

Hasil dari tugas ini menghasilkan:

1. Dokumen IT Service level Management (Ms Words)
2. PPT melakukan presentasi untuk setiap kelompok ttg tugas ini
3. Perbaikan atau revisi dari setiap diskusi

Terima Kasih

TUGAS UJIAN AKHIR SEMESTER

IT SERVICE MANAGEMENT



OLEH :

M. IQBAL RIVANA 192420057

NANDA S.PRAWIRA 192420056

PEMBUATAN DOKUMEN SERVICE LEVEL MANAGEMENT

PADA LAYANAN HELP DESK SAP BERDASARKAN ITIL 2011

Pupuk Indonesia baru melakukan implementasi SAP pada tahun 2014. Dalam penerapannya, perusahaan merasa perlu membuat help desk SAP sebagai pusat penanganan masalah bagi perusahaan yang kemudian dapat berfungsi sebagai *knowledge base* untuk penyelesaian masalah berulang di waktu selanjutnya. Untuk merancang layanan *help desk* yang baik, perlu didefinisikan target layanan dalam sebuah kontrak perjanjian antara pengguna layanan dan penyedia layanan.

Dibutuhkan Proses *Service Level Management* yang bertujuan untuk menjaga serta meningkatkan kualitas layanan *help desk* SAP, dan juga memonitor, melaporkan dan mereview target pencapaian layanan. Dari permasalahan tersebut, maka diperlukan pembuatan dokumen *Service Level Management* yaitu dokumen *Service Level Requirement*, *Service Level Agreement* dan juga *Operational Level Agreement* pada *help desk SAP* yang sekaligus sebagai luaran dari penelitian ini, dengan dilakukan observasi dokumen dan wawancara pada pihak pengguna layanan dan penyedia layanan, maka setelah itu dibuatlah dokumen *Service Level Management* tersebut berdasarkan ITIL Versi 2011.

1. Tahapan pembuatan Service Level Management pada studi kasus PT.

Pupuk Indonesia

a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal dalam melakukan penelitian ini.

Aktivitas yang dilakukan pada tahap ini yaitu menyusun *Interview Protocol*

untuk *Preliminary Data help desk* SAP, kemudian melakukan *Preliminary Data Gathering* yaitu melakukan wawancara pada pihak penyedia layanan untuk mendapatkan data dan informasi umum terkait *help desk* SAP yang disediakan, selain itu *Preliminary Data Gathering* juga bertujuan untuk mendapatkan dokumen perusahaan terkait *help desk* sebagai pendukung penelitian ini. Aktivitas selanjutnya yaitu penyusunan *interview protocol* untuk pembuatan dokumen SLR, SLA dan juga OLA berdasarkan standar acuan yaitu ITIL versi 2011, serta berdasarkan hasil *preliminary data gathering* yang telah didapatkan.

b. Tahap Pembuatan SLR

Setelah tahap persiapan, tahap selanjutnya yaitu pembuatan dokumen *Service Level Requirement* (SLR). Dalam membuat dokumen SLR, diperlukan aktivitas sebagai berikut yaitu, penggalan data dan informasi terkait SLR *help desk* SAP melalui *review* dokumen yang telah didapatkan pada tahap persiapan dan juga dilakukan wawancara pada pihak pengguna layanan. Setelah didapatkan data dan informasi terkait dokumen SLR, kemudian diperlukan adanya verifikasi data dan informasi SLR *help desk* SAP untuk menyamakan persepsi dan pendapat antara penulis dengan narasumber terkait. Aktivitas selanjutnya yaitu pembuatan dokumen SLR *help desk* SAP yang dimulai dengan identifikasi dan analisa hasil wawancara, baru kemudian dilakukan verifikasi dan validasi dokumen SLR *help desk* SAP.

c. Tahap Pembuatan SLA

Setelah dilakukan verifikasi dan validasi dokumen SLR, maka baru dimulai tahap yang selanjutnya yaitu pembuatan dokumen *Service Level Agreement*(SLA). Dalam membuat SLA, diperlukan aktivitas sebagai berikut yaitu, penggalan data dan informasi terkait SLA help desk SAP berupa *review* dokumen dan wawancara pada penyedia layanan yang mengacu pada standaracuan ITIL versi 2011 dan dokumen SLR yang telah divalidasi, kemudian diperlukan adanya verifikasi data dan informasi SLA *help desk* SAP untuk menyamakan persepsi dan pendapat dengan narasumber, selanjutnya yaitu pembuatan dokumen SLA *help desk* SAP serta melakukan verifikasi dan validasi dokumen SLA *help desk* SAP.

d. Tahap Pembuatan OLA

Dokumen yang terakhir dibuat yaitu dokumen *Operational Level Agreement*(OLA) setelah Dokumen SLA selesai diverifikasi dan divalidasi. Dalam membuat OLA, diperlukan aktivitas sebagai berikut yaitu, yang pertama penggalan data dan informasi terkait OLA *help desk* SAP berupa *review* dokumen dan wawancara, kemudian diperlukan adanya verifikasi data dan informasi OLA *help desk* SAP untuk menyamakan persepsi dan pendapat, selanjutnya pembuatan dokumen OLA *help desk* SAP serta melakukan verifikasi dan validasi dokumen OLA *help desk* SAP.

e. Tahap Akhir

Tahap ini merupakan tahap terakhir dalam penelitian ini. Dalam tahap ini, penulis melakukan penyusunan dokumen akhir yang berupa dokumen SLR,

SLA dan OLA yang telah terverifikasi dan tervalidasi dengan melakukan penarikan kesimpulan yang didokumentasikan dalam laporan penelitian.

2. Hasil dan Pembahasan Penyusunan Dokumen Service Level Management Pada PT. Pupuk Indonesia

a. Penyusunan SLR

Dalam penyusunan dokumen SLR, dilakukan identifikasi *job desk help desk* SAP yang didapatkan dari wawancara dan juga review dokumen, selain itu dilakukan identifikasi kebutuhan layanan seperti daftar layanan dan juga kategorisasi layanan. Dari hasil identifikasi, didapatkan layanan yang telah dikelompokkan sesuai kategorinya seperti berikut:

Tabel 1. Daftar layanan terkategorisasi

Kategori	Layanan
Infrastruktur	
<i>Request fullfilment</i>	Layanan permintaan <i>reset password</i>
<i>Incident management</i>	▪ Layanan pemulihan kegagalan internet ▪ Layanan pemulihan internet lambat ▪ Layanan perbaikan hardware eror ▪ Layanan perbaikan eror <i>load data</i>
<i>Access Management</i>	Layanan penambahan akun SAP
Teknikal	

Kategori	Layanan
<i>Request fulfillment</i>	□ Layanan permintaan kustomisasi - o Layanan permintaan fitur baru pada standar SAP sesuai dengan kebutuhan bisnis • Layanan kustomisasi <i>report</i> sesuai dengan kebutuhan perusahaan ▪ Layanan penambahan <i>master data</i> ▪ Layanan perubahan <i>master data</i>
<i>Incident management</i>	▪ Layanan pemulihan kegagalan aplikasi SAP ▪ Layanan perbaikan eror hasil kustomisasi ▪ Layanan perbaikan fitur <i>reporting</i> ▪ Layanan perbaikan sistem eror ▪ Layanan pemulihan fitur transaksi SAP ▪ Layanan perbaikan konversi data SAP ▪ Layanan pemulihan aplikasi SAP lambat ▪ Layanan pemulihan eror <i>load</i> tampilan SAP
<i>Problem management</i>	▪ Layanan perbaikan kesalahan penginputan data transaksi oleh <i>user</i> ▪ Layanan perbaikan kesalahan master data

Pada penyusunan dokumen SLR, juga dilakukan identifikasi daftar layanan dan waktu penanganan layanan sesuai aspek yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Berdasarkan checklist SLR ITIL versi 2011 yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, didapatkan struktur dan konten dokumen SLR sebagai berikut

Tabel 2. Struktur dan konten dokumen SLR

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Deskripsi Layanan	Nama Layanan	Bersifat Deskriptif
	Deskripsi Layanan	
	Indikator Kesuksesan	
	Pengguna Layanan	
	Tanggal dimulai Layanan	
	Tanggal berakhir layanan	
Layanan	Deskripsi Kelompok Layanan	Uraian Daftar layanan beserta target layanan
	Ketersediaan help desk	Uraian ketersediaan waktu layanan dan waktu penanganan layanan
Glossary	Daftar Istilah	Uraian definisi istilah-istilah yang digunakan

Berikut merupakan contoh sebagian konten daftar layanan beserta target layanan yang didapatkan untuk dokumen *Service Level Requirement*:

Tabel 3. Service Level Requirement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1.Permintaan fitur baru pada standar SAP sesuai dengan kebutuhan bisnis	24 jam x 7/ minggu	Tidak Terbatas	User memberi rekap permintaan fitur sesuai dengan format SAP ke tim helpdesk berupa softcopy	Program SAP hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim dedikasi dan konsultan, dan tidak dapat diremote dari luar
2.Penambahan field text dan input pada form SAP	24 jam x 7/ minggu	Tidak Terbatas	User memberi rekap permintaan penambahan field text dan input pada form sesuai dengan format	Program SAP hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim dedikasi dan konsultan, dan tidak dapat diremote dari luar

			SAP ke tim helpdesk berupa softcopy	
--	--	--	--	--

b. Penyusunan SLA

Pada proses penyusunan dokumen SLA, dilakukan identifikasi daftar layanan berdasarkan dokumen SLR. Setelah dilakukan wawancara, didapati bahwa terdapat perubahan daftar layanan disertai penghapusan layanan dan juga penambahan layanan. Layanan yang dihapuskan yaitu Layanan perbaikan hardware eror, sedangkan layanan yang ditambahkan yaitu Layanan Role Authorization dan Layanan penambahan field text dan input pada form SAP. Kemudian, berdasarkan checklist SLR ITIL yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, didapatkan struktur dan konten dokumen SLA sebagai berikut :

Tabel 4. Struktur dan Konten dokumen SLA

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Informasi Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Deskripsi	Nama Layanan	

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Layanan	Deskripsi Layanan	Bersifat Deskriptif
	Tanggal dimulai Layanan	
	Tanggal berakhir layanan	
Layanan yang ditawarkan	Layanan Infrastruktur	Deskripsi tiap-tiap layanan <i>help desk</i>
	Layanan Teknikal	
Komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan	Kontak personal pelanggan	Uraian informasi kontak personal pengguna layanan
	Kontak personal penyedia layanan	Uraian informasi kontak personal penyedia layanan
	Pelaporan layanan	Uraian ketentuan pelaporan layanan <i>help desk</i>
	Status Keluhan dan permintaan layanan	Uraian status tiket <i>help desk</i>
	Prosedur penanganan keluhan dan permintaan layanan	Uraian prosedur penanganan tiket <i>help desk</i>
	Eskalasi	Uraian eskalasi <i>help desk</i>

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
	<i>Help desk Channel</i>	Uraian jalur komunikasi <i>help desk</i>
	<i>Review layanan help desk</i>	Uraian review layanan help desk
Keamanan TI	Keamanan TI <i>help desk</i>	Uraian keamanan TI <i>help desk</i>
Waktu layanan	Waktu pelayanan standar	Uraian waktu pelayanan <i>help desk</i> dan waktu penanganan keluhan
	Waktu penanganan	
<i>Required Types and Level of Support</i>	Infrastruktur	Uraian infrastruktur yang didukung oleh <i>help desk</i>
	Pengguna Layanan <i>help desk</i>	Uraian pengguna layanan <i>help desk</i>
<i>Service Level Agreement</i>	Deskripsi Kelompok Layanan	Uraian Daftar layanan beserta target layanan
Standar Teknis	Standar teknis <i>help desk</i>	Uraian spesifikasi teknis layanan <i>help desk</i>
<i>Glossary</i>	Daftar Istilah	Uraian definisi istilah-istilah yang digunakan

Konten dari dokumen SLA didapatkan dari hasil wawancara dengan penyedia layanan yang mengacu pada dokumen SLR yang kemudian disesuaikan dengan kemampuan penyedia layanan. Selain perubahan layanan dari dokumen SLR ke dokumen SLA, didapatkan beberapa perubahan terkait dengan target layanan dan waktu layanan yang disediakan. Berikut merupakan contoh sebagian konten daftar layanan beserta target layanan yang didapatkan untuk dokumen Service Level Agreement:

Tabel 5. Service Level Agreement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar SAP sesuai dengan kebutuhan bisnis (ABAP Enhance)	Berdasarkan urgensitas, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 permintaan /hari	Permintaan fitur baru harus dengan persetujuan BPO (Business Process Owner)	Program SAP hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAPer, dan tidak dapat diremote dari luar

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
2. Penambahan field text dan input pada form SAP (ABAP form)	Berdasarkan urgensitas, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 permintaan /hari	User memberi rekap permintaan penambahan field text dan input pada form sesuai dengan format SAP ke tim helpdesk berupa softcopy melalui email	Program SAP hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAPer, dan tidak dapat diremote dari luar

c. Penyusunan OLA

Pada penyusunan dokumen OLA, data dan informasi didapatkan dari hasil wawancara dengan pihak teknisi penyedia layanan. Struktur dan Konten

dari dokumen OLA hampir sama dengan dokumen OLA, hanya saja terdapat tambahan satu bab yaitu bab Operational Level Agreement. Bab tersebut berisi mengenai ketersediaan layanan dan kapasitas yang disesuaikan dengan kemampuan pihak teknisi help desk. Berikut merupakan hasil perubahan dari dokumen SLA ke dokumen OLA

- Pada target layanan, ketersediaan layanan pada jam kerja ditambahkan waktu 30 menit setelah pulang operasional jam kerja. Kemudian untuk kapasitas layanan per harinya ditambah dengan 1 permintaan untuk setiap layanan untuk berjaga.
- Target Waktu penanganan layanan dikurangi sebanyak 2 jam dari waktu yang disediakan di dokumen SLA untuk berjaga.

Berikut merupakan contoh sebagian konten daftar layanan beserta target layanan yang didapatkan untuk dokumen Operational Level Agreement yang sekaligus menunjukkan perbedaan dokumen dengan dokumen sebelumnya:

Tabel 6. Operational Level Agreement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
---------	--------------	----------	------------	----------

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar SAP sesuai dengan kebutuhan bisnis (ABAP Enhance)	Berdasarkan urgensi, - Level Low: Pada Jam Kerja (Availability teknisi hingga h+30 menit jam kerja) - Level Medium: Pada Jam Kerja	Maksima 1 20 perminta an /hari	Permintaan fitur baru harus dengan persetujuan BPO (Business Process Owner)	Program SAP hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAPer, dan tidak dapat diremote dari luar
	(Availability teknisi hingga h+30 menit jam kerja) -Level High: 24 jam x 7/minggu			

3. Simpula dan Hasil

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh, dilakukan penarikan kesimpulan mengenai pembuatan dokumen SLR, SLA dan OLA pada layanan help desk SAP di Pupuk Indonesia dan di dapatkan dokumen dari perusahaan yaitu dokumen ICT Master Plan Pupuk Indonesia termasuk dokumen Tata Kelola IT Pupuk Indonesia, serta Dokumen Project Charter implementasi SAP Pupuk Indonesia. Kemudian diperlukan observasi dokumen standar acuan penelitian ini yaitu ITIL versi 2011. Selanjutnya didapatkan beberapa poin penting untuk menyusun dokumen, diantaranya yaitu, ruang lingkup help desk SAP, Struktur manajemen help desk SAP, rincian eskalasi help desk SAP serta tugas, pokok dan fungsi dari masingmasing peran yang terkait dalam tim help desk SAP.

Dari hasil observasi dokumen dan wawancara, dilakukan identifikasi dan analisa untuk pembuatan dokumen. Untuk pembuatan dokumen SLR, dilakukan identifikasi job desk help desk SAP, identifikasi kebutuhan layanan termasuk daftar layanan dan pengkategorian layanan. Selain itu, diperlukan aktivitas identifikasi tabel daftar layanan dan identifikasi waktu penanganan layanan help desk.

Dalam penyusunan dokumen SLA, diperlukan identifikasi daftar layanan dari pengguna layanan yang kemudian disesuaikan dengan kemampuan penyedia layanan. Kemudian dilakukan penyusunan struktur dokumen berdasarkan standar acuan dan disesuaikan dengan kebutuhan layanan, sehingga terbentuklah struktur dokumen SLA yaitu Informasi umum, Deskripsi layanan, Layanan yang ditawarkan, Komunikasi antara pengguna dan penyedia

layanan yang menjelaskan tentang pelaporan layanan, prosedur penanganan permintaan dan keluhan, eskalasi dan juga channel help desk.

Kemudian untuk penyusunan dokumen OLA, dilakukan identifikasi perubahan dari dokumen SLA ke OLA. Dengan struktur dokumen yang sama antara SLA dan OLA, perbedaanya yaitu terdapat daftar kelompok layanan Operational Level Agreement dan terdapat waktu layanan yang berbeda karena telah disesuaikan dengan ketersediaan teknisi help desk SAP.

PEMBUATAN DOKUMEN SERVICE LEVEL MANAGEMENT PADA LAYANAN HELP DESK SAP

STUDY KASUS PADA PT. PUPUK INDONESIA

**M. IQBAL RIVANA
NANDA S.PRAWIRA**

**192420057
192420056**

Untuk mengantisipasi masalah yang sulit diselesaikan, Pupuk Indonesia membutuhkan sistem help desk, yang kemudian berfungsi untuk menghasilkan knowledge base apabila terdapat masalah yang berulang.

