada	Namun Belum dilakukan pembahasan pelaporan gangguan yang bukan terkait insiden layanan.
<i>Incident Logging</i>	Ada	Sudah dilakukan pencatatan laporan insiden dari <i>user</i> , tetapi belum mengikuti poin-poin informasi yang sesuai ITIL V3.
<i>Incident Categorization</i>	Ada	Ditentukan berdasarkan diskusi internal dan terkait PIC layanan, namun belum memiliki panduan ketentuan dalam menentukan kategori.
<i>Incident Prioritization</i>	Ada	Proses penentuan <i>severity level</i> berdasarkan kesepakatan manajemen, namun belum mengikuti penilaian <i>incident prioritization</i> pada <i>incident management</i> ITIL V3.
<i>Initial and Diagnosis</i>	Ada	Diagnosis awal berdasarkan pengetahuan dan pengalaman atau analisis berdasarkan informasi yang disampaikan <i>user</i> .
<i>Incident Escalation</i>	Ada	Berdasarkan penentuan Dispatcher sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditentukan.
<i>Investigation and Diagnosis</i>	Ada	Investigasi dan diagnosis terkait permasalahan.
<i>Resolution and Recovery</i>	Ada	Proses tindakan penyelesaian insiden. Diselesaikan oleh staf yang ditugaskan secara langsung maupun meminta pihak ketiga atau vendor dalam menangani insiden yang terjadi
<i>Incident Closure</i>	Ada	Penutupan dari bagian teknisi penanganan insiden. Namun belum adanya aktivitas permintaan <i>feedback</i> dari <i>user</i> atas penanganan yang telah dilakukan.

Berdasarkan table 2 diketahui beberapa proses tahapan yang terdapat pada *incident management service operation* ITIL V3 telah dilakukan oleh unit *Service Desk* SRB, namun beberapa proses belum mengacu pada *framework* ITIL V3. Hal tersebut menjadi bahan evaluasi dalam penambahan kegiatan, aktifitas atau standar ukuran tertentu di dalam pembuatan dokumen rencana *incident management* yang mengadopsi *framework* ITIL V3.

Fungsi yang terdapat pada RACI Chart *incident management* berjumlah lima. Fungsi merupakan tim atau kelompok orang dan alat atau sumber daya lain yang digunakan untuk melakukan satu proses atau lebih adalah sebagai berikut:

1. *Coord. Service Desk*
2. *Field Engineer/Helpdesk*
3. *2nd Level Support*
4. *3rd Level Support*
5. *User*

NO	Activity	Coord. Service Desk	FE/Helpdesk 2nd Level Support	3rd Level Support	User
1	<i>Ensure the Incident Management process is used correctly.</i>	A	R	C	I
2	<i>Provide management and other process with strategic decision making information related to incidents and potential problems.</i>	R	R	A/R	C/I
3	<i>Escalate to line Management.</i>	R	R	A/R	C

4	<i>Log relevant incidents, Categorization incidents.</i>	A	R	C	I	I
5	<i>Provide first-line investigation and</i>	A/R	R	C	I	I
6	<i>Resolve incidents they are able to.</i>	A/R	R	C	I	I
7	<i>Close all assigned and resolve incidents.</i>	A/R	R	C	I	I
8	<i>Communicate with user and informed of incident progress.</i>	A/R	R	C	I	I
9	<i>Escalate to 2nd Level Support.</i>	A/R	R	C	I	I
10	<i>Understand and use the process, procedure, work instructions, policies, required documentation and tools.</i>	R	R	R/C	A/C	I

11	<i>Support PABX (Telephone).</i>	R	R	R/A	C	I
12	<i>Support Radio Communication.</i>	R	R	R/A	C	I
12	<i>Internet Connection (ISP).</i>	R	R	R/A	C	I
13	<i>Management site visit</i>	R	R	R/A	C	I
14	<i>Personnel Competency Assessment</i>	R	R	R/A	C	I
15	<i>Daily Toolbox Meeting</i>	R	R	R/A	C	I
16	<i>Safety Meeting</i>	R	R	R/A	C	I
17	<i>Safety Talk</i>	R	R	R/A	C	I
18	<i>Vehicle and HDE Inspection</i>	R	R	R/A	C	I
19	<i>HSE Inspection Checklist</i>	R	R	R/A	C	I
20	<i>Workshop Inspection</i>	R	R	R/A	C	I
21	<i>PPE Inspection</i>	R	R	R/A	C	I

**Tabel 3** RACI Chart Incident Management

### 3.1 Identifikasi Kebutuhan Prosedur

Hasil dari melakukan identifikasi kebutuhan prosedur menghasilkan prosedur pelaksanaan *incident management process*.