Help desk merupakan penyedia layanan yang baik terkait request fulfillment, incident management, problem management serta access management, help desk juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua keluhan dari konsumen dapat diselesaikan secara tepat waktu sesuai dengan perjanjian tanpa harus kehilangan tiket (help desk ticket)

Tahap Persiapan

- Interview Protocol untuk Preliminary Data Help Desk SAP
- Preliminary Data Gathering
- Penyusunan interview protocol

Tahap Pembuatan SLR

- Penggalan Data dan Informasi terkait SLR Help Desk SAP
- Verifikasi data dan informasi SLR Help Desk SAP
- Pembuatan dokumen SLR Help Desk SAP
- Verifikasi dan Validasi dokumen SLR Help Desk SAP

Tahap Pembuatan SLA

- Pembuatan dokumen Service Level Agreement (SLA)
- Penggalan data dan informasi terkait SLA Help Desk SAP
 - Review dokumen
 - Wawancara pada penyedia layanan
- Verifikasi data dan informasi SLA Help Desk SAP
- Pembuatan dokumen SLA Help Desk SAP
- Verifikasi dan validasi dokumen SLA Help Desk SAP

Tahap Pembuatan OLA

- Dokumen Operational Level Agreement (OLA)
- Penggalan data dan informasi
 - review dokumen dan wawancara
- Verifikasi data dan informasi OLA Help Desk SAP
- Pembuatan dokumen OLA Help Desk SAP
- Verifikasi dan validasi dokumen OLA Help Desk SAP

Kategori	Layanan
Infrastruktur	
<i>Request fullfilment</i>	Layanan permintaan <i>reset password</i>
<i>Incident management</i>	➤ Layanan pemulihan kegagalan internet ➤ Layanan pemulihan internet lambat ➤ Layanan perbaikan hardware eror ➤ Layanan perbaikan eror <i>load data</i>
<i>Access Management</i>	Layanan penambahan akun SAP

Kategori	Layanan
<i>Request fullfilment</i>	➤ Layanan permintaan kustomisasi ➤ Layanan permintaan fitur baru pada standar SAP sesuai dengan kebutuhan bisnis ➤ Layanan kustomisasi <i>report</i> sesuai dengan kebutuhan perusahaan ➤ Layanan penambahan <i>master data</i> ➤ Layanan perubahan <i>master data</i>
<i>Incident management</i>	➤ Layanan pemulihan kegagalan aplikasi SAP ➤ Layanan perbaikan eror hasil kustomisasi ➤ Layanan perbaikan fitur <i>reporting</i> ➤ Layanan perbaikan sistem eror ➤ Layanan pemulihan fitur transaksi SAP ➤ Layanan perbaikan konversi data SAP ➤ Layanan pemulihan aplikasi SAP lambat ➤ Layanan pemulihan eror <i>load</i> tampilan SAP

Kategori	Layanan
<i>Problem management</i>	➤ Layanan perbaikan kesalahan penginputan data transaksi oleh <i>user</i> ➤ Layanan perbaikan kesalahan master data

Tabel 2. Struktur dan konten dokumen SLR

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Deskripsi Layanan	➤ Nama Layanan ➤ Deskripsi Layanan ➤ Indikator Kesuksesan ➤ Pengguna Layanan ➤ Tanggal dimulai Layanan ➤ Tanggal berakhir layanan	Bersifat Deskriptif
Layanan	➤ Deskripsi Kelompok Layanan ➤ Ketersediaan help desk	➤ Uraian Daftar layanan beserta target layanan ➤ Uraian ketersediaan waktu layanan dan waktu penanganan layanan
Glossary	Daftar Istilah	Uraian definisi istilah-istilah yang digunakan

Tabel 3. Service Level Requirement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
Permintaan fitur baru pada standar SAP sesuai dengan kebutuhan bisnis	24 jam x 7/ minggu	Tidak Terbatas	User memberi rekap permintaan fitur sesuai dengan format SAP ke tim helpdesk berupa softcopy	Program SAP hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim dedikasi dan konsultan, dan tidak dapat diremote dari luar
Penambahan field text dan input pada form SAP	24 jam x 7/ minggu	Tidak Terbatas	User memberi rekap permintaan penambahan field text dan input pada form sesuai dengan format SAP ke tim helpdesk berupa softcopy SAP ke tim helpdesk berupa softcopy	Program SAP hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim dedikasi dan konsultan, dan tidak dapat diremote dari luar

Tabel 4. Struktur dan Konten dokumen SLA

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Informasi Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Layanan	➤ Deskripsi Layanan ➤ Tanggal dimulai Layanan ➤ Tanggal berakhir layanan	Bersifat Deskriptif
Layanan yang ditawarkan	➤ Layanan Infrastruktur ➤ Layanan Teknikal	Deskripsi tiap-tiap layanan <i>help desk</i>
Komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan	➤ Kontak personal pelanggan ➤ Kontak personal penyedia layanan ➤ Pelaporan layanan ➤ Status Keluhan dan permintaan layanan ➤ Prosedur penanganan keluhan dan permintaan layanan ➤ Eskalasi	➤ Uraian informasi kontak personal pengguna layanan ➤ Uraian informasi kontak personal penyedia layanan ➤ Uraian ketentuan pelaporan layanan <i>help desk</i> ➤ Uraian status tiket <i>help desk</i> ➤ Uraian prosedur penanganan tiket <i>help desk</i> ➤ Uraian eskalasi <i>help desk</i>

Tabel 5. Service Level Agreement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
Permintaan fitur baru pada standar SAP sesuai dengan kebutuhan bisnis (ABAP Enhance)	Berdasarkan urgensitas, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 permintaan /hari	Permintaan fitur baru harus Dengan persetujuan BPO (Business Process Owner)	Program SAP hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAPer, dan tidak dapat diremote dari luar
Penambahan field text dan input pada form SAP (ABAP form)	Berdasarkan urgensitas, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jamx7/minggu	<20 permintaan /hari	User memberi rekap Permintaan penambahan field text dan input pada form sesuai dengan format SAP ke tim helpdesk berupa softcopy melalui email	Program SAP hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAPer, dan tidak dapat diremote dari luar



TUGAS KELOMPOK IT SERVICE MANAGEMENT

**PEMBUATAN DOKUMEN *SERVICE LEVEL MANAGEMENT*
PADA LAYANAN KEARSIPAN BERDASARKAN ITIL**

OLEH :

ARPA PAUZIAH	192420055
RAHMI	192420046
RANI OKTA FELANI	192420048

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2020

PEMBUATAN DOKUMEN *SERVICE LEVEL MANAGEMENT* PADA LAYANAN KEARSIPAN BERDASARKAN ITIL

1. PENDAHULUAN

Arsip merupakan informasi yang sangat penting. Menurut Sugiarto, (2005: 3) Arsip berasal dari bahasa Yunani, yaitu dari kata arche, kemudian berubah menjadi archea dan selanjutnya mengalami perubahan kembali menjadi archeon. Archea artinya dokumen atau catatan mengenai permasalahan.

Menurut Ensiklopedia Sastra Indonesia (2004: 83, 84) arsip adalah kumpulan dokumen, misalnya catatan atau surat menyurat yang bernilai sejarah. Biasanya kumpulan dokumen ini disimpan di dalam perpustakaan dan museum. Arsip sekarang bisa berbentuk microfilm, mengingat naskah aslinya sudah demikian tua, sehingga dikhawatirkan akan rusak bila dikeluarkan dari tempat penyimpanannya.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan menyatakan bahwahnya arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Menurut Yunita, (2015: 327) Arsip banyak dijadikan sebagai salah satu sumber informasi yang dapat mendukung pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Arsip pada dasarnya dapat dimanfaatkan untuk kepentingan organisasi yang menciptakan dan untuk kepentingan masyarakat secara luas. Arsip sebagai salah satu sumber informasi sangat dibutuhkan oleh siapapun yang membuat dan menerimanya, tidak peduli apakah ia menyangkut badan korporasi atau pun individu, disimpan dalam waktu yang singkat atau waktu yang lama maupun dimusnahkan. Arsip pasti bernilai, memiliki kepentingan ataupun kegunaan. Kepentingan yang dimaksud adalah informasinya memiliki sumber daya (resource) bagi yang membuat dan menerimanya.

Wahyuni, (2013: 203) menjelaskan setiap organisasi baik lembaga negara atau badan pemerintah maupun swasta, baik pusat maupun daerah tidak terlepas dari kegiatan menciptakan, mengelola, dan melaksanakan tugas serta fungsi organisasi. Arsip yang diciptakan organisasi mempunyai peranan yang sangat menentukan di dalam sebuah organisasi bahkan bisa dikatakan sebagai jantungnya organisasi. Kehilangan arsip akan mengakibatkan kerugian besar bagi sebuah organisasi, karena akan mempengaruhi proses pencapaian tujuan organisasi.

Rifauddin, (2016: 169) menjelaskan di Indonesia masih ditemui adanya beberapa instansi yang belum terlalu memperhatikan pengelolaan arsip khususnya arsip elektronik, sehingga produk yang dihasilkan sebagian besar masih berupa arsip jenis kertas. Hal ini

berakibat pada banyaknya volume arsip kertas yang menimbulkan berbagai masalah terkait dengan tempat penyimpanan, biaya pemeliharaan, tenaga pengelola, fasilitas, ataupun faktor lain yang bisa menyebabkan kerusakan arsip.

Sejak awal tahun 1990an, arsip atau pencatatan elektronik telah menjadi bagian dari aktivitas harian dunia usaha baik dalam organisasi besar maupun kecil. Sejak itu arsiparis profesional terus berupaya untuk mencapai terciptanya konsistensi dan standarisasi dalam manajemen arsip elektronik. Mardiaty, (2015: 61)

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pengelolaan arsip konvensional mulai disertai dengan sistem pengelolaan arsip secara elektronik. Sebagian besar organisasi bisnis maupun pemerintahan di era sekarang ini telah banyak menghasilkan dokumen dalam bentuk elektronik.

Menurut Mulyadi, (2016: 219-220) Perbedaan antara siklus manual dengan arsip elektronik terlihat pada tahap penciptaan, penyimpanan, distribusi, dan penggunaan. Pada pengelolaan arsip manual, masing-masing tahap berdiri sendiri sebagai suatu proses kegiatan. Sedangkan pada arsip elektronik ada siklus, proses penciptaan dan penyimpanan berlangsung dalam satu tahap, serta proses distribusi dan penggunaan juga berjalan dalam satu tahap. Berdasarkan siklus hidup arsip elektronik tersebut, maka dapat dimengerti bahwa pengelolaan arsip secara elektronik lebih efisien.

Menurut Siatiras (dalam Sugiarto 2014: 87) penerapan manajemen elektronik memiliki beberapa manfaat yaitu: (1) peningkatan efisiensi dalam pelayanan terhadap klien internal dan eksternal, (2) peningkatan berbagi informasi antara staf dan kantor, (3) mengurangi kewajiban atau manajemen resiko, (4) peningkatan keamanan informasi, (5) peningkatan pencatatan dan administrasi informasi, (6) keamanan yang fleksibel di tingkat dokumen, bukan hanya di level direktori versi control, (7) peningkatan proses informasi dan auditability, (8) tidak ada duplikasi dokumen, (9) peningkatan akses ke informasi.

Lembaga Kearsipan membutuhkan dasar pengetahuan terlebih dahulu untuk menyelesaikan masalah yang ada terkait dengan pelayanan kearsipan. Sehingga, untuk mengantisipasi masalah yang sulit diselesaikan, Lembaga Kearsipan membutuhkan sistem SIKD, yang kemudian berfungsi untuk menghasilkan *knowledge base* apabila terdapat masalah yang berulang. SIKD merupakan penyedia layanan yang baik terkait *request fulfillment, incident management, problem management* serta *access management*, SIKD juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua keluhan dari masyarakat dapat diselesaikan secara tepat waktu sesuai dengan perjanjian tanpa harus kehilangan keluhan tertentu.

Dalam menyelesaikan suatu keluhan atau permintaan layanan, tentunya diperlukan Kepastian kualitas layanan yang sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam penerapan manajemen layanan teknologi informasi. Hal tersebut digambarkan pada level *Service Design* di ITIL pada

proses *Service Level Management*. *Service Level Management* adalah sebuah proses yang bertujuan untuk menyelaraskan bisnis dengan kualitas layanan serta menentukan kebutuhan dan harapan Masyarakat dalam sebuah perjanjian antara penyedia layanan dan pengguna layanan. *Service Level Management* memiliki beberapa keluaran, diantaranya *Service Level Requirement* (SLR), *Service Level Agreement* (SLA) dan *Operational Level Agreement* (OLA). Ketiga dokumen tersebut perlu dibuat untuk menjelaskan kebutuhan layanan, ketersediaan layanan, performa layanan serta peran dan tanggung jawab internal support penyedia layanan. Lembaga Arsip memerlukan ketiga dokumen tersebut untuk mendefinisikan layanan kepada pengguna layanannya yaitu pengguna SAP pada Lembaga Arsip Prov. Sumsel itu sendiri maupun 17 Lembaga Kearsipan Daerah (LKD) serta untuk mendefinisikan kesepakatan mengenai pembagian kerja didalam internal penyedia layanan untuk melakukan support apabila ada pelaporan permasalahan ataupun permintaan layanan pada SIKD.

2. URAIAN PENELITIAN

Berikut merupakan tahapan pembuatan *Service Level Management* pada studi kasus Lembaga Kearsipan Prov. Sumsel.

2.1 Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal dalam melakukan penelitian ini. Aktivitas yang dilakukan pada tahap ini yaitu menyusun *Interview Protocol* untuk *Preliminary Data* SIKD, kemudian melakukan *Preliminary Data Gathering* yaitu melakukan wawancara pada pihak penyedia layanan untuk mendapatkan data dan informasi umum terkait SIKD yang disediakan, selain itu *Preliminary Data Gathering* juga bertujuan untuk mendapatkan dokumen Lembaga Arsip terkait SIKD sebagai pendukung penelitian ini. Aktivitas selanjutnya yaitu penyusunan *interview protocol* untuk pembuatan dokumen SLR, SLA dan juga OLA berdasarkan standar acuan yaitu ITIL, serta berdasarkan hasil *preliminary data gathering* yang telah didapatkan.

2.2 Tahap Pembuatan SLR

Setelah tahap persiapan, tahap selanjutnya yaitu pembuatan dokumen *Service Level Requirement* (SLR). Dalam membuat dokumen SLR, diperlukan aktivitas sebagai berikut yaitu, penggalan data dan informasi terkait SLR SIKD melalui *review* dokumen yang telah didapatkan pada tahap persiapan dan juga dilakukan wawancara pada pihak pengguna layanan. Setelah didapatkan data dan informasi terkait dokumen SLR, kemudian diperlukan adanya verifikasi data dan informasi SLR SIKD untuk menyamakan persepsi dan pendapat antara penulis dengan narasumber terkait. Aktivitas selanjutnya yaitu pembuatan dokumen

SLR SIKD yang dimulai dengan identifikasi dan analisa hasil wawancara, baru kemudian dilakukan verifikasi dan validasi dokumen SLR SIKD.

2.3 Tahap Pembuatan SLA

Setelah dilakukan verifikasi dan validasi dokumen SLR, maka baru dimulai tahap yang selanjutnya yaitu pembuatan dokumen *Service Level Agreement* (SLA). Dalam membuat SLA, diperlukan aktivitas sebagai berikut yaitu, penggalan data dan informasi terkait SLA help desk SAP berupa *review* dokumen dan wawancara pada penyedia layanan yang mengacu pada standaracuan ITIL dan dokumen SLR yang telah divalidasi, kemudian diperlukan adanya verifikasi data dan informasi SLA SIKD untuk menyamakan persepsi dan pendapat dengan narasumber, selanjutnya yaitu pembuatan dokumen SLA SIKD serta melakukan verifikasi dan validasi dokumen SLA SIKD.

2.4 Tahap Pembuatan OLA

Dokumen yang terakhir dibuat yaitu dokumen *Operational Level Agreement*(OLA) setelah Dokumen SLA selesai diverifikasi dan divalidasi. Dalam membuat OLA, diperlukan aktivitas sebagai berikut yaitu, yang pertama penggalan data dan informasi terkait OLA SIKD berupa *review* dokumen dan wawancara, kemudian diperlukan adanya verifikasi data dan informasi OLA SIKD untuk menyamakan persepsi dan pendapat, selanjutnya pembuatan dokumen OLA SIKD serta melakukan verifikasi dan validasi dokumen OLA SIKD.

2.5 Tahap Akhir

Tahap ini merupakan tahap terakhir dalam penelitian ini. Dalam tahap ini, penulis melakukan penyusunan dokumen akhir yang berupa dokumen SLR, SLA dan OLA yang telah terverifikasi dan tervalidasi dengan melakukan penarikan kesimpulan yang didokumentasikan dalam laporan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil dan pembahasan penyusunan dokumen Service Level Management pada studi kasus Lembaga Kearsipan Prov.Sumsel,

3.1 Penyusunan SLR

Dalam penyusunan dokumen SLR, dilakukan identifikasi SIKD SAP yang didapatkan dari wawancara dan juga review dokumen, selain itu dilakukan identifikasi kebutuhan layanan seperti daftar layanan dan juga kategorisasi layanan. Dari hasil identifikasi, didapatkan layanan yang telah dikelompokkan sesuai kategorinya seperti berikut:

Tabel 1. Daftar layanan terkategori

Kategori	Layanan
----------	---------

Infrastruktur	
<i>Request fullfilment</i>	Layanan permintaan <i>reset password</i>
<i>Incident management</i>	☐ Layanan pemulihan kegagalan internet ☐ Layanan pemulihan internet lambat ☐ Layanan perbaikan hardware eror ☐ Layanan perbaikan eror <i>load data</i>
<i>Access Management</i>	Layanan penambahan akun SIKD
Teknikal	
<i>Request fullfilment</i>	☐ Layanan permintaan kustomisasi - o Layanan permintaan fitur baru pada standar SIKD sesuai dengan kebutuhan bisnis - o Layanan kustomisasi <i>report</i> sesuai dengan kebutuhan Perusahaan ☐ Layanan penambahan <i>master data</i> ☐ Layanan perubahan <i>master data</i>
<i>Incident management</i>	☐ Layanan pemulihan kegagalan aplikasi SIKD ☐ Layanan perbaikan eror hasil kustomisasi ☐ Layanan perbaikan fitur <i>reporting</i> ☐ Layanan perbaikan sistem eror ☐ Layanan pemulihan fitur transaksi SIKD ☐ Layanan perbaikan konversi data SIKD ☐ Layanan pemulihan aplikasi SIKD lambat ☐ Layanan pemulihan eror <i>load tampilan</i> SIKD
<i>Problem management</i>	Layanan perbaikan kesalahan penginputan data transaksi oleh <i>user</i> ☐ Layanan perbaikan kesalahan master data

Pada penyusunan dokumen SLR, juga dilakukan identifikasi daftar layanan dan waktu penanganan layanan sesuai aspek yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Berdasarkan checklist SLR ITIL versi 2011 yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, didapatkan struktur dan konten dokumen SLR sebagai berikut [18]:

Tabel 2. Struktur dan konten dokumen SLR

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Deskripsi Layanan	Nama Layanan	Bersifat Deskriptif
	Deskripsi Layanan	
	Indikator Kesuksesan	
	Pengguna Layanan	
	Tanggal dimulai Layanan	
	Tanggal berakhir layanan	
Layanan	Deskripsi Kelompok Layanan	Uraian Daftar layanan beserta target layanan
	Ketersediaan help desk	Uraian ketersediaan waktu layanan dan waktu penanganan layanan
Glossary	Daftar Istilah	Uraian definisi istilah-istilah yang

		digunakan
--	--	-----------

Berikut merupakan contoh sebagian konten daftar layanan beserta target layanan yang di dapatkan untuk dokumen *Service Level Requirement*:

Tabel 3. Service Level Requirement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar SIKD sesuai dengan kebutuhan bisnis	24 jam x 7/ minggu	Tidak Terbatas	User memberi rekap permintaan fitur sesuai dengan format daftar ke tim SIKD berupa softcopy	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim dedikasi dan konsultan, dan tidak dapat diremote dari Luar
2. Penambahan field text dan input pada form SIKD	24 jam x 7/ minggu	Tidak Terbatas	User memberi rekap permintaan penambahan field text dan input pada form sesuai dengan format SIKD ke tim helpdesk berupa softcopy	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim dedikasi dan konsultan, dan tidak dapat diremote dari Luar

3.2 Penyusunan SLA

Pada proses penyusunan dokumen SLA, dilakukan identifikasi daftar layanan berdasarkan dokumen SLR. Setelah dilakukan wawancara, didapati bahwa terdapat perubahan daftar layanan disertai penghapusan layanan dan juga penambahan layanan. Layanan yang dihapuskan yaitu Layanan perbaikan hardware eror, sedangkan layanan yang ditambahkan yaitu Layanan Role Authorization dan Layanan penambahan field text dan input pada form SIKD. Kemudian, berdasarkan checklist SLR ITIL yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, didapatkan struktur dan konten dokumen SLA sebagai berikut

Tabel 4. Struktur dan Konten dokumen SLA

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Informasi Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Deskripsi Layanan	Nama Layanan	Bersifat Deskriptif
	Deskripsi Layanan	
	Tanggal dimulai Layanan	
	Tanggal berakhir layanan	
Layanan yang ditawarkan	Layanan Infrastruktur	Deskripsi tiap-tiap layanan SIKD
	Layanan Teknikal	
Komunikasi antara pelanggan dan	Kontak personal pelanggan	Uraian informasi kontak personal pengguna Layanan
	Kontak personal penyedia layanan	Uraian informasi kontak personal penyedia Layanan
	Pelaporan layanan	Uraian ketentuan pelaporan layanan SIKD
	Status Keluhan dan permintaan layanan	Uraian status tiket SIKD

penyedia layanan		
	Prosedur penanganan keluhan dan permintaan layanan	Uraian prosedur penanganan tiket
	Eskalasi	Uraian eskalasi <i>help desk</i>
	<i>Help desk Channel</i>	Uraian jalur komunikasi <i>help desk</i>
	<i>Review layanan help desk</i>	Uraian review layanan <i>help desk</i>
Keamanan TI	Keamanan TI <i>help desk</i>	Uraian keamanan TI <i>help desk</i>
Waktu layanan	Waktu pelayanan standar	Uraian waktu pelayanan <i>help desk</i> dan waktu penanganan keluhan
	Waktu penanganan	
<i>Required Types and Level of Support</i>	Infrastruktur	Uraian infrastruktur yang didukung oleh <i>help desk</i>
	Pengguna Layanan <i>help desk</i>	Uraian pengguna layanan <i>help desk</i>
<i>Service Level</i>	Deskripsi Kelompok	Uraian Daftar layanan beserta target

<i>Agreement</i>	Layanan	layanan
Standar Teknis	Standar teknis <i>help desk</i>	Uraian spesifikasi teknis layanan <i>help desk</i>
<i>Glossary</i>	Daftar Istilah	Uraian definisi istilah-istilah yang digunakan

Konten dari dokumen SLA didapatkan dari hasil wawancara dengan penyedia layanan yang mengacu pada dokumen SLR yang kemudian disesuaikan dengan kemampuan penyedia layanan. Selain perubahan layanan dari dokumen SLR ke dokumen SLA, didapatkan beberapa perubahan terkait dengan target layanan dan waktu layanan yang disediakan. Berikut merupakan contoh sebagian konten daftar layanan beserta target layanan yang didapatkan untuk dokumen Service Level Agreement:

Tabel 5. Service Level Agreement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar aplikasi sesuai dengan kebutuhan bisnis (ABAP Enhance)	Berdasarkan urgensi, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 permintaan /hari	Permintaan fitur baru harus dengan persetujuan BPO (Business Process Owner)	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAPer, dan tidak dapat diremote dari luar

2. Penambahan field text dan input pada form SAP (ABAP form)	Berdasarkan urgensitas, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 permintaan /hari	User memberi rekap permintaan penambahan field text dan input pada form sesuai dengan format SAP ke tim helpdesk berupa softcopy melalui email	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAPer, dan tidak dapat diremote dari luar

3.3 Penyusunan OLA

Pada penyusunan dokumen OLA, data dan informasi didapatkan dari hasil wawancara dengan pihak teknisi penyedia layanan. Struktur dan Konten dari dokumen OLA hampir sama dengan dokumen SLA, hanya saja terdapat tambahan satu bab yaitu bab Operational Level Agreement. Bab tersebut berisi mengenai ketersediaan layanan dan kapasitas yang disesuaikan dengan kemampuan pihak teknisi help desk. Berikut merupakan hasil perubahan dari dokumen SLA ke dokumen OLA

- Pada target layanan, ketersediaan layanan pada jam kerja ditambahkan waktu 30 menit setelah pulang operasional jam kerja. Kemudian untuk kapasitas layanan per harinya ditambah dengan 1 permintaan untuk setiap layanan untuk berjaga.
- Target Waktu penanganan layanan dikurangi sebanyak 2 jam dari waktu yang disediakan di dokumen SLA untuk berjaga.

Berikut merupakan contoh sebagian konten daftar layanan beserta target layanan yang didapatkan untuk dokumen Operational Level Agreement yang sekaligus menunjukkan perbedaan dokumen dengan dokumen sebelumnya:

Tabel 6. Operational Level Agreement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar SIKD sesuai dengan kebutuhan bisnis (ABAP Enhance)	Berdasarkan urgensi, - Level Low: Pada Jam Kerja (Availability teknisi hingga h+30 menit jam kerja) - Level Medium: Pada Jam Kerja (Availability Teknisi hingga h+ 30 menit jam kerja) - Level Hight : 24 jam x 7/ minggu	Maksima 120 permintaan an /hari	Permintaan fitur baru harus dengan persetujuan BPO (Business Process Owner)	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAPer, dan tidak dapat diremove dari luar

4. SIMPULAN / RINGKASAN

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh, dilakukan penarikan kesimpulan mengenai pembuatan dokumen SLR, SLA dan OLA pada layanan Sistem Informasi Kearsipan Nasional di Lembaga Kearsipan Prov. Sumsel. Terdapat dua rumusan masalah yang dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, yaitu sebagai berikut:

4.1 Hasil observasi dokumen dan wawancara terkait Service Level Management Sistem Informasi Kearsipan Nasional

Dari hasil observasi dokumen yang dilakukan, didapatkan dokumen dari Lembaga Kearsipan Prov.Sumsel yaitu dokumen Standar Operasional Layanan kearsipan termasuk dokumen Tata Kelola Arsip berbasis IT Lembaga Arsip. Kemudian diperlukan observasi dokumen standar acuan penelitian ini yaitu ITIL. Sedangkan dari wawancara yang telah dilakukan, didapatkan beberapa poin penting untuk menyusun dokumen, diantaranya yaitu, ruang lingkup SIKD, Struktur manajemen SIKD, rincian eskalasi SIKD serta tugas, pokok dan fungsi dari masing-masing peran yang terkait dalam SIKD.

4.2 Pembuatan dokumen Service Level Requirement, Service Level Agreement dan Operational Level Agreement

Dari hasil observasi dokumen dan wawancara, dilakukan identifikasi dan analisa untuk pembuatan dokumen. Untuk pembuatan dokumen SLR, identifikasi kebutuhan layanan termasuk daftar layanan dan pengkategorian layanan. Selain itu, diperlukan aktivitas identifikasi tabel daftar layanan dan identifikasi waktu penanganan layanan SIKD.

Dalam penyusunan dokumen SLA, diperlukan identifikasi daftar layanan dari pengguna layanan yang kemudian disesuaikan dengan kemampuan penyedia layanan. Kemudian dilakukan penyusunan struktur dokumen berdasarkan standar acuan dan disesuaikan dengan kebutuhan layanan, sehingga terbentuklah struktur dokumen SLA yaitu Informasi umum, Deskripsi layanan, Layanan yang ditawarkan, Komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan yang menjelaskan tentang pelaporan layanan, prosedur penanganan permintaan dan keluhan. Kemudian untuk penyusunan dokumen OLA, dilakukan identifikasi perubahan dari dokumen SLA ke OLA. Dengan struktur dokumen yang sama antara SLA dan OLA, perbedaanya yaitu terdapat daftar kelompok layanan Operational Level Agreement dan terdapat waktu layanan yang berbeda karena telah disesuaikan dengan ketersediaan teknis.

IT SERVICE MANAGEMENT



PEMBUATAN DOKUMEN SERVICE LEVEL MANAGEMENT PADA LAYANAN KEARSIPAN BERDASARKAN ITIL

Arpa Pautiah
(192420055)
Rahmi
(192420046)
RANI OKTA FELANI
(192420048)

PENDAHULUAN

Arsip merupakan informasi yang sangat penting. Menurut Sugiarto, (2005: 3) Arsip berasal dari bahasa Yunani, yaitu dari kata arche, kemudian berubah menjadi archea dan selanjutnya mengalami perubahan kembali menjadi archeon. Archea artinya dokumen atau catatan mengenai permasalahan.

Dalam menyelesaikan suatu keluhan atau permintaan layanan, tentunya diperlukan Kepastian kualitas layanan yang sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam penerapan manajemen layanan teknologi informasi. Hal tersebut digambarkan pada level *Service Design* di ITIL pada proses *Service Level Management*. *Service Level Management* adalah sebuah proses yang bertujuan untuk menyelaraskan bisnis dengan kualitas layanan serta menentukan kebutuhan dan harapan Masyarakat dalam sebuah perjanjian antara penyedia layanan dan pengguna layanan. *Service Level Management* memiliki beberapa keluaran, diantaranya *Service Level Requirement* (SLR), *Service Level Agreement* (SLA) dan *Operational Level Agreement* (OLA). Ketiga dokumen tersebut perlu dibuat untuk menjelaskan kebutuhan layanan, ketersediaan layanan, performa layanan serta peran dan tanggung jawab internal support penyedia layanan. Lembaga Arsip memerlukan ketiga dokumen tersebut untuk mendefinisikan layanan kepada pengguna layanannya yaitu pengguna SAP pada Lembaga Arsip Prov. Sumsel itu sendiri maupun 17 Lembaga Kearsipan Daerah (LKD) serta untuk mendefinisikan kesepakatan mengenai pembagian kerja didalam internal penyedia layanan untuk melakukan support apabila ada pelaporan permasalahan ataupun permintaan layanan pada SIKD.



URAIAN PENELITIAN

Berikut merupakan tahapan pembuatan Service Level Management pada studi kasus Lembaga Kearsipan Prov. Sumsel.

Tahap Persiapan

Tahap Pembuatan SLR

Tahap Pembuatan SLA

Tahap Pembuatan OLA

Tahap Akhir



Penyusunan SLR

Tabel 1. Daftar layanan terkategori

Kategori	Layanan
Infrastruktur	
<i>Request fulfillment</i>	Layanan permintaan <i>reset password</i>
<i>Incident management</i>	☐ Layanan pemulihan kegagalan internet ☐ Layanan pemulihan internet lambat ☐ Layanan perbaikan hardware eror ☐ Layanan perbaikan eror <i>load data</i>
<i>Access Management</i>	Layanan penambahan akun SIKD
Teknikal	
<i>Request fulfillment</i>	☐ Layanan permintaan kustomisasi - o Layanan permintaan fitur baru pada standar SIKD sesuai dengan kebutuhan bisnis - o Layanan kustomisasi <i>report</i> sesuai dengan kebutuhan Perusahaan Layanan penambahan <i>master data</i> Layanan perubahan <i>master data</i>
<i>Incident management</i>	☐ Layanan pemulihan kegagalan aplikasi SIKD Layanan perbaikan eror hasil kustomisasi Layanan perbaikan fitur <i>reporting</i> Layanan perbaikan sistem eror Layanan pemulihan fitur transaksi SIKD Layanan perbaikan konversi data SIKD Layanan pemulihan aplikasi SIKD lambat Layanan pemulihan eror <i>load</i> tampilan SIKD

Tabel 2. Struktur dan konten dokumen SLR

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Deskripsi Layanan	Nama Layanan	Bersifat Deskriptif
	Deskripsi Layanan	
	Indikator Kesuksesan	
	Pengguna Layanan	
	Tanggal dimulai Layanan	
	Tanggal berakhir layanan	
Layanan	Deskripsi Kelompok Layanan	Uraian Daftar layanan beserta target layanan
	Ketersediaan help desk	Uraian ketersediaan waktu layanan dan waktu penanganan layanan
Glossary	Daftar Istilah	Uraian definisi istilah-istilah yang <u>digunakan</u>

Tabel 3. Service Level Requirement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar SIKD sesuai dengan kebutuhan bisnis	24 jam x 7/ minggu	Tidak Terbatas	User memberi rekap permintaan fitur sesuai dengan format daftar ke tim SIKD berupa softcopy	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim dedikasi dan konsultan, dan tidak dapat diremote dari Luar
2. Penambahan field text dan input pada form SIKD	24 jam x 7/ minggu	Tidak Terbatas	User memberi rekap permintaan penambahan field text dan input pada form sesuai dengan format SIKD ke tim helpdesk berupa softcopy	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim dedikasi dan konsultan, dan tidak dapat diremote dari Luar

Penyusunan SLA

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Informasi Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Deskripsi Layanan	Nama Layanan	Bersifat Deskriptif
	Deskripsi Layanan	
	Tanggal dimulai Layanan	
	Tanggal berakhir layanan	
Layanan yang ditawarkan	Layanan Infrastruktur	Deskripsi tiap-tiap layanan SIKD
	Layanan Teknikal	
	Kontak personal pelanggan	Uraian informasi kontak personal pengguna Layanan
	Kontak personal penyedia layanan	Uraian informasi kontak personal penyedia Layanan
	Pelaporan layanan	Uraian ketentuan pelaporan layanan SIKD





penyedia layanan		
	Prosedur penanganan keluhan dan permintaan layanan	Uraian prosedur penanganan tiket
	Eskalasi	Uraian eskalasi <i>help desk</i>
	<i>Help desk Channel</i>	Uraian jalur komunikasi <i>help desk</i>
	<i>Review</i> layanan help desk	Uraian review layanan help desk
Keamanan TI	Keamanan TI <i>help desk</i>	Uraian keamanan TI <i>help desk</i>
Waktu layanan	Waktu pelayanan standar	Uraian waktu pelayanan <i>help desk</i> dan waktu penanganan keluhan
	Waktu penanganan	
<i>Required Types and Level of</i>	Infrastruktur	Uraian infrastruktur yang didukung oleh <i>help desk</i>
	Pengguna Layanan <i>help</i>	



<i>Agreement</i>	Layanan	layanan
Standar Teknis	Standar teknis <i>help desk</i>	Uraian spesifikasi teknis layanan <i>help desk</i>
<i>Glossary</i>	Daftar Istilah	Uraian definisi istilah-istilah yang digunakan

Tabel 5. Service Level Agreement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar aplikasi sesuai dengan kebutuhan bisnis (ABAP Enhance)	Berdasarkan urgensi, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 permintaan /hari	Permintaan fitur baru harus dengan persetujuan BPO (Business Process Owner)	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAPer, dan tidak dapat diremote dari luar



			User	
			memberi	
			rekap	
			permintaan	
			penambaha	
			n	
	Berdasarkan		field text	Program SIKD
	urgensitas,		dan input	hanya bisa
2. Penambahan	Level Low:	<20	pada form	dikonfigurasi
field text dan	Pada Jam Kerja	permintaa		
		n	sesuai	didalam kantor
input pada form	Level Medium:			oleh tim
	Pada Jam Kerja	/hari	dengan	ABAPer,
SAP (ABAP			format	
form)	Level High:		SAP	dan tidak dapat
				diremote dari
	24 jam x		ke tim	luar
	7/minggu		helpdesk	
			berupa	
			softcopy	
			melalui	
			email	

Tabel 6. Operational Level Agreement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar SIKD sesuai dengan kebutuhan bisnis (ABAP Enhance)	Berdasarkan urgensi,	Maksimal 20 permintaan/hari	Permintaan fitur baru harus dengan persetujuan BPO (Business Process Owner)	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAP, dan tidak dapat diremote dari luar
	- Level Low:			
	Pada Jam Kerja (Availability teknisi hingga h+30 menit jam kerja)			
	- Level Medium: Pada Jam Kerja (Availability Teknisi hingga h+ 30 menit jam kerja)			
	- Level High : 24 jam x 7/ minggu			

SIMPULAN / RINGKASAN

Hasil observasi dokumen dan wawancara terkait Service Level Management Sistem Informasi Kearsipan Nasional

Pembuatan dokumen Service Level Requirement, Service Level Agreement dan Operational Level Agreement





TUGAS KELOMPOK IT SERVICE MANAGEMENT

**PEMBUATAN DOKUMEN *SERVICE LEVEL MANAGEMENT*
PADA LAYANAN KEARSIPAN BERDASARKAN ITIL**

OLEH :

ARPA PAUZIAH	192420055
RAHMI	192420046
RANI OKTA FELANI	192420048

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2020

PEMBUATAN DOKUMEN *SERVICE LEVEL MANAGEMENT* PADA LAYANAN KEARSIPAN BERDASARKAN ITIL

1. PENDAHULUAN

Arsip merupakan informasi yang sangat penting. Menurut Sugiarto, (2005: 3) Arsip berasal dari bahasa Yunani, yaitu dari kata arche, kemudian berubah menjadi archea dan selanjutnya mengalami perubahan kembali menjadi archeon. Archea artinya dokumen atau catatan mengenai permasalahan.

Menurut Ensiklopedia Sastra Indonesia (2004: 83, 84) arsip adalah kumpulan dokumen, misalnya catatan atau surat menyurat yang bernilai sejarah. Biasanya kumpulan dokumen ini disimpan di dalam perpustakaan dan museum. Arsip sekarang bisa berbentuk microfilm, mengingat naskah aslinya sudah demikian tua, sehingga dikhawatirkan akan rusak bila dikeluarkan dari tempat penyimpanannya.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan menyatakan bahwahnya arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Menurut Yunita, (2015: 327) Arsip banyak dijadikan sebagai salah satu sumber informasi yang dapat mendukung pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Arsip pada dasarnya dapat dimanfaatkan untuk kepentingan organisasi yang menciptakan dan untuk kepentingan masyarakat secara luas. Arsip sebagai salah satu sumber informasi sangat dibutuhkan oleh siapapun yang membuat dan menerimanya, tidak peduli apakah ia menyangkut badan korporasi atau pun individu, disimpan dalam waktu yang singkat atau waktu yang lama maupun dimusnahkan. Arsip pasti bernilai, memiliki kepentingan ataupun kegunaan. Kepentingan yang dimaksud adalah informasinya memiliki sumber daya (resource) bagi yang membuat dan menerimanya.