### 3.2 Pembuatan Dokumen Rencana Incident Management

Pada tahap pembuatan dokumen rencana *incident management* terdapat empat tahapan, membuat prosedur pencatatan insiden, membuat prosedur penanganan insiden, membuat prosedur penyelesaian insiden.

### 3.3 Hasil Pembuatan Prosedur Incident Management

Pembuatan prosedur *Incident Management* mengacu pada proses *Incident Management* ITIL V3. Format penulisan dan konten isian prosedur dan instruksi kerja mengikuti ketentuan yang dimiliki oleh SRB. Prosedur yang disusun berdasarkan hasil dari identifikasi kebutuhan prosedur. Prosedur yang dihasilkan berjumlah tiga, empat instruksi kerja dan tujuh rekam kerja. Salah satu contoh dari hasil prosedur yang telah dibuat akan dibahas pada bab ini.

Langkah awal yang dilakukan saat membuat prosedur adalah dengan mendiskusikan format dan poin yang perlu diisi dalam prosedur yang ada pada SRB. Hal ini bertujuan untuk mengetahui informasi yang perlu dituliskan pada penulisan prosedur. Langkah selanjutnya yang dilakukan adalah dengan menganalisis tahapan kegiatan pada proses *Incident Management* mengadopsi *framework* ITIL V3 untuk memperoleh panduan yang dibutuhkan dalam membuat tahapan yang terdapat pada prosedur. Hasil dari melakukan analisis dituliskan dalam bentuk uraian prosedur. Uraian prosedur selanjutnya disusun dalam bentuk rancangan prosedur. Hasil dari rancangan prosedur kemudian diajukan untuk dilakukan peninjauan oleh koordinator *Service Desk*. Setelah dilakukan peninjauan oleh koordinator *Service Desk* rancangan prosedur yang telah dibuat dituliskan ke dalam format prosedur yang akan digunakan. Prosedur, instruksi kerja dan rekam kerja yang telah disusun diajukan untuk dilakukan peninjauan dan persetujuan oleh koordinator *Service Desk* dan *Manager*.

Prosedur	Instruksi Kerja	Rekam Kerja	Dokumen Pendukung
1. Prosedur Pencatatan Insiden Layanan .	1. Instruksi Kerja Pencatatan Insiden Layanan. 2. Instruksi Kerja Pengkategorian Insiden Layanan.	1. Formulir Identifikasi Insiden. 2. Formulir Pencatatan Insiden. 3. Formulir Pengkategorian Insiden.	1. RACI Chart. 2. CSF dan KPI.

Prosedur	Instruksi Kerja	Rekam Kerja	Dokumen Pendukung
2. Prosedur Penanganan Insiden Layanan .	1. Instruksi Kerja Penanganan Insiden Layanan .	1. Formulir Penanganan Insiden. 2. Formulir Kegagalan Penanganan.	
3. Prosedur Penyelesaian Insiden Layanan.	1. Instruksi Kerja Penyelesaian Insiden Layanan .	1. Formulir Penyelesaian Insiden. 2. Laporan Insiden Keseluruhan.	

Berdasarkan Tabel hasil 5 diatas maka dihasilkan tiga prosedur yang terdiri dari pencatatan insiden layanan, penanganan insiden layanan dan penyelesaian insiden layanan. Prosedur yang dihasilkan sebagai pedoman dan untuk memastikan bahwa proses penanganan insiden telah dilakukan secara konsisten.

#### 4. KESIMPULAN

Hasil dari perencanaan *incident management* pada PT Sugih Rahayu Bahagia (SRB) menggunakan *framework* ITIL v3 dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Panduan kerja *incident management* yang berbasis *framework* ITIL V3 membantu dalam menetapkan proses pencatatan, penanganan, dan penyelesaian insiden.
2. Panduan kerja yang telah dihasilkan dapat digunakan untuk mengenali insiden layanan IT dan memberikan acuan langkah dalam melakukan tindakan penanganan hingga memulihkan layanan IT kembali secara normal, sesuai dengan proses *incident management* pada ITIL V3.
3. Proses *incident management* pada SRB melibatkan penggunaan aplikasi panduan kerja yang dihasilkan telah disesuaikan dengan proses internal SRB
4. Dokumen rencana *incident management* yang dihasilkan dapat secara langsung digunakan sebagai panduan dalam menangani insiden layanan IT.



**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Potgieter, B., Botha, J., dan Lew, C. (2005). *Evidence that use of the ITIL framework is effective. Conference of the National Advisory Committee on Computing Qualifications*. Tauranga.
- [2] Arraj, V. (2013). *ITIL : the basics*. London: TSO.
- [3] Fransiska, Murahartawaty, dan Karma, A. (2015). *Perancangan Service Operation pada Layanan IT PT.XYZ dengan Menggunakan Framework ITIL Versi 3. e-Proceeding of Engineering*, 5079.