Wahyuni, (2013: 203) menjelaskan setiap organisasi baik lembaga negara atau badan pemerintah maupun swasta, baik pusat maupun daerah tidak terlepas dari kegiatan menciptakan, mengelola, dan melaksanakan tugas serta fungsi organisasi. Arsip yang diciptakan organisasi mempunyai peranan yang sangat menentukan di dalam sebuah organisasi bahkan bisa dikatakan sebagai jantungnya organisasi. Kehilangan arsip akan mengakibatkan kerugian besar bagi sebuah organisasi, karena akan mempengaruhi proses pencapaian tujuan organisasi.

Rifauddin, (2016: 169) menjelaskan di Indonesia masih ditemui adanya beberapa instansi yang belum terlalu memperhatikan pengelolaan arsip khususnya arsip elektronik, sehingga produk yang dihasilkan sebagian besar masih berupa arsip jenis kertas. Hal ini

berakibat pada banyaknya volume arsip kertas yang menimbulkan berbagai masalah terkait dengan tempat penyimpanan, biaya pemeliharaan, tenaga pengelola, fasilitas, ataupun faktor lain yang bisa menyebabkan kerusakan arsip.

Sejak awal tahun 1990an, arsip atau pencatatan elektronik telah menjadi bagian dari aktivitas harian dunia usaha baik dalam organisasi besar maupun kecil. Sejak itu arsiparis profesional terus berupaya untuk mencapai terciptanya konsistensi dan standarisasi dalam manajemen arsip elektronik. Mardiaty, (2015: 61)

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pengelolaan arsip konvensional mulai disertai dengan sistem pengelolaan arsip secara elektronik. Sebagian besar organisasi bisnis maupun pemerintahan di era sekarang ini telah banyak menghasilkan dokumen dalam bentuk elektronik.

Menurut Mulyadi, (2016: 219-220) Perbedaan antara siklus manual dengan arsip elektronik terlihat pada tahap penciptaan, penyimpanan, distribusi, dan penggunaan. Pada pengelolaan arsip manual, masing-masing tahap berdiri sendiri sebagai suatu proses kegiatan. Sedangkan pada arsip elektronik ada siklus, proses penciptaan dan penyimpanan berlangsung dalam satu tahap, serta proses distribusi dan penggunaan juga berjalan dalam satu tahap. Berdasarkan siklus hidup arsip elektronik tersebut, maka dapat dimengerti bahwa pengelolaan arsip secara elektronik lebih efisien.

Menurut Siatiras (dalam Sugiarto 2014: 87) penerapan manajemen elektronik memiliki beberapa manfaat yaitu: (1) peningkatan efisiensi dalam pelayanan terhadap klien internal dan eksternal, (2) peningkatan berbagi informasi antara staf dan kantor, (3) mengurangi kewajiban atau manajemen resiko, (4) peningkatan keamanan informasi, (5) peningkatan pencatatan dan administrasi informasi, (6) keamanan yang fleksibel di tingkat dokumen, bukan hanya di level direktori versi control, (7) peningkatan proses informasi dan auditability, (8) tidak ada duplikasi dokumen, (9) peningkatan akses ke informasi.

Lembaga Kearsipan membutuhkan dasar pengetahuan terlebih dahulu untuk menyelesaikan masalah yang ada terkait dengan pelayanan kearsipan. Sehingga, untuk mengantisipasi masalah yang sulit diselesaikan, Lembaga Kearsipan membutuhkan sistem SIKD, yang kemudian berfungsi untuk menghasilkan *knowledge base* apabila terdapat masalah yang berulang. SIKD merupakan penyedia layanan yang baik terkait *request fulfillment, incident management, problem management* serta *access management*, SIKD juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua keluhan dari masyarakat dapat diselesaikan secara tepat waktu sesuai dengan perjanjian tanpa harus kehilangan keluhan tertentu.

Dalam menyelesaikan suatu keluhan atau permintaan layanan, tentunya diperlukan Kepastian kualitas layanan yang sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam penerapan manajemen layanan teknologi informasi. Hal tersebut digambarkan pada level *Service Design* di ITIL pada

proses *Service Level Management*. *Service Level Management* adalah sebuah proses yang bertujuan untuk menyelaraskan bisnis dengan kualitas layanan serta menentukan kebutuhan dan harapan Masyarakat dalam sebuah perjanjian antara penyedia layanan dan pengguna layanan. *Service Level Management* memiliki beberapa keluaran, diantaranya *Service Level Requirement* (SLR), *Service Level Agreement* (SLA) dan *Operational Level Agreement* (OLA). Ketiga dokumen tersebut perlu dibuat untuk menjelaskan kebutuhan layanan, ketersediaan layanan, performa layanan serta peran dan tanggung jawab internal support penyedia layanan. Lembaga Arsip memerlukan ketiga dokumen tersebut untuk mendefinisikan layanan kepada pengguna layanannya yaitu pengguna SAP pada Lembaga Arsip Prov. Sumsel itu sendiri maupun 17 Lembaga Kearsipan Daerah (LKD) serta untuk mendefinisikan kesepakatan mengenai pembagian kerja didalam internal penyedia layanan untuk melakukan support apabila ada pelaporan permasalahan ataupun permintaan layanan pada SIKD.

2. URAIAN PENELITIAN

Berikut merupakan tahapan pembuatan *Service Level Management* pada studi kasus Lembaga Kearsipan Prov. Sumsel.

2.1 Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal dalam melakukan penelitian ini. Aktivitas yang dilakukan pada tahap ini yaitu menyusun *Interview Protocol* untuk *Preliminary Data* SIKD, kemudian melakukan *Preliminary Data Gathering* yaitu melakukan wawancara pada pihak penyedia layanan untuk mendapatkan data dan informasi umum terkait SIKD yang disediakan, selain itu *Preliminary Data Gathering* juga bertujuan untuk mendapatkan dokumen Lembaga Arsip terkait SIKD sebagai pendukung penelitian ini. Aktivitas selanjutnya yaitu penyusunan *interview protocol* untuk pembuatan dokumen SLR, SLA dan juga OLA berdasarkan standar acuan yaitu ITIL, serta berdasarkan hasil *preliminary data gathering* yang telah didapatkan.

2.2 Tahap Pembuatan SLR

Setelah tahap persiapan, tahap selanjutnya yaitu pembuatan dokumen *Service Level Requirement* (SLR). Dalam membuat dokumen SLR, diperlukan aktivitas sebagai berikut yaitu, penggalan data dan informasi terkait SLR SIKD melalui *review* dokumen yang telah didapatkan pada tahap persiapan dan juga dilakukan wawancara pada pihak pengguna layanan. Setelah didapatkan data dan informasi terkait dokumen SLR, kemudian diperlukan adanya verifikasi data dan informasi SLR SIKD untuk menyamakan persepsi dan pendapat antara penulis dengan narasumber terkait. Aktivitas selanjutnya yaitu pembuatan dokumen

SLR SIKD yang dimulai dengan identifikasi dan analisa hasil wawancara, baru kemudian dilakukan verifikasi dan validasi dokumen SLR SIKD.

2.3 Tahap Pembuatan SLA

Setelah dilakukan verifikasi dan validasi dokumen SLR, maka baru dimulai tahap yang selanjutnya yaitu pembuatan dokumen *Service Level Agreement* (SLA). Dalam membuat SLA, diperlukan aktivitas sebagai berikut yaitu, penggalan data dan informasi terkait SLA help desk SAP berupa *review* dokumen dan wawancara pada penyedia layanan yang mengacu pada standaracuan ITIL dan dokumen SLR yang telah divalidasi, kemudian diperlukan adanya verifikasi data dan informasi SLA SIKD untuk menyamakan persepsi dan pendapat dengan narasumber, selanjutnya yaitu pembuatan dokumen SLA SIKD serta melakukan verifikasi dan validasi dokumen SLA SIKD.

2.4 Tahap Pembuatan OLA

Dokumen yang terakhir dibuat yaitu dokumen *Operational Level Agreement*(OLA) setelah Dokumen SLA selesai diverifikasi dan divalidasi. Dalam membuat OLA, diperlukan aktivitas sebagai berikut yaitu, yang pertama penggalan data dan informasi terkait OLA SIKD berupa *review* dokumen dan wawancara, kemudian diperlukan adanya verifikasi data dan informasi OLA SIKD untuk menyamakan persepsi dan pendapat, selanjutnya pembuatan dokumen OLA SIKD serta melakukan verifikasi dan validasi dokumen OLA SIKD.

2.5 Tahap Akhir

Tahap ini merupakan tahap terakhir dalam penelitian ini. Dalam tahap ini, penulis melakukan penyusunan dokumen akhir yang berupa dokumen SLR, SLA dan OLA yang telah terverifikasi dan tervalidasi dengan melakukan penarikan kesimpulan yang didokumentasikan dalam laporan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil dan pembahasan penyusunan dokumen Service Level Management pada studi kasus Lembaga Kearsipan Prov.Sumsel,

3.1 Penyusunan SLR

Dalam penyusunan dokumen SLR, dilakukan identifikasi SIKD SAP yang didapatkan dari wawancara dan juga review dokumen, selain itu dilakukan identifikasi kebutuhan layanan seperti daftar layanan dan juga kategorisasi layanan. Dari hasil identifikasi, didapatkan layanan yang telah dikelompokkan sesuai kategorinya seperti berikut:

Tabel 1. Daftar layanan terkategori

Kategori	Layanan
----------	---------

Infrastruktur	
<i>Request fullfilment</i>	Layanan permintaan <i>reset password</i>
<i>Incident management</i>	☐ Layanan pemulihan kegagalan internet ☐ Layanan pemulihan internet lambat ☐ Layanan perbaikan hardware eror ☐ Layanan perbaikan eror <i>load data</i>
<i>Access Management</i>	Layanan penambahan akun SIKD
Teknikal	
<i>Request fullfilment</i>	☐ Layanan permintaan kustomisasi - o Layanan permintaan fitur baru pada standar SIKD sesuai dengan kebutuhan bisnis - o Layanan kustomisasi <i>report</i> sesuai dengan kebutuhan Perusahaan ☐ Layanan penambahan <i>master data</i> ☐ Layanan perubahan <i>master data</i>
<i>Incident management</i>	☐ Layanan pemulihan kegagalan aplikasi SIKD ☐ Layanan perbaikan eror hasil kustomisasi ☐ Layanan perbaikan fitur <i>reporting</i> ☐ Layanan perbaikan sistem eror ☐ Layanan pemulihan fitur transaksi SIKD ☐ Layanan perbaikan konversi data SIKD ☐ Layanan pemulihan aplikasi SIKD lambat ☐ Layanan pemulihan eror <i>load tampilan</i> SIKD
<i>Problem management</i>	Layanan perbaikan kesalahan penginputan data transaksi oleh <i>user</i> ☐ Layanan perbaikan kesalahan master data

Pada penyusunan dokumen SLR, juga dilakukan identifikasi daftar layanan dan waktu penanganan layanan sesuai aspek yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Berdasarkan checklist SLR ITIL versi 2011 yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, didapatkan struktur dan konten dokumen SLR sebagai berikut [18]:

Tabel 2. Struktur dan konten dokumen SLR

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Deskripsi Layanan	Nama Layanan	Bersifat Deskriptif
	Deskripsi Layanan	
	Indikator Kesuksesan	
	Pengguna Layanan	
	Tanggal dimulai Layanan	
	Tanggal berakhir layanan	
Layanan	Deskripsi Kelompok Layanan	Uraian Daftar layanan beserta target layanan
	Ketersediaan help desk	Uraian ketersediaan waktu layanan dan waktu penanganan layanan
Glossary	Daftar Istilah	Uraian definisi istilah-istilah yang

		digunakan
--	--	-----------

Berikut merupakan contoh sebagian konten daftar layanan beserta target layanan yang di dapatkan untuk dokumen *Service Level Requirement*:

Tabel 3. Service Level Requirement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar SIKD sesuai dengan kebutuhan bisnis	24 jam x 7/ minggu	Tidak Terbatas	User memberi rekap permintaan fitur sesuai dengan format daftar ke tim SIKD berupa softcopy	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim dedikasi dan konsultan, dan tidak dapat diremote dari Luar
2. Penambahan field text dan input pada form SIKD	24 jam x 7/ minggu	Tidak Terbatas	User memberi rekap permintaan penambahan field text dan input pada form sesuai dengan format SIKD ke tim helpdesk berupa softcopy	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim dedikasi dan konsultan, dan tidak dapat diremote dari Luar

3.2 Penyusunan SLA

Pada proses penyusunan dokumen SLA, dilakukan identifikasi daftar layanan berdasarkan dokumen SLR. Setelah dilakukan wawancara, didapati bahwa terdapat perubahan daftar layanan disertai penghapusan layanan dan juga penambahan layanan. Layanan yang dihapuskan yaitu Layanan perbaikan hardware eror, sedangkan layanan yang ditambahkan yaitu Layanan Role Authorization dan Layanan penambahan field text dan input pada form SIKD. Kemudian, berdasarkan checklist SLR ITIL yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, didapatkan struktur dan konten dokumen SLA sebagai berikut

Tabel 4. Struktur dan Konten dokumen SLA

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Informasi Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Deskripsi Layanan	Nama Layanan	Bersifat Deskriptif
	Deskripsi Layanan	
	Tanggal dimulai Layanan	
	Tanggal berakhir layanan	
Layanan yang ditawarkan	Layanan Infrastruktur	Deskripsi tiap-tiap layanan SIKD
	Layanan Teknikal	
Komunikasi antara pelanggan dan	Kontak personal pelanggan	Uraian informasi kontak personal pengguna Layanan
	Kontak personal penyedia layanan	Uraian informasi kontak personal penyedia Layanan
	Pelaporan layanan	Uraian ketentuan pelaporan layanan SIKD
	Status Keluhan dan permintaan layanan	Uraian status tiket SIKD

penyedia layanan		
	Prosedur penanganan keluhan dan permintaan layanan	Uraian prosedur penanganan tiket
	Eskalasi	Uraian eskalasi <i>help desk</i>
	<i>Help desk Channel</i>	Uraian jalur komunikasi <i>help desk</i>
	<i>Review layanan help desk</i>	Uraian review layanan <i>help desk</i>
Keamanan TI	Keamanan TI <i>help desk</i>	Uraian keamanan TI <i>help desk</i>
Waktu layanan	Waktu pelayanan standar	Uraian waktu pelayanan <i>help desk</i> dan waktu penanganan keluhan
	Waktu penanganan	
<i>Required Types and Level of Support</i>	Infrastruktur	Uraian infrastruktur yang didukung oleh <i>help desk</i>
	Pengguna Layanan <i>help desk</i>	Uraian pengguna layanan <i>help desk</i>
<i>Service Level</i>	Deskripsi Kelompok	Uraian Daftar layanan beserta target

<i>Agreement</i>	Layanan	layanan
Standar Teknis	Standar teknis <i>help desk</i>	Uraian spesifikasi teknis layanan <i>help desk</i>
<i>Glossary</i>	Daftar Istilah	Uraian definisi istilah-istilah yang digunakan

Konten dari dokumen SLA didapatkan dari hasil wawancara dengan penyedia layanan yang mengacu pada dokumen SLR yang kemudian disesuaikan dengan kemampuan penyedia layanan. Selain perubahan layanan dari dokumen SLR ke dokumen SLA, didapatkan beberapa perubahan terkait dengan target layanan dan waktu layanan yang disediakan. Berikut merupakan contoh sebagian konten daftar layanan beserta target layanan yang didapatkan untuk dokumen Service Level Agreement:

Tabel 5. Service Level Agreement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar aplikasi sesuai dengan kebutuhan bisnis (ABAP Enhance)	Berdasarkan urgensi, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 permintaan /hari	Permintaan fitur baru harus dengan persetujuan BPO (Business Process Owner)	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAPer, dan tidak dapat diremote dari luar

2. Penambahan field text dan input pada form SAP (ABAP form)	Berdasarkan urgensitas, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 permintaan /hari	User memberi rekap permintaan penambahan field text dan input pada form sesuai dengan format SAP ke tim helpdesk berupa softcopy melalui email	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAPer, dan tidak dapat diremote dari luar

3.3 Penyusunan OLA

Pada penyusunan dokumen OLA, data dan informasi didapatkan dari hasil wawancara dengan pihak teknisi penyedia layanan. Struktur dan Konten dari dokumen OLA hampir sama dengan dokumen SLA, hanya saja terdapat tambahan satu bab yaitu bab Operational Level Agreement. Bab tersebut berisi mengenai ketersediaan layanan dan kapasitas yang disesuaikan dengan kemampuan pihak teknisi help desk. Berikut merupakan hasil perubahan dari dokumen SLA ke dokumen OLA

- Pada target layanan, ketersediaan layanan pada jam kerja ditambahkan waktu 30 menit setelah pulang operasional jam kerja. Kemudian untuk kapasitas layanan per harinya ditambah dengan 1 permintaan untuk setiap layanan untuk berjaga.
- Target Waktu penanganan layanan dikurangi sebanyak 2 jam dari waktu yang disediakan di dokumen SLA untuk berjaga.

Berikut merupakan contoh sebagian konten daftar layanan beserta target layanan yang didapatkan untuk dokumen Operational Level Agreement yang sekaligus menunjukkan perbedaan dokumen dengan dokumen sebelumnya:

Tabel 6. Operational Level Agreement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar SIKD sesuai dengan kebutuhan bisnis (ABAP Enhance)	Berdasarkan urgensi, - Level Low: Pada Jam Kerja (Availability teknisi hingga h+30 menit jam kerja) - Level Medium: Pada Jam Kerja (Availability Teknisi hingga h+ 30 menit jam kerja) - Level Hight : 24 jam x 7/ minggu	Maksima 120 permintaan an /hari	Permintaan fitur baru harus dengan persetujuan BPO (Business Process Owner)	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAPer, dan tidak dapat diremote dari luar

4. SIMPULAN / RINGKASAN

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh, dilakukan penarikan kesimpulan mengenai pembuatan dokumen SLR, SLA dan OLA pada layanan Sistem Informasi Kearsipan Nasional di Lembaga Kearsipan Prov. Sumsel. Terdapat dua rumusan masalah yang dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, yaitu sebagai berikut:

4.1 Hasil observasi dokumen dan wawancara terkait Service Level Management Sistem Informasi Kearsipan Nasional

Dari hasil observasi dokumen yang dilakukan, didapatkan dokumen dari Lembaga Kearsipan Prov.Sumsel yaitu dokumen Standar Operasional Layanan kearsipan termasuk dokumen Tata Kelola Arsip berbasis IT Lembaga Arsip. Kemudian diperlukan observasi dokumen standar acuan penelitian ini yaitu ITIL. Sedangkan dari wawancara yang telah dilakukan, didapatkan beberapa poin penting untuk menyusun dokumen, diantaranya yaitu, ruang lingkup SIKD, Struktur manajemen SIKD, rincian eskalasi SIKD serta tugas, pokok dan fungsi dari masing-masing peran yang terkait dalam SIKD.

4.2 Pembuatan dokumen Service Level Requirement, Service Level Agreement dan Operational Level Agreement

Dari hasil observasi dokumen dan wawancara, dilakukan identifikasi dan analisa untuk pembuatan dokumen. Untuk pembuatan dokumen SLR, identifikasi kebutuhan layanan termasuk daftar layanan dan pengkategorian layanan. Selain itu, diperlukan aktivitas identifikasi tabel daftar layanan dan identifikasi waktu penanganan layanan SIKD.

Dalam penyusunan dokumen SLA, diperlukan identifikasi daftar layanan dari pengguna layanan yang kemudian disesuaikan dengan kemampuan penyedia layanan. Kemudian dilakukan penyusunan struktur dokumen berdasarkan standar acuan dan disesuaikan dengan kebutuhan layanan, sehingga terbentuklah struktur dokumen SLA yaitu Informasi umum, Deskripsi layanan, Layanan yang ditawarkan, Komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan yang menjelaskan tentang pelaporan layanan, prosedur penanganan permintaan dan keluhan. Kemudian untuk penyusunan dokumen OLA, dilakukan identifikasi perubahan dari dokumen SLA ke OLA. Dengan struktur dokumen yang sama antara SLA dan OLA, perbedaanya yaitu terdapat daftar kelompok layanan Operational Level Agreement dan terdapat waktu layanan yang berbeda karena telah disesuaikan dengan ketersediaan teknis.

IT SERVICE MANAGEMENT



PEMBUATAN DOKUMEN SERVICE LEVEL MANAGEMENT PADA LAYANAN KEARSIPAN BERDASARKAN ITIL

Arpa Pautiah
(192420055)
Rahmi
(192420046)
RANI OKTA FELANI
(192420048)

PENDAHULUAN

Arsip merupakan informasi yang sangat penting. Menurut Sugiarto, (2005: 3) Arsip berasal dari bahasa Yunani, yaitu dari kata arche, kemudian berubah menjadi archea dan selanjutnya mengalami perubahan kembali menjadi archeon. Archea artinya dokumen atau catatan mengenai permasalahan.

Dalam menyelesaikan suatu keluhan atau permintaan layanan, tentunya diperlukan Kepastian kualitas layanan yang sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam penerapan manajemen layanan teknologi informasi. Hal tersebut digambarkan pada level *Service Design* di ITIL pada proses *Service Level Management*. *Service Level Management* adalah sebuah proses yang bertujuan untuk menyelaraskan bisnis dengan kualitas layanan serta menentukan kebutuhan dan harapan Masyarakat dalam sebuah perjanjian antara penyedia layanan dan pengguna layanan. *Service Level Management* memiliki beberapa keluaran, diantaranya *Service Level Requirement* (SLR), *Service Level Agreement* (SLA) dan *Operational Level Agreement* (OLA). Ketiga dokumen tersebut perlu dibuat untuk menjelaskan kebutuhan layanan, ketersediaan layanan, performa layanan serta peran dan tanggung jawab internal support penyedia layanan. Lembaga Arsip memerlukan ketiga dokumen tersebut untuk mendefinisikan layanan kepada pengguna layanannya yaitu pengguna SAP pada Lembaga Arsip Prov. Sumsel itu sendiri maupun 17 Lembaga Kearsipan Daerah (LKD) serta untuk mendefinisikan kesepakatan mengenai pembagian kerja didalam internal penyedia layanan untuk melakukan support apabila ada pelaporan permasalahan ataupun permintaan layanan pada SIKD.



URAIAN PENELITIAN

Berikut merupakan tahapan pembuatan Service Level Management pada studi kasus Lembaga Kearsipan Prov. Sumsel.



Tahap Persiapan

Tahap Pembuatan SLR

Tahap Pembuatan SLA

Tahap Pembuatan OLA

Tahap Akhir

Penyusunan SLR

Tabel 1. Daftar layanan terkategori

Kategori	Layanan
Infrastruktur	
<i>Request fulfillment</i>	Layanan permintaan <i>reset password</i>
<i>Incident management</i>	☐ Layanan pemulihan kegagalan internet ☐ Layanan pemulihan internet lambat ☐ Layanan perbaikan hardware eror ☐ Layanan perbaikan eror <i>load data</i>
<i>Access Management</i>	Layanan penambahan akun SIKD
Teknikal	
<i>Request fulfillment</i>	☐ Layanan permintaan kustomisasi - o Layanan permintaan fitur baru pada standar SIKD sesuai dengan kebutuhan bisnis - o Layanan kustomisasi <i>report</i> sesuai dengan kebutuhan Perusahaan Layanan penambahan <i>master data</i> Layanan perubahan <i>master data</i>
<i>Incident management</i>	☐ Layanan pemulihan kegagalan aplikasi SIKD Layanan perbaikan eror hasil kustomisasi Layanan perbaikan fitur <i>reporting</i> Layanan perbaikan sistem eror Layanan pemulihan fitur transaksi SIKD Layanan perbaikan konversi data SIKD Layanan pemulihan aplikasi SIKD lambat Layanan pemulihan eror <i>load</i> tampilan SIKD

Tabel 2. Struktur dan konten dokumen SLR

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Deskripsi Layanan	Nama Layanan	Bersifat Deskriptif
	Deskripsi Layanan	
	Indikator Kesuksesan	
	Pengguna Layanan	
	Tanggal dimulai Layanan	
	Tanggal berakhir layanan	
Layanan	Deskripsi Kelompok Layanan	Uraian Daftar layanan beserta target layanan
	Ketersediaan help desk	Uraian ketersediaan waktu layanan dan waktu penanganan layanan
Glossary	Daftar Istilah	Uraian definisi istilah-istilah yang <u>digunakan</u>

Tabel 3. Service Level Requirement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar SIKD sesuai dengan kebutuhan bisnis	24 jam x 7/ minggu	Tidak Terbatas	User memberi rekap permintaan fitur sesuai dengan format daftar ke tim SIKD berupa softcopy	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim dedikasi dan konsultan, dan tidak dapat diremote dari Luar
2. Penambahan field text dan input pada form SIKD	24 jam x 7/ minggu	Tidak Terbatas	User memberi rekap permintaan penambahan field text dan input pada form sesuai dengan format SIKD ke tim helpdesk berupa softcopy	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim dedikasi dan konsultan, dan tidak dapat diremote dari Luar

Penyusunan SLA

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Informasi Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Deskripsi Layanan	Nama Layanan	Bersifat Deskriptif
	Deskripsi Layanan	
	Tanggal dimulai Layanan	
	Tanggal berakhir layanan	
Layanan yang ditawarkan	Layanan Infrastruktur	Deskripsi tiap-tiap layanan SIKD
	Layanan Teknikal	
	Kontak personal pelanggan	Uraian informasi kontak personal pengguna Layanan
	Kontak personal penyedia layanan	Uraian informasi kontak personal penyedia Layanan
	Pelaporan layanan	Uraian ketentuan pelaporan layanan SIKD





penyedia layanan		
	Prosedur penanganan keluhan dan permintaan layanan	Uraian prosedur penanganan tiket
	Eskalasi	Uraian eskalasi <i>help desk</i>
	<i>Help desk Channel</i>	Uraian jalur komunikasi <i>help desk</i>
	<i>Review</i> layanan help desk	Uraian review layanan help desk
Keamanan TI	Keamanan TI <i>help desk</i>	Uraian keamanan TI <i>help desk</i>
Waktu layanan	Waktu pelayanan standar	Uraian waktu pelayanan <i>help desk</i> dan waktu penanganan keluhan
	Waktu penanganan	
<i>Required Types and Level of</i>	Infrastruktur	Uraian infrastruktur yang didukung oleh <i>help desk</i>
	Pengguna Layanan <i>help</i>	



<i>Agreement</i>	Layanan	layanan
Standar Teknis	Standar teknis <i>help desk</i>	Uraian spesifikasi teknis layanan <i>help desk</i>
<i>Glossary</i>	Daftar Istilah	Uraian definisi istilah-istilah yang digunakan

Tabel 5. Service Level Agreement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar aplikasi sesuai dengan kebutuhan bisnis (ABAP Enhance)	Berdasarkan urgensitas, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 permintaan /hari	Permintaan fitur baru harus dengan persetujuan BPO (Business Process Owner)	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAPer, dan tidak dapat diremote dari luar



			User	
			memberi	
			rekap	
			permintaan	
			penambaha	
			n	
	Berdasarkan		field text	Program SIKD
	urgensitas,		dan input	hanya bisa
2. Penambahan	Level Low:	<20	pada form	dikonfigurasi
field text dan	Pada Jam Kerja	permintaa		
		n	sesuai	didalam kantor
input pada form	Level Medium:			oleh tim
	Pada Jam Kerja	/hari	dengan	ABAPer,
SAP (ABAP			format	
form)	Level High:		SAP	dan tidak dapat
				diremote dari
	24 jam x		ke tim	luar
	7/minggu		helpdesk	
			berupa	
			softcopy	
			melalui	
			email	

Tabel 6. Operational Level Agreement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar SIKD sesuai dengan kebutuhan bisnis (ABAP Enhance)	Berdasarkan urgensi,	Maksimal 20 permintaan/hari	Permintaan fitur baru harus dengan persetujuan BPO (Business Process Owner)	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAP, dan tidak dapat diremote dari luar
	- Level Low:			
	Pada Jam Kerja (Availability teknisi hingga h+30 menit jam kerja)			
	- Level Medium: Pada Jam Kerja (Availability Teknisi hingga h+ 30 menit jam kerja)			
	- Level High : 24 jam x 7/ minggu			

SIMPULAN / RINGKASAN

Hasil observasi dokumen dan wawancara terkait Service Level Management Sistem Informasi Kearsipan Nasional

Pembuatan dokumen Service Level Requirement, Service Level Agreement dan Operational Level Agreement



TUGAS UJIAN AKHIR SEMESTER
IT SERVICE MANAGEMENT



KELOMPOK 6

THEO VHALDINO	192420058
SIGIT PAMUNGKAS	1924200

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2020

PENERAPAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR MENGGUNAKAN ITIL VERSI 3 DOMAIN *SERVICE TRANSITION* (STUDI KASUS: PT ALBASIA NUSA KARYA)

1. Pendahuluan

Dengan berjalannya perkembangan zaman yang semakin modern ini, maka semakin banyak perusahaan baru yang bersaing untuk menguasai segmen pasar yang ada di dunia. Persaingan bisnis di era globalisasi ini sangat menuntut perusahaan supaya bekerja lebih kreatif dan inovatif ke depannya, supaya perusahaan dapat selalu beberapa langkah di depan pesaing-pesaing bisnisnya maka perusahaan harus melakukan rencana strategis untuk menghasilkan produk yang berkualitas, selain itu perkembangan Teknologi Informasi (TI) saat ini telah mencakup berbagai bidang. Dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi kinerja perusahaan dibutuhkan Teknologi Informasi yang sudah menjadi hal yang sangat penting bagi hampir semua perusahaan. Peranan teknologi yang menitik beratkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan computer, TI dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan cepat, tepat waktu, relevan dan akurat [1]. Permasalahan pada PT Albasia Nusa Karya terjadi pada pengelolaan perubahan layanan yang ada di perusahaan. Sebagai contoh, dalam suatu sistem tidak ada yang selalu tetap pasti ada pembaharuan atau perubahan, tidak ada prosedur layanan yang mendasari pengelolaan layanan TI, sehingga pengelolaan perubahan sistem dan masalah lainnya belum maksimal. Maka dari itu perlu adanya sebuah standar yang dapat mengatur jalannya proses pada perusahaan, salah satunya menggunakan best practice ITIL versi 3 terutama pada domain Service Transition. Penerapan domain Service Transition ini akan menimbulkan kegiatan perencanaan dan pengontrolan yang mengelola prosedur layanan untuk setiap divisi internal yang ada di perusahaan secara efisien.

Dengan kondisi eksisting dari PT Albasia Nusa Karya dan melihat tujuan dari PT Albasia Nusa Karya dalam memaksimalkan kinerja perusahaan, maka pada penelitian ini akan menggunakan best practice ITIL versi 3 untuk perancangan manajemen layanan TI pada PT. ANK. ITIL versi 3 mempunyai 5 domain, yaitu Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, dan Continual Service Improvement.

Pada penelitian ini akan dilakukan perancangan proses yang ada di ITIL versi 3 yaitu pada domain Service Transition yang berfokus supaya layanan TI dapat memberikan manfaat kepada pihak bisnis, layanan-layanan TI tersebut harus terlebih dahulu direncanakan dengan acuan tujuan bisnis

2. Dasar Teori

2.1. ITIL versi 3

ITIL adalah suatu best practice pengelolaan layanan TI (IT Service Management) yang sudah diadopsi sebagai standar industri pengembangan perangkat lunak di dunia. Standar ITIL berfokus kepada pelayanan pelanggan (customer) dan tidak menyertakan proses penyelarasan strategi organisasi terhadap strategi TI yang dikembangkan [2].

2.2. Service Transition

Service Transition merupakan siklus ketiga pada ITIL. Service transition dilakukan untuk menyesuaikan layanan TI yang akan dikembangkan dengan layanan TI yang telah berjalan di organisasi, melakukan review, dan pengecekan terhadap layanan TI yang akan dijalankan. Proses pengecekan dilakukan untuk melihat kelemahan atau kekurangan yang muncul untuk diubah kembali sebelum diimplementasikan. Service Transition memberikan panduan untuk pengembangan dan peningkatan kemampuan untuk memperkenalkan layanan baru terhadap lingkungan yang terdukung.

2.3. Proses Service Transition

Proses – proses yang terdapat pada tahap service transition adalah:

1. Transition planning and support: untuk memberikan perencanaan keseluruhan untuk transisi layanan dan mengkoordinasikan sumber daya yang mereka butuhkan.
2. Change management: mengontrol semua perubahan pada layanan dan memastikan perubahan yang dibuat menguntungkan dengan gangguan yang minimal untuk layanan TI
3. Service Asset and Configuration Management, Tujuan dari proses ini adalah menjaga hubungan konfigurasi dan asset yang dibutuhkan layanan TI.
4. Release and Deployment Management: merencanakan, menjadwalkan dan mengendalikan proses rilis layanan dengan menguji pada siklus layanan. Tujuannya adalah untuk memastikan integritas layanan tetap terjaga
5. Service Validation and Testing: adalah memastikan layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan sesuai target level yang disepakati dan memastikan bahwa operasional TI mampu mendukung layanan tersebut
6. Change evaluation: adalah melakukan pengenalan pada layanan baru, ataupun memperkenalkan perubahan baru pada layanan yang telah berjalan
7. Knowledge management: mengumpulkan, menganalisa, menyimpan, dan berbagi pengetahuan dan informasi organisasi yang terkait dengan layanan TI. Tujuan dari proses ini adalah untuk meningkatkan efisiensi..

2.4. Analisis Risiko

Menurut (Goldfrey, 1996), analisis risiko yang dilakukan secara sistematis dapat berfungsi untuk:

1. Memperjelas mengenai batasan kerugian yang dialami
2. Mengontrol setiap aspek yang mungkin tidak dapat diprediksi
3. Mengidentifikasi, menilai dan mencegah suatu risiko

4. Meminimalisir kerusakan akibat risiko yang dialami
5. Memprioritaskan risiko utama (major risk)

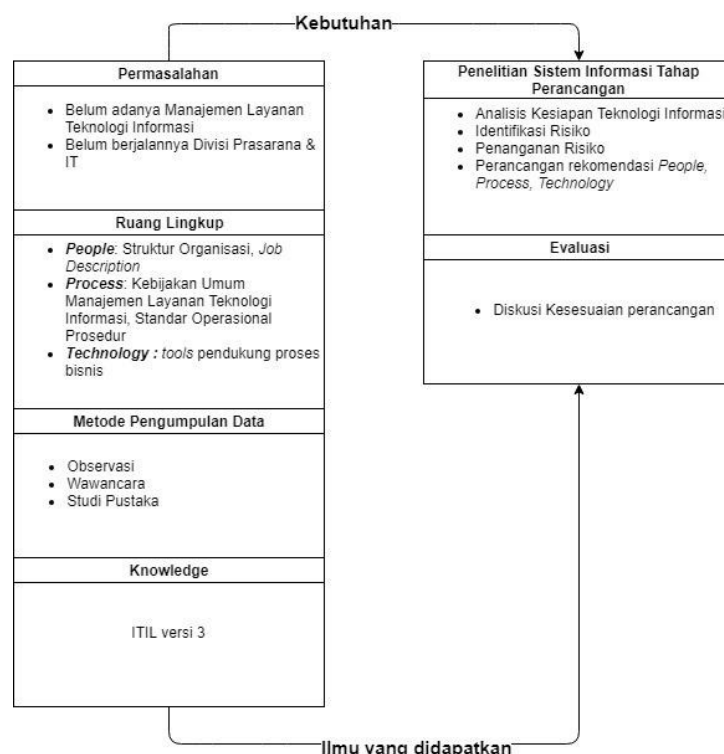
2.5. Analisis Readiness

Analisis Readiness adalah kesiapan untuk memberikan suatu respon atau jawaban dalam menghadapi situasi. Dapat disimpulkan bahwa analisis Readiness adalah mengetahui kondisi suatu service management didalam suatu perusahaan untuk memahami serta perencanaan dalam pengimplementasian standarisasi perusahaan (Slameto, 2010).

3. Metodologi Penelitian

3.1. Metodologi Penelitian

Metode penelitian adalah penyelidikan yang terorganisasi, dapat diartikan pula sebagai pencarian pengetahuan dan pemberi artian secara terus menerus terhadap sesuatu. Metodologi penelitian dapat didefinisikan sebagai metode yang lebih terperinci mengenai tahap-tahap melakukan sebuah penelitian. Model konseptual pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut:



4. Analisis Data

4.1. Hasil Analisis Kesenjangan

Hasil analisis kesenjangan dengan acuan ITIL versi 3 menggunakan readiness assessment menjelaskan bahwa aktivitas PT Albasia Nusa Karya yang memiliki kesesuaian sebesar 18.48% untuk kepatuhan terhadap service transition dengan best practices ITIL versi 3. Dalam kasus tersebut dapat disimpulkan bahwa PT Albasia Nusa Karya belum menerapkan manajemen layanan dengan tidak adanya dokumen kebijakan, standar prosedur serta tools pendukung untuk ruang lingkup manajemen layanan IT.

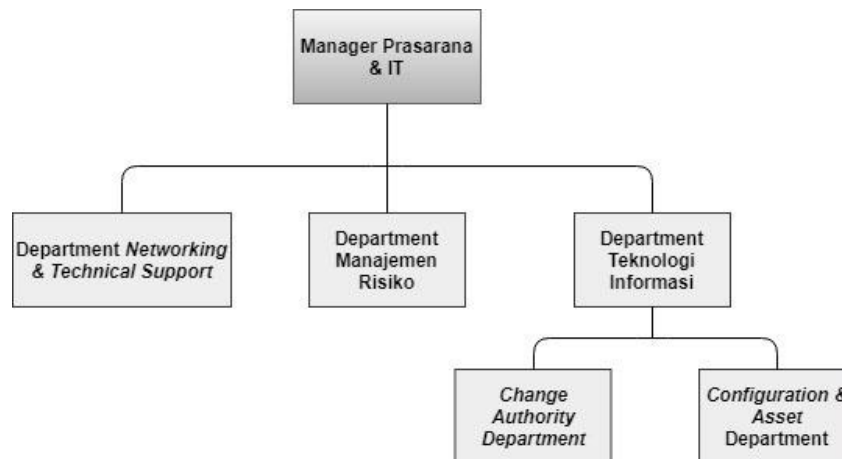
Tabel 1 Hasil Analisis Kesenjangan

Ruang Lingkup	Koresponden 1	Koresponden 2	Koresponden 3	Hasil (%)
Service Management as a Practice	13	13	13	13%
Service Transition Principles	20	18	18	18.67%
Service Transition Processes	119	112	111	11.4%
Service Transition common operation activities	24	24	24	24%
Organising Service Transition	28	27	27	27.3%
Service Transition Technology Considerations	27	27	27	27%
Implementing Service Transition	8	8	8	8%
Total (rata-rata)				18.48%

5. Perancangan People, Process dan Technology

5.1. Perancangan struktur organisasi

Pada tahapan ini kami melakukan perancangan pada PT Albasia Nusa Karya berupa sebuah rekomendasi pada struktur organisasi, deskripsi kerja dan pemetaan diagram RACI untuk mengimplementasikan perancangan service transition yang diusulkan.



Gambar 5-1 Struktur Organisasi

5.2. Kompetensi Sumber Daya Manusia

Pentingnya memperhatikan SDM yang ada atau yang dibutuhkan pada PT Albasia Nusa Karya. Pada tahapan ini akan dilakukan analisis kompetensi sumber daya manusia yang diperlukan oleh PT Albasia Nusa Karya sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang sebelumnya dijelaskan. tingkatan kompetensi sumber daya manusia menurut ITIL versi 3 *For Implementation Project*.

Tabel 2 Pemetaan Usulan Kompetensi *Service Transition*

Jabatan	Kompetensi					
	<i>Soft skill</i>			<i>Hard Skill</i>		
	<i>Integrity</i>	<i>Innovation</i>	<i>Customer Focus</i>	<i>Knowledge</i>	<i>Programming Computer</i>	<i>Finance</i>
Manager IT	5	5	5	5	5	5
Divisi Teknologi Informasi	4	4	4	4	5	4

Divisi Manajemen Risiko	4	3	4	4	2	4
Change Manager	2	4	4	4	4	1
Configuration Manager	2	4	4	4	4	1
Networking & Technical Support	2	2	1	4	5	1

5.3. Prosedur Change Management

Pada proses Change Management dirancang untuk pengelolaan manajemen layanan TI pada PT Albasia Nusa Karya sebagai pedoman dasar dalam melaksanakan aktivitas pada Change Management. Pada prosedur ini menjelaskan alur dari perencanaan, pengkajian, dan pembuatan RFC (Request for Change).

5.4. Prosedur Service Asset and Configuration Management

Pada proses Service Asset and Configuration Management dirancang untuk melakukan kontrol, perbaikan, dan mengelola aset konfigurasi yang disebut Configuration Item (CI) dan di kelola pada tools CMS (Configuration Management System).

5.5. Perancangan Technology

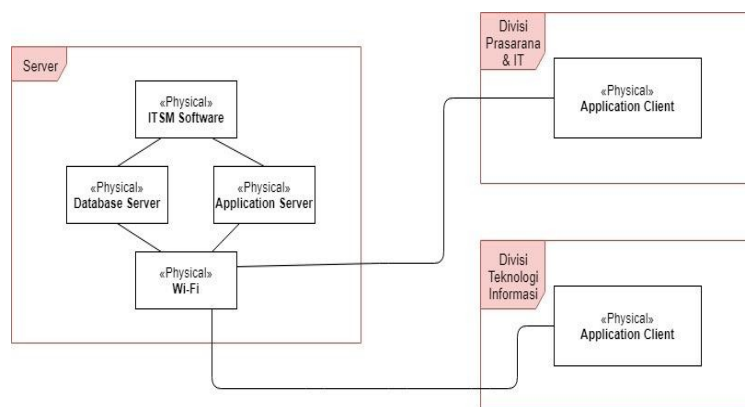
Tabel 3 Kompetensi Sumber Daya Manusia kompetensi dari sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kualitas

No.	Nama Aplikasi	Biaya	Layanan Tanya Jawab	Pelaporan dan Komunikasi	User Friendly	IT help Desk	Rating Berdasarkan Gartner
1	Samanage <i>Officialwebsite:</i> https://www.samanage.com	\$79/month per user \$0.60/month per device	v	v	v	v	4.5 / 5
2	Freshservice <i>Officialwebsite:</i> https://freshservice.com	\$89/month/user pembayaran setiap tahun	v	v	v	v	4.4 / 5
3	ServiceNow <i>Officialwebsite:</i> https://www.servicenow.com/	\$96/month/user pembayaran setiap tahun	v	v	v	v	4.1 / 5

4	TOPdesk <i>Officialwebsite:</i> https://www.topdesk.com/us	\$99/month/user	v	v	v	v	4.6 / 5
---	---	-----------------	---	---	---	---	---------

5.6. Usulan Arsitektur Teknologi

Sebuah aplikasi juga memerlukan infrastruktur lain supaya dapat diakses. Oleh karena itu diusulkan sebuah Arsitektur Teknologi yang menggambarkan hubungan antar infrastruktur dan aplikasi. Arsitektur Teknologi digambarkan secara sederhana pada gambar 2.



Gambar 2 Arsitektur Teknologi usulan

5.7. Road Map

Road Map ialah metode perencanaan dalam membuat suatu jangka waktu panjang yang digunakan sebagai target pada perusahaan dalam pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan perusahaan. Pada Tabel di bawah menjelaskan Road Map pada PT Albasia Nusa Karya dalam jangka waktu 4 tahun.

Tabel 3 Road Map Perusahaan

N o.	Rekomendasi	Jangka Waktu											
		2019			2020			2021			2022		
		T 1	T 2	T 3	T 1	T 2	T 3	T 1	T 2	T 3	T 1	T 2	T 3
Rekomendasi <i>People</i>													
1.	Penambahan Divisi Prasarana & IT, dengan unit kerja dibawah nya												

Application Software yang dapat mendukung dalam praktik Manajemen Layanan
Teknologi Informasi adalah Samanage

**PENERAPAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR
MENGUNAKAN ITIL VERSI 3 DOMAIN *SERVICE TRANSITION*
(STUDI KASUS: PT ALBASIA NUSA KARYA)**



KELOMPOK 6

THEO VHALDINO	192420058
SIGIT PAMUNGKAS	192420047

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2020**

PENDAHULUAN

Permasalahan pada PT Albasia Nusa Karya terjadi pada pengelolaan perubahan layanan yang ada di perusahaan.

Sebagai contoh, dalam suatu sistem tidak ada yang selalu tetap pasti ada pembaharuan atau perubahan, tidak ada prosedur layanan yang mendasari pengelolaan layanan TI, sehingga pengelolaan perubahan sistem dan masalah lainnya belum maksimal.

Maka dari itu perlu adanya sebuah standar yang dapat mengatur jalannya proses pada perusahaan, salah satunya menggunakan best practice ITIL versi 3 terutama pada domain Service Transition.

Penerapan domain Service Transition ini akan menimbulkan kegiatan perencanaan dan pengontrolan yang mengelola prosedur layanan untuk setiap divisi internal yang ada di perusahaan secara efisien.

DASAR TEORI

ITIL Versi 3

ITIL adalah suatu best practice pengelolaan layanan TI (IT Service Management) yang sudah diadopsi sebagai standar industri pengembangan perangkat lunak di dunia. Standar ITIL berfokus kepada pelayanan pelanggan (customer) dan tidak menyertakan proses penyelarasan strategi organisasi terhadap strategi TI yang dikembangkan

Service Transition

Service Transition merupakan siklus ketiga pada ITIL. Service transition dilakukan untuk menyesuaikan layanan TI yang akan dikembangkan dengan layanan TI yang telah berjalan di organisasi, melakukan review, dan pengecekan terhadap layanan TI yang akan dijalankan.

PROSES SERVICE TRANSITION

```
graph LR; A[PROSES SERVICE TRANSITION] --> B(Transition planning and support); A --> C(Change management); A --> D(Service Asset and Configuration Management); A --> E(Release and Deployment Management); A --> F(Service Validation and Testing); A --> G(Change evaluation); A --> H(Knowledge management);
```

The diagram illustrates the components of the Service Transition process. A central blue box at the top is labeled 'PROSES SERVICE TRANSITION'. A vertical line descends from the left side of this box, with seven horizontal arrows pointing to the right. Each arrow points to a red, horizontally-oriented oval containing a specific process component. The components are listed from top to bottom: 'Transition planning and support', 'Change management', 'Service Asset and Configuration Management', 'Release and Deployment Management', 'Service Validation and Testing', 'Change evaluation', and 'Knowledge management'.

Transition planning and support

Change management

Service Asset and Configuration
Management

Release and Deployment Management

Service Validation and Testing

Change evaluation

Knowledge management

Analisis Risiko

Menurut (Goldfrey, 1996), analisis risiko yang dilakukan secara sistematis dapat berfungsi untuk:

Memperjelas mengenai batasan kerugian yang dialami

Mengontrol setiap aspek yang mungkin tidak dapat diprediksi

Mengidentifikasi, menilai dan mencegah suatu risiko

Meminimalisir kerusakan akibat risiko yang dialami

Memprioritaskan risiko utama (major risk)

Analisis Readiness

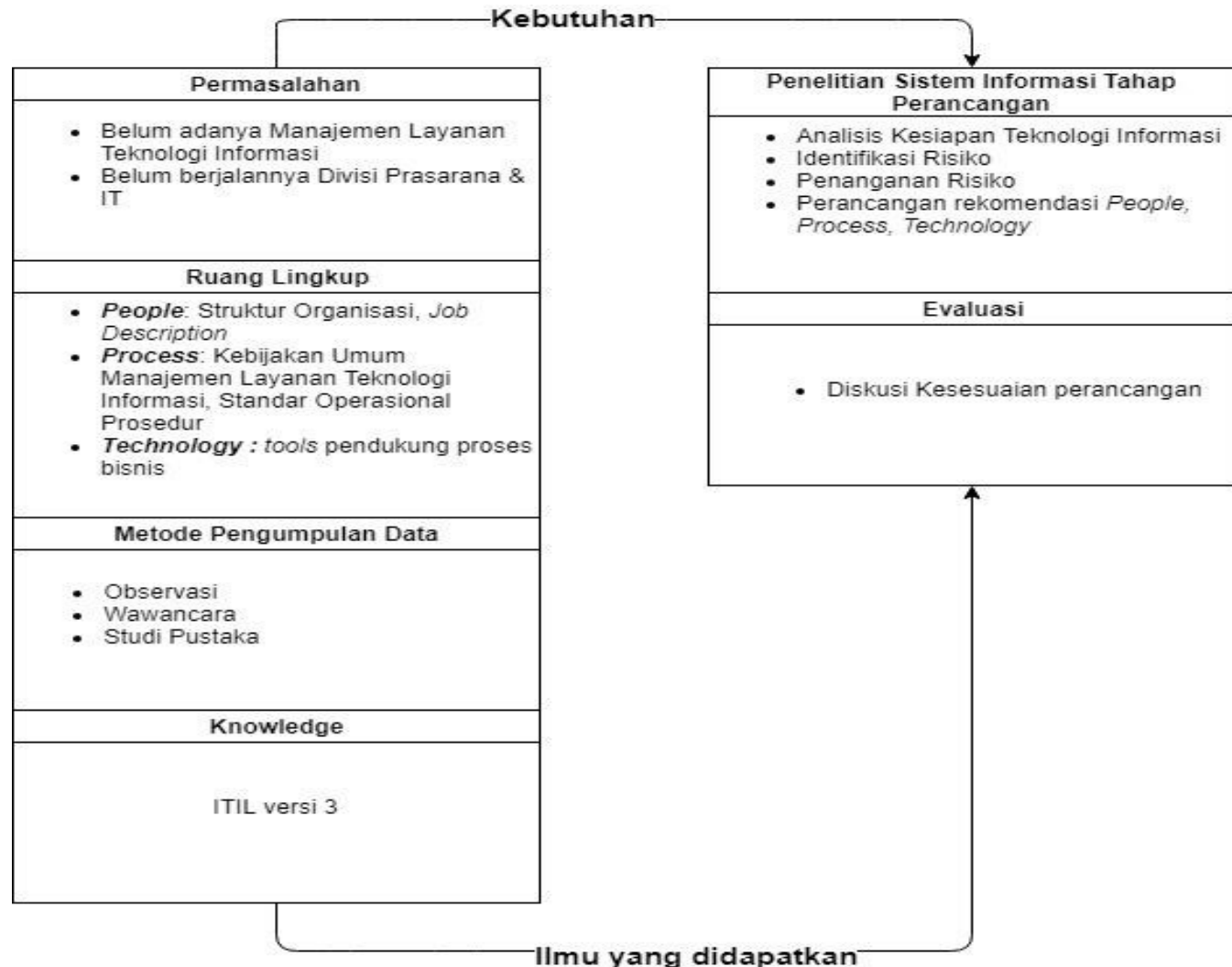


Analisis Readiness adalah kesiapan untuk memberikan suatu respon atau jawaban dalam menghadapi situasi.

Dapat disimpulkan bawa analisis Readiness adalah mengetahui kondisi suatu service management didalam suatu perusahaan untuk memahami serta perencanaan dalam pengimplementasian standarisasi perusahaan (Slameto, 2010).

Metodologi Penelitian

Metode penelitian adalah penyelidikan yang terorganisasi, dapat diartikan pula sebagai pencarian pengetahuan dan pemberi artian secara terus menerus terhadap sesuatu.



Perancangan People, Process dan Technology

```
graph TD; A[Perancangan People, Process dan Technology] --> B[1. Perancangan struktur organisasi]; A --> C[2. Kompetensi Sumber Daya Manusia]; A --> D[3. Prosedur Change Management]; A --> E[4. Prosedur Service Asset and Configuration Management]; A --> F[5. Perancangan Technology]; A --> G[6. Usulan Arsitektur Teknologi]; B --> H[7. Road Map]; C --> H; D --> H; E --> H; F --> H; G --> H;
```

1. Perancangan struktur organisasi

2. Kompetensi Sumber Daya Manusia

3. Prosedur Change Management

4. Prosedur Service Asset and Configuration Management

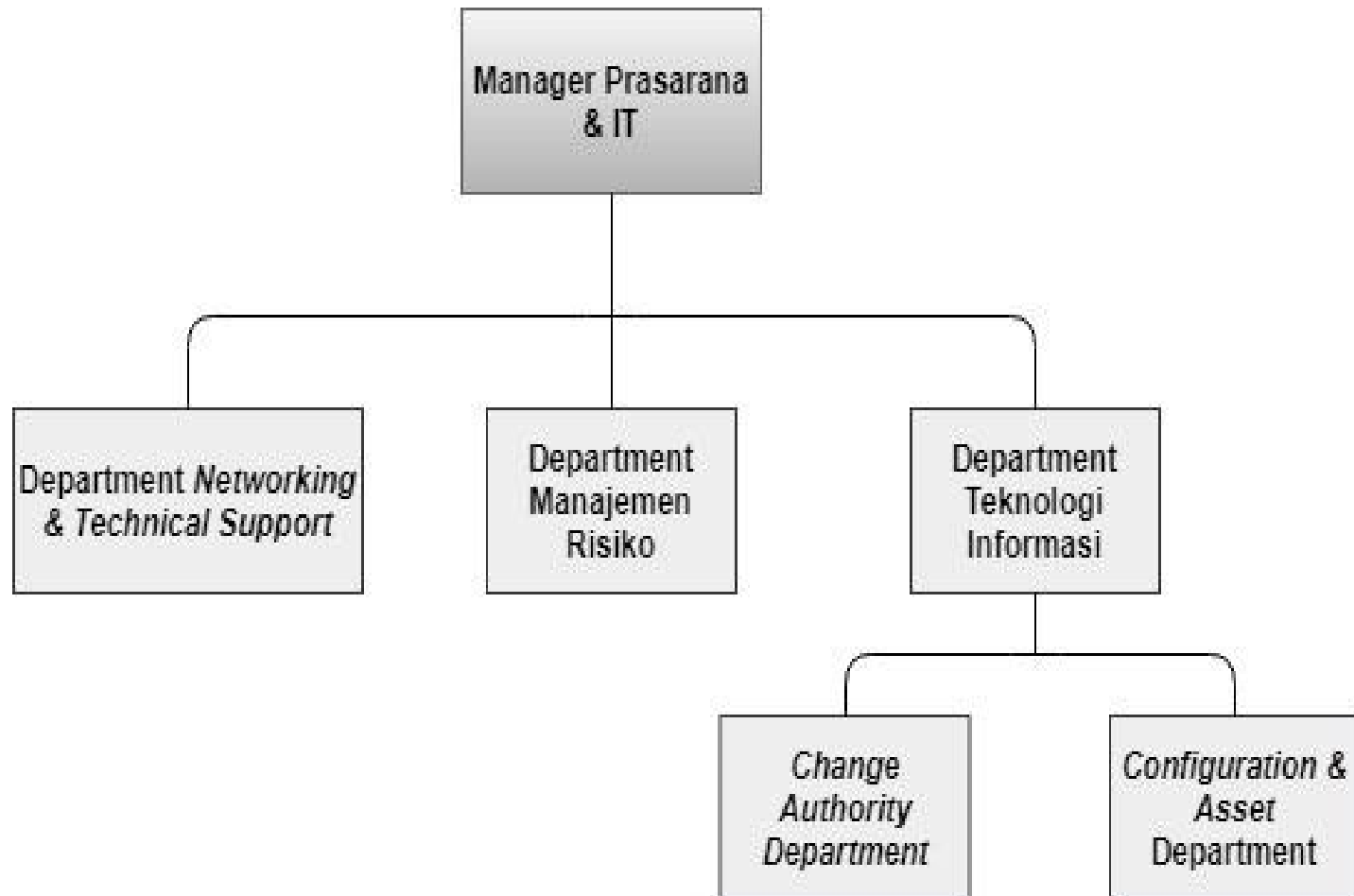
5. Perancangan Technology

6. Usulan Arsitektur Teknologi

7. Road Map

Perancangan struktur organisasi

Perancangan struktur pada PT Albasia Nusa Karya meliputi deskripsi kerja dan pemetaan diagram RACI untuk mengimplementasikan perancangan service transition yang diusulkan.



2. Kompetensi Sumber Daya Manusia

Pada Kompetensi SDM diperlukan oleh PT Albasia Nusa Karya sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya masing-masing.

Berikut ini tingkatan komperansi SDM menurut ITIL versi 3 *For Implementation Project.*

Jabatan	Kompetensi					
	<i>Soft skill</i>			<i>Hard Skill</i>		
	<i>Integrity</i>	<i>Innovation</i>	<i>Customer Focus</i>	<i>Knowle dge</i>	<i>Programming Computer</i>	<i>Finance</i>
Manager <i>IT</i>	5	5	5	5	5	5
Divisi Teknologi Informasi	4	4	4	4	5	4
Divisi Manajemen Risiko	4	3	4	4	2	4
<i>Change Manager</i>	2	4	4	4	4	1
<i>Configuration Manager</i>	2	4	4	4	4	1
<i>Networking & Technical Support</i>	2	2	1	4	5	1

3. Prosedur Change Management

Pada proses Change Management dirancang untuk pengelolaan manajemen layanan TI pada PT Albasia Nusa Karya sebagai pedoman dasar dalam melaksanakan aktivitas pada Change Management.

4. Prosedur Service Asset and Configuration Management

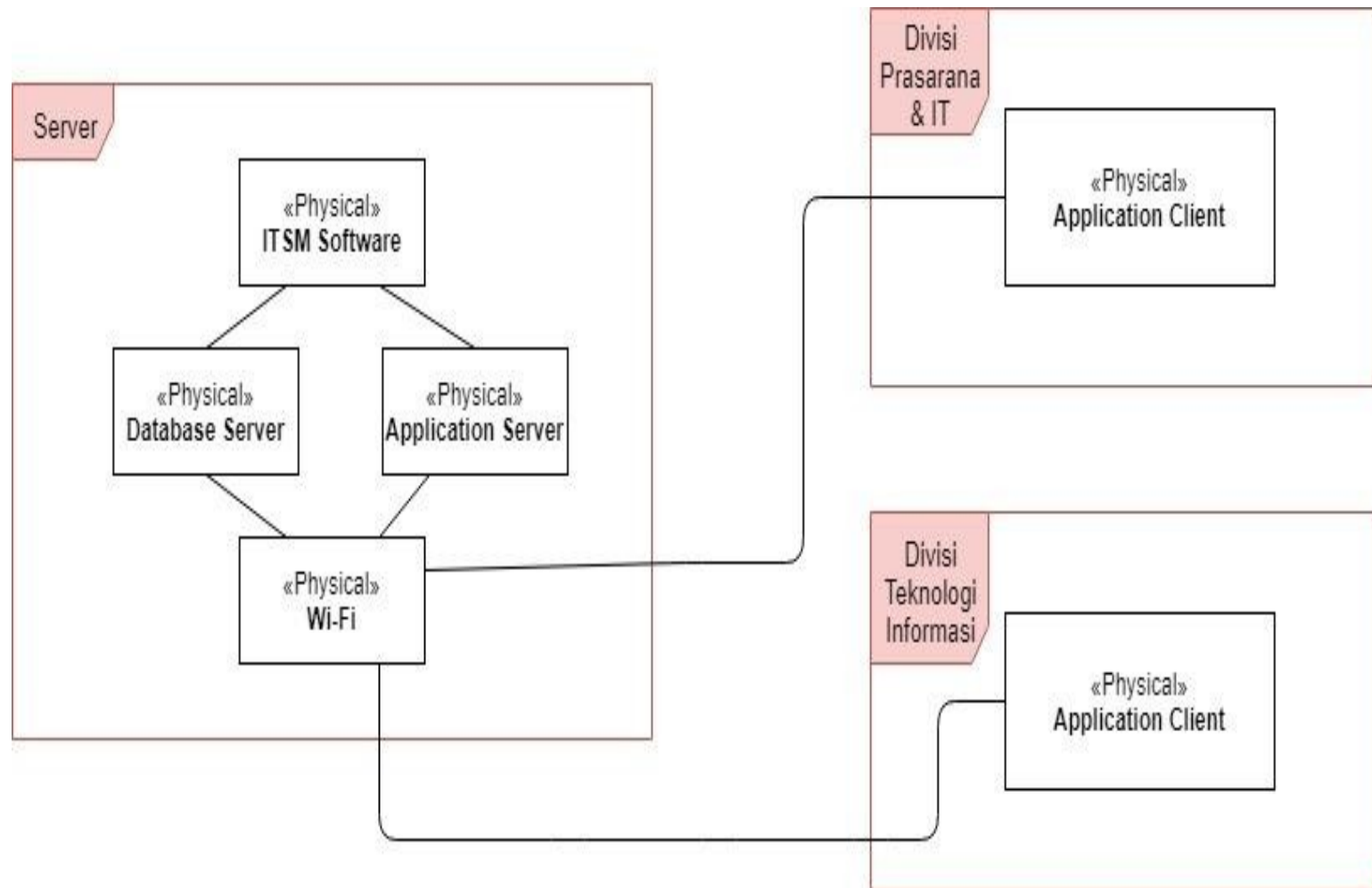
Pada proses Service Asset and Configuration Management dirancang untuk melakukan kontrol, perbaikan, dan mengelola aset konfigurasi yang disebut Configuration Item (CI) dan di kelola pada tools CMS (Configuration Management System).

5. Perancangan Technology

Dengan berkualitasnya SDM maka dibutuhkan juga perkembangan teknologi sesuai dengan perbaharuannya. Berikut ini adalah perancangan yang dibutuhkan :

No.	Nama Aplikasi	Biaya	Layanan Tanya Jawab	Pelaporan dan Komunikasi	User Friendly	IT help Desk	Rating Berdasarkan Gartner
1	Samanage <i>Officialwebsite:</i> https://www.samanage.com	\$79/month per user \$0.60/month per device	v	v	v	v	4.5 / 5
2	Freshservice <i>Officialwebsite:</i> https://freshservice.com	\$89/month/user pembayaran setiap tahun	v	v	v	v	4.4 / 5
3	ServiceNow <i>Officialwebsite:</i> https://www.servicenow.com/	\$96/month/user pembayaran setiap tahun	v	v	v	v	4.1 / 5
4	TOPdesk <i>Officialwebsite:</i> https://www.topdesk.com/us	\$99/month/user	v	v	v	v	4.6 / 5

6. Usulan Arsitektur Teknologi



7. Road Map

Road Map adalah metode perencanaan dalam membuat suatu jangka waktu panjang yang digunakan sebagai target pada perusahaan dalam pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan perusahaan.

N o.	Rekomendasi	Jangka Waktu											
		2019			2020			2021			2022		
		T1	T 2	T 3	T 1	T 2	T 3	T 1	T 2	T 3	T 1	T 2	T 3
Rekomendasi <i>People</i>													
1.	Penambahan Divisi Prasarana & IT, dengan unit kerja dibawah nya												
2.	Perekrutan karyawan berkompeten												
3.	Pelatihan karyawan												
Rekomendasi <i>Process</i>													
1.	Sosialisasi Tentang <i>Service Strategy, Service Design, Service Transition</i>												
2.	Sosialisasi Kebijakan Umum Manajemen Layanan Teknologi Informasi												
3.	Prosedur alur kerja Manajemen Layanan												
4.	Prosedur Rencana Perubahan Layanan												
Rekomendasi <i>Technology</i>													
1.	Sosialisasi ITSM Software												
2.	Pelatihan <i>Service Strategy, Service Design, Service Transition</i> Dengan ITSM Software												
3.	Pelatihan Keseluruhan Fungsi ITSM Software												

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis Readiness Assessment Service Transition PT Albasia Nusa Karya memiliki hasil 18.48% untuk tingkat kesiapan dalam menerapkan Manajemen Layanan Teknologi Informasi domain Service Transition

Berdasarkan hasil analisis risiko pada setiap proses, terdapat 2 dari 8 proses yang menjadi prioritas, yaitu Change Management dan Service Asset and Configuration Management.

Dalam rekomendasi people adanya penambahan divisi, yaitu Divisi Teknologi Informasi dengan unit kerja dibawahnya seperti Change Manager dan Configuration Manager pada PT Albasia Nusa Karya.

Dalam rekomendasi process terdapat rekomendasi kebijakan umum tentang Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Standar Operasional Prosedur pada setiap Change Management dan Service Asset and Configuration Management.

Dalam perancangan Technology, diperlukan adanya tools berupa Application Software dan infrastruktur untuk mendukung berjalannya Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Application Software yang dapat mendukung dalam praktik Manajemen Layanan Teknologi Informasi adalah Samanage

THANKS

EVALUASI MANAJEMEN PADA LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

LAYANAN PENGADAAN BARANG SECARA ELEKTRONIK

PADA PT. ERLANGGA PALEMBANG



KELOMPOK 5

SUWANI (192420049)

ELPINA SARI (192420050)

ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2020

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat, karunianya serta hidayahnya, sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir mata kuliah IT service management yang berjudul “Evaluasi manajemen pada layanan teknologi informasi layanan pengadaan barang secara elektronik pada PT. Erlangga Palembang”. Tugas ini merupakan syarat untuk memenuhi tugas akhir pada Program Studi Teknik Informatika Program Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang. Dalam penulisan tugas ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa saran, bimbingan dan masukan – masukan, oleh sebab itu penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Isnawijayani, M.Si., Ph.D. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Bina Darma;
2. Darius Antoni, S.Kom.,M.M.,Ph.D., selaku dosen pengampuh dan ketua Program Studi Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma Palembang;
3. Orang Tua, keluarga serta rekan – rekan yang selalu memberikan dorongan dan masukan – masukan serta bantuannya baik moril maupun materil.

Penulis menyadari masih banyak kurang dari penulisan tugas ini, oleh sebab itu saran, kritik dan masukan – masukan yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan penulisan tugas akhir ini. Dan penulis berharap semoga bisa bermanfaat bagi pembaca atau peneliti lain. Aamiin.

Palembang, Desember 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori Umum	5
2.1.1 Evaluasi.....	5
2.1.2 Layanan.....	5
2.1.3 Layanan Teknologi Informasi.....	5
2.1.4 Manajemen Layanan (Service Management)	5
2.1.5 Manajemen Layanan Teknologi Informasi.....	6
2.1.6 Siklus Hidup Layanan Teknologi Informasi.....	6
2.2 Metode Penumpukan Data.....	9
2.2.1 Data Primer	9
2.2.2 Data Sekunder.....	9
2.3 <i>Process Maturity Framework</i>	10
2.3.1 <i>Service Operation</i>	12
2.4 Sistem Layanan Pengadaan Barang Secara Elektronik	13
2.5 Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Objek Penelitian.....	18
3.2 Desain Penelitian	18

3.3 Jadwal Penelitian	19
3.4 Populasi dan Penentuan Sampel	20
3.5 Konsep dan Metodologi Penelitian.....	20
3.6 Alat Analisis.....	21
3.7 Analisis Data.....	21
3.8 Mapping ITIL.....	21
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Identitas Responden	23
4.2 Menentukan Tingkat Kematangan.....	24
4.3 Hasil Analisis Kuisisioner	25
4.3.1 Event management.....	25
4.3.2 Incident Management.....	25
4.3.3 Request Management.....	26
4.3.4 Access Management	26
4.3.5 Information Security Management	27
4.4 Rangkuman Tingkat Kematangan.....	27
4.5 Analisis Kesenjangan Gap	29
4.6 Pembahasan dan Rekomendasi Perbaikan	30
BAB V PENUTUP.....	33
5.1 Kesimpulan	33
5.2 Saran	33

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	19
Tabel 3.2 Mapping ITIL.....	19
Tabel 4.1 Rekapitulasi Responden.....	23
Tabel 4.2 Maturity Level.....	24
Tabel 4.3 Hasil Tingkat Kematangan Event Management	25
Tabel 4.4 Hasil Tingkat Kematangan Incident Management.....	26
Tabel 4.5 Hasil Request Fullfiment.....	26
Tabel 4.6 Hasil Access Management	27
Tabel 4.7 Information Security	27
Tabel 4.8 Rekap Hasil Tingkat Kematangan	28
Tabel 4.9 Hasil Analisis Kematangan Gap	29

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Siklus Hidup Layanan TI	10
Gambar 2.2 Rumus Kelas Interval	10
Gambar 2.3 Rumus Perhitungan Maturity Level	11
Gambar 3.1 Desain Penelitian	19
Gambar 4.1 Grafis Responden Penelitian	24
Gambar 4.2 Diagram Maturity Level Security Domain.....	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang kebutuhan karyawan yang diharapkan dapat menghadirkan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan instansi khususnya pelayanan karyawan, masyarakat dan sesama lembaga pemerintah. Pemanfaatan teknologi informasi juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan instansi khususnya dalam pengadaan barang. Penggunaan teknologi informasi dalam pengadaan barang merupakan solusi agar dapat membangun suatu sistem online antara karyawan dengan instansi yang dikenal dengan E-Procurement (Electronic Procurement). E-Procurement adalah suatu sistem baru dalam proses pengadaan barang pada instansi dalam pelaksanaannya dilakukan secara elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi komunikasi dan informasi.

Salah satu pelayanan barang berbasis web yaitu SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) yang diterapkan pada PT. Erlangga. PT. Erlangga adalah perusahaan yang bergerak dibidang penerbitan buku yang ada di seluruh indonesia. SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) merupakan aplikasi e-Procurement yang dikembangkan dengan semangat efisiensi nasional karena tidak memerlukan biaya lisensi. Pengguna dalam sistem SLPB ini yaitu karyawan PT. Erlangga (Marketing, Admin, Bendahara, Sekretaris, Pergudangan, Kolektor, Supervisor, Manager). Permasalahan yang kadang dihadapi oleh penyedia yaitu gangguan pada saat login, jaringan pada saat akan melakukan login sering terputus, dan kesulitan upload berkas yang dilakukan oleh penyedia. Permasalahan yang dihadapi oleh verifikator yaitu penyedia mempunyai *account double* dalam mendaftar dan ini menyebabkan kesulitan yang dialami oleh verifikator dan isian dokumen yang tidak lengkap oleh penyedia dan hal inilah yang menyebabkan belum maksimalnya pengadaan barang secara elektronik pada SLPB.

Layanan teknologi informasi yang tepat waktu, akurat dan relevan dengan kebutuhan pengguna merupakan hal yang sangat penting diperhatikan dalam mendukung kelancaran aktivitas suatu organisasi termasuk instansi dalam hal ini pelayanan SLPB. Masih kurangnya pengawasan dari instansi pusat terhadap layanan teknologi informasi, karena terkadang ada keluhan dari bagian mengenai layanan TI tersebut. Perlu dilakukan evaluasi terhadap layanan TI dalam hal ini SLPB yang berfungsi untuk memastikan bahwa TI organisasi menggunakan sumber daya secara efisien, mengamankan aset organisasi, meningkatkan manajemen layanan dan mencapai tujuan organisasi secara efektif. Dalam hal ini perlu dilakukan evaluasi salah satunya untuk mengetahui apakah sistem yang telah diterapkan sudah efektif dan berhasil diterapkan serta memenuhi tujuan organisasi.

Evaluasi dilakukan dengan menggunakan *Framework* ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). ITIL adalah sebuah kerangka kerja (*Framework*) yang memberikan saran atau panduan bagaimana penyedia layanan teknologi informasi (TI) sebaiknya menjalankan manajemen layanan TI yang berhasil. *Framework* ITIL bertujuan untuk mendukung keberhasilan organisasi dengan mensinergiskan antara layanan TI dengan kebutuhan bisnis dan pelanggan saat ini dan di masa mendatang, meningkatkan kualitas layanan TI secara terus-menerus, dan menekan biaya penyediaan layanan TI dalam jangka panjang. ITIL mencatat bahwa sebuah layanan TI yang berhasil diawali dari aktifitas-aktifitas perencanaan strategis (jangka panjang) yang baik, dilanjutkan desain detail setiap sistem layanan, realisasi implementasi setiap desain dengan baik, operasional penyampaian layanan TI yang selalu terjaga, dan usaha mengevaluasi, memperbaiki, dan meningkatkan setiap proses layanan setiap saat. (Susanto, 2017).

Berdasarkan pembahasan sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada SLPB di PT. Erlangga Kota Palembang” dengan menggunakan *Framework* ITIL V.3

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya yaitu Belum adanya pengukuran evaluasi manajemen layanan teknologi informasi pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas, terarah dan sesuai dengan yang diharapkan, maka penelitian yang dilakukan berfokus pada:

1. Sistem layanan IT yang diteliti yaitu sistem yang digunakan oleh pihak SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang yaitu Aplikasi SLPB.
2. Adapun aspek yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu melakukan evaluasi dengan mengukur tingkat layanan teknologi informasi terhadap manajemen layanan teknologi informasi pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.
3. *Framework* yang digunakan yaitu (ITIL) V.3.

1.4 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana mengoptimalkan manajemen layanan Teknologi Informasi pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) sesuai dengan standar *Information Technology Infrastruktur Library* (ITIL) V.3? “

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menemukan bentuk perbaikan manajemen layanan IT dan rekomendasi pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) sesuai standar *Information Technology Infrastruktur Library* (ITIL) V.3.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka manfaat penelitian yaitu:

1. Bagi kalangan akademisi penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan penyusunan penelitian dan referensi penelitian dalam khususnya bidang manajemen layanan teknologi informasi agar dapat dilakukan penelitian serupa dan lebih mendalam.
2. Penelitian ini diharapkan dapat mendukung keberhasilan organisasi dengan mensinergiskan antara layanan TI dengan kebutuhan pelanggan saat ini dan di masa mendatang.
3. Dapat memberikan masukan kepada pihak bidang SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang untuk dapat meningkatkan kualitas layanan TI secara terus menerus agar sistem layanan IT dapat dikelola dengan lebih baik lagi sesuai dengan harapan pengguna maupun lembaga itu sendiri.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini terdiri dari:

1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah sistem layanan IT SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah karyawan SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.

3. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.

4. Waktu penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2020 bulan Desember sampai dengan Juni.

5. Ruang Lingkup Ilmu

Disiplin ilmu yang berhubungan dengan penelitian ini adalah layanan IT menggunakan ITIL V.3 di SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori Umum

2.1.1 Evaluasi

Evaluasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah penilaian, yakni suatu proses penilaian, pengukuran dan perbandingan dari hasil- hasil pekerjaan yang dicapai dengan hasil yang seharusnya dicapai. Evaluasi juga dapat diartikan sebagai proses menentukan nilai untuk suatu hal atau objek yang berdasarkan pada acuan-acuan tertentu untuk menentukan tujuan tertentu

2.1.2 Layanan

Layanan adalah *“A service is a means of delivering value to customers by facilitating outcomes customers want to achieve without the ownership of spesific cost and risks.* Dalam artian Layanan adalah penyampaian sesuatu yang memiliki nilai (value) bagi pelanggan (customer) oleh penyedia layanan (service provider) dengan cara membantu pelanggan mencapai apa yang mereka inginkan tanpa menanggung risiko dan biaya-biaya tertentu (Susanto, 2017).

2.1.3 Layanan Teknologi Informasi

Layanan teknologi informasi (TI) adalah *“An IT service is a service provided by an IT service provider.* Diartikan layanan teknologi informasi (TI) adalah layanan yang disediakan oleh penyedia layanan TI. Layanan TI ini dibentuk dari kombinasi kumpulan teknologi informasi, orang dan proses. Layanan-layanan TI dapat dibedakan dan dikelompokkan berdasarkan hubungan antara penyedia layanan TI dengan pelanggannya, berdasarkan interaksi sistem layanan TI dengan pelanggan, dan berdasarkan manfaat layanan TI bagi pelanggan (Susanto, 2017)

2.1.4 Manajemen Layanan (Service Management)

Manajemen layanan adalah *“A service management is a set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of service.* Dalam artian manajemen layanan adalah sekumpulan kemampuan organisasional (*organizational capabilities*) khusus untuk manajemen *value* bagi pelanggan dalam wujud layanan. Manajemen layanan sebuah organisasi pada dasarnya diimplementasikan dalam wujud fungs-fungsi organisasi yang

dimilikinya (*functions*) dan proses-proses yang dijalankannya (*processes*) dalam mengelola dan mengubah sumber daya (*resources*) organisasi menjadi *values* yang diharapkan pelanggan. Untuk memastikan *value* yang diharapkan pelanggan tersampaikan, penyedia layanan harus memahami apa yang dibutuhkan pengguna, menentukan standar kualitas layanan berdasarkan identifikasi kebutuhan pengguna dan memenuhinya (Susanto, 2017)

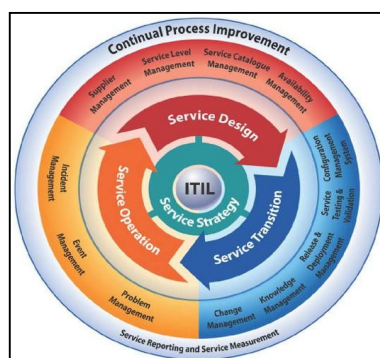
2.1.5 Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Manajemen layanan teknologi informasi adalah “*IT service management is the implementation and management of quality IT services that meet the needs of the business. IT service management is performed by IT service providers through an appropriate mix of people, process, and information technology*”. Manajemen layanan TI adalah implementasi dan manajemen layanan-layanan TI yang berkualitas yang memenuhi kebutuhan bisnis. Untuk mencapai layanan TI yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan bisnis maka penyedia layanan TI (Susanto, 2017).

2.1.6 Siklus Hidup Layanan Teknologi Informasi

Siklus hidup layanan (*Service Lifecycle*) adalah perjalanan hidup sebuah layanan TI dari ide pengadaan, perencanaan, pengembangan sistem, operasional layanan TI sehari-hari, perbaikan dan pengembangan, hingga layanan TI dihentikan. ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) mengelompokkan proses-proses siklus hidup layanan TI menjadi 5 tingkatan (Gambar 2.1) :

1. Strategi Layanan (*Service Strategy*)
2. Desain Layanan (*Service Design*)
3. Transisi Layanan (*Service Transition*)
4. Operasional Layanan (*Service Operation*)
5. Peningkatan Layanan Berkelanjutan (*Continual Service Improvement*)



Gambar 2.1 Siklus Hidup Layanan TI Menurut ITIL

1. *Service Strategy*

Service Strategy adalah tahapan di mana penyedia layanan TI merumuskan arah strategi layanan TI (bagaimana menciptakan business value dan mencapai atau mempertahankan kelebihan-kelebihan strategis layanan TI, seperti visi dan misi layanan TI, positioning layanan TI, target pelanggan layanan TI) dan menentukan layanan-layanan TI apa saja yang akan disediakan. Service Strategy menjadi dasar pertimbangan utama bagi proses-proses yang ada pada tahapan berikutnya. Tahapan yang berisikan proses-proses tersebut memandu organisasi melihat manajemen layanan bukan hanya sebagai sebuah kemampuan organisasi namun juga sebagai aset strategis organisasi yang mampu membantu organisasi memenangkan persaingan dengan kompetitor yang lain.

Proses-proses dalam service strategy :

1. *Strategy Management for IT Service*
2. *Demand Management*
3. *Financial Management*
4. *Service Portfolio Management*

2. *Service Design*

Service Design ialah tahapan mendesain layanan-layanan TI yang telah disetujui untuk disediakan (*service catalogue*), termasuk pembuatan desain arsitektur, proses-proses, kebijakan dan dokumen. Tahapan ini berisi proses-proses yang dapat menjadi panduan prinsip-prinsip dan metode-metode untuk merealisasikan tujuan-tujuan strategis (dalam service strategy) menjadi cetak biru layanan dan aset layanan. Proses-proses dalam *service design* :

1. *Service Catalogue Management*
2. *Service Level Management (SLM)*
3. *Supplier Management*
4. *Availability Management*
5. *Capability Management*
6. *IT Service Continuity Management (ITCM)*
7. *Manajemen Keamanan Informasi (Information Security Management)*
8. *Design Coordination*

3. *Service Transition*

Service Transition adalah tahapan merealisasikan atau mengimplementasikan hasil tahapan *service design* menjadi layanan baru atau modifikasi sistem layanan sebelumnya (go-live). Tahapan ini mencakup proses-proses yang dapat dijadikan panduan bagaimana membangun dan meningkatkan kemampuan dalam memperkenalkan sebuah layanan TI baru atau modifikasi layanan lama ke lingkungan kerja. Proses-proses dalam *service transition* :

1. *Change Management*
2. *Service Asset and Configuration Management (SACM)*
3. *Release and Deployment Management*
4. *Knowledge Management*
5. *Transition Planning and Support*

4. *Service Operation*

Service Operation adalah tahapan operasional layanan TI sehari-hari, termasuk melakukan aktifitas dukungan terhadap layanan TI untuk memastikan *value* layanan benar-benar dirasakan oleh pengguna. Tahapan ini mencakup proses- proses yang harus dilakukan untuk menjaga stabilitas operasional layanan TI dengan tetap memungkinkan adanya perubahan dalam desain layanan TI, peningkatan cakupan dan level kualitas layanan. Proses-proses dalam *service operation* :

1. *Event Management*
2. *Incident Management*
3. *Problem Management*
4. *Request Fulfilment*
5. *Access Management*

5. *Continual Service Improvement*

Continual Service Improvement ialah tahapan yang berisi proses-proses untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi layanan TI serta penyesuaian layanan TI terhadap perubahan kebutuhan bisnis. Continual Service Improvement adalah pembungkus dari semua level-level layanan TI lainnya untuk mengevaluasi kembali apakah terdapat kurang-tepatan atau hal yang masih mungkin untuk ditingkatkan dalam service strategy, dalam strategi design, service transition atau service operation. (Susanto, 2017).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder, dalam suatu penelitian pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. (Siregar, 2013).

2.2.1 Data Primer

Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer ini adalah data yang paling asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistik apapun. Untuk mendapat data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung melalui teknik observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran kuesioner (Riadi, 2016).

- **Wawancara**

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan gunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.

- **Observasi**

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut

- **Kuisisioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden

2.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi tangan kedua yang sudah dikumpulkan oleh beberapa orang (organisasi) untuk tujuan tertentu dan tersedia untuk berbagai penelitian. Data sekunder tersebut tidak murni dalam karakter dan telah menjalani *treatment* setidaknya satu kali. Contoh data sekunder adalah data yang diperoleh dari Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal dan lain-lain (Riadi, 2016).

2.3 Process Maturity Framework (PMF)

Penilaian kematangan untuk melakukan evaluasi terdiri dari beberapa level atau tingkatan, yaitu level 1 hingga level 5 yang disebut dengan *Process Maturity Framework*. *Process Maturity Framework* (PMF) dapat digunakan sebagai framework untuk menilai kematangan setiap proses *service management* per prosesnya, atau untuk mengukur kematangan proses *service management* secara keseluruhan. *Process Maturity Framework* (PMF) merupakan keluaran dari Office Of Governance (OGC). Pendekatan dengan *Process Maturity Framework* ini telah digunakan sejumlah industri teknologi informasi dalam beberapa tahun terakhir, dengan beberapa model yang berbeda sesuai organisasi (Shervita, 2015).

Process Maturity Framework telah dikembangkan menjadi lebih umum dimana pendekatan *best practice* ini untuk mereview dan menilai kematangan proses service management. Framework ini dapat digunakan oleh organisasi untuk mereview secara internal proses service management mereka sebaik me-review dengan bantuan eksternal atau penilai.

Untuk mengetahui skala interval didalam penelitian ini, rumus untuk mencari kelas interval dapat dilihat pada gambar 2.2 dibawah ini :

Rumus

$$i = \frac{\text{range}}{k}$$

i = interval kelas
range = nilai maximum - nilai minimum
k = jumlah kelas

Gambar 2.2 Rumus Kelas Interval

Dalam penelitian ini diketahui nilai maximum yang diperoleh adalah 5 dan nilai minimum adalah 0 dan jumlah kelas didalam maturity level ini adalah 6. Dari hasil rumus diatas dapat disimpulkan kelas interval yaitu 0,83. Maka dibawah ini merupakan pemetaan ketinggian maturity model adalah sebagai berikut :

1. 0.84 – 1.66 berada pada tingkat 1 (*Initial/Ad Hoc*) Inisialisasi, terdapat bukti bahwa organisasi telah mengetahui adanya masalah yang membutuhkan penanganan. Proses-prses perusahaan bersifat *ad hoc* atau proses terkait telah direncanakan dan dilakukan namun tidak memiliki standar kerja. Tidak dilakukannya pengelolaan proses yang teroganisir. Setiap proses ditangani tanpa menggunakan standar.

2. 1.67 – 2.49 berada pada tingkat 2 (*Repeatable*) Pengulangan, prosedur yang sama telah dikembangkan dalam proses –proses untuk menangani suatu tugas, dan diikuti oleh setiap orang yang terlibat didalamnya. Tidak ada pelatihan dan komunikasi dari prosedur standard tersebut. Tanggung jawab pelaksanaan individu sangat tinggi, sehingga kesalahan sangat memungkinkan terjadi. Proses-proses terkait telah direncanakan dan dilakukan secara rutin namun tidak terdokumentasi.
3. 2.50 – 3.32 berada pada tingkat 3 (*Defined*) Terdefinisi, prosedur telah distandardisasikan, didokumentasikan, serta dikomunikasikan melalui pelatihan. Namun, implementasinya diserahkan pada setiap individu, sehingga kemungkinan besar penyimpangan tidak dapat dideteksi. Prosedur tersebut dikembangkan sebagai bentuk formulasi dari praktik yang ada. Proses-proses yang direncanakan dan dilakukan telah dilakukan secara rutin dan didokumentasikan dengan standar tertentu.
4. 3.33 – 4.15 berada pada tingkat 4 (*Managed*) Dikelola, pengukuran dan pemantauan terhadap kepatuhan dengan prosedur, serta pengambilan tindakan jika proses tidak berjalan secara efektif, dapat dilakukan. Perbaikan proses dilakukan secara konstan. Implementasi proses dilakukan secara baik. Otomasi dan perangkat yang digunakan terbatas. Proses-proses telah direncanakan dan dilakukan secara rutin, didokumentasikan menggunakan standar dan dilakukan pengukuran kinerja proses.
5. 4.16 – 5.00 berada pada tingkat 5 (*Optimised*) Dioptimalkan, implementasi proses dilakukan secara memuaskan. Hal tersebut merupakan hasil dari perbaikan proses yang terus menerus dan pengukuran tingkat kedewasaan organisasi. Teknologi informasi diintegrasikan dengan aliran kerja, dan berfungsi sebagai perangkat yang memperbaiki kualitas dan efektifitas. Proses-proses terkait telah direncanakan dan dilakukan secara rutin, didokumentasikan dengan standar, dilakukan pengukuran, serta diperbaiki secara berkelanjutan (*Continuously Improved*)

Dalam melakukan pengukuran terhadap maturity level, digunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data yang akan memiliki nilai indeks dari masing – masing kriteria pada pengukuran yang dilakukan yaitu dengan menggunakan rumus berikut :

$$\text{Indeks} = \frac{\sum (\text{Total Nilai Jawaban})}{\sum (\text{Jumlah Pertanyaan})}$$

Gambar 2.3 Rumus Perhitungan *Maturity Level*

2.3.1 Service operation

Service Operation adalah tahapan siklus hidup layanan TI yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI. *Service Operation* mencakup semua aktivitas yang diperlukan untuk mempertahankan layanan TI agar dapat terus berkerja sepanjang waktu operasional layanan dan memberikan dukungan kepada pelanggan apabila mereka membutuhkan. Untuk itu staf operasional layanan TI harus memiliki proses-proses dan peralatan pendukung untuk memonitor unjuk kerja layanan TI dan mendeteksi ancaman atau potensi kegagalan layanan TI.

Terdapat dua tujuan *service operation* yakni :

- **Pengoperasian Layanan TI**
Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan dan proses yang dibutuhkan untuk memberikan layanan TI kepada pengguna dan pelanggan, serta mengelola layanan memenuhi tingkat layanan yang telah disepakati.
- **Pengelolaan teknologi pendukung layanan TI (on-going management)**
Mengelola teknologi yang digunakan untuk menghasilkan dan mendukung layanan TI.

Terdapat beberapa prinsi dasar yang harus dipenuhi pada saat melaksanakan Service Operation yaitu :

- **Keseimbangan yang tepat**
Dalam kenyataannya, setiap operasional layanan TI selalu akan menghadapi dilema: Antara fokus menjaga kestabilan infrastruktur layanan TI atau cepat menanggapi kebutuhan bisnis.
- **Komunikasi**
Salah satu kunci utama keberhasilan penyediaan layanan operasional layanan TI yang baik adalah komunikasi.

Terdapat 9 proses dalam *Service Operation*, yaitu :

- **Event Management**
Adalah rangkaian aktivitas mendengarkan atau mendeteksi apapun pesan ketidaknormalan dari infrastruktur TI dan melakukan sesuatu untuk mencegah hal yang buruk terjadi dan berdampak kepada pengguna.
- **Incident Management**
Incident adalah kejadian interupsi sebuah layanan TI yang tidak terencana (tidak diharapkan) atau penurunan kualitas sebuah layanan TI.

- *Service Desk*

Service desk adalah pihak yang bertanggung jawab untuk penanganan setiap *Incident*, dari ditemukan/dilaporkan hingga dinyatakan selesai, meskipun melalui aktivitas eskalasi. *Service Desk* bertanggung jawab mengawal setiap progress penanganan, menginformasikannya kepada pengguna, hingga menutup laporan.

- *Request Fulfillment*

Permintaan layanan atau *service request* adalah permintaan pengguna tentang informasi tertentu, pertanyaan atau permintaan saran, perubahan yang bersifat standar atau akses ke suatu layanan TI. Permintaan layanan ini umumnya ditangani oleh *service desk* tanpa perlu membuat/mengirimkan RFC.

- *Access Management*

Access didefinisikan sebagai fungsi dan data layanan apa saja yang dapat digunakan oleh pengguna. *Access management* adalah proses pengelolaan hak akses pengguna ke sistem layanan TI. Tiap organisasi harus mempunyai kebijakan yang mengatur “siapa dapat mengakses layanan TI apa?” dan bagaimana orang-orang tersebut meminta akses layanan.

- *Information Security Management*

Information Security Management (ISM) adalah proses memastikan kerahasiaan (*confidentiality*), kebenaran (*integrity*), dan ketersediaan (*availability*) aset, informasi, data dan layanan TI organisasi selalu sesuai dengan kebutuhan bisnis organisasi yang telah disetujui. Tujuan dari ISM adalah melindungi kepentingan-kepentingan pihak yang tergantung pada informasi dan sistem yang mendistribusikan informasi dari hal-hal yang dapat menyebabkan pelanggaran kerahasiaan (*confidentiality*), *integrity*, dan *availability*.

2.4 Sistem Layanan Pengadaan Barang Secara Elektronik

SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang adalah unit kerja yang dibentuk di seluruh Indonesia untuk menyelenggarakan sistem pelayanan pengadaan barang secara elektronik serta memfasilitasi karyawan dalam melaksanakan pengadaan barang secara elektronik. Pengadaan barang secara elektronik akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat, memperbaiki tingkat efisiensi proses pengadaan, mendukung proses monitoring dan audit dan memenuhi kebutuhan akses informasi yang *real time* guna mewujudkan *clean and good government* dalam pengadaan barang.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai evaluasi manajemen layanan infrastruktur teknologi informasi Menggunakan standar *information technology infrastruktur library* (ITIL) V.3 ditujukan untuk menguji sistem layanan tata kelola teknologi informasi yang berhubungan apakah layanan IT pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang sudah dengan standar *information technology infrastruktur library* (ITIL) V.3.

Berdasarkan teori yang ada peneliti memiliki tinjauan pustaka yang berkaitan dengan evaluasi manajemen layanan infrastruktur teknologi informasi Menggunakan standar *information technology infrastruktur library* (ITIL) V.3 dapat dilihat pada **Tabel 2.1** berikut ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Isi
1	(Hulukati & Hikmawati, 2018)	Evaluasi Penerapan Cobit 5 Pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (Lpse) Di Provinsi Gorontalo	Evaluasi dengan menggunakan beberapa metode dalam hal ini metode yang tepat dalam melakukan evaluasi pada Layanan Pengadaan Secara Electronic dengan menggunakan COBIT (Control Objective for Information and related Technology Menggunakan standard framework COBIT dengan fokus pada domain Monitoring and Evaluation (ME) diperoleh hasil dari penelitian ini ME 1 (Monitor Dan Evaluasi Kinerja Teknologi Informasi) tingkat keperluan dengan presentase 50%, ME 2 (Monitor Dan Evaluasi Pengendalian Internal) tingkat keperluan dengan presentase 30%, ME 3 (Memastikan Kepatuhan Dengan Persyaratan Eksternal) tingkat keperluan dengan presentase 10%, ME 4 (Menyediakan Tata Kelola Teknologi Informasi) tingkat keperluan dengan presentase 10%.
2.	(Mashuri, 2015)	Analisis Transparansi Layanan Pengadaan Barang Dan Jasa Secara Elektronik (Lpse) Pada Kantor Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Maros Provinsi Sulawesi Selatan	Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis transparansi layanan dan faktor-faktor yang memengaruhi transparansi dalam Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik (LPSE) di Kantor Komunikasi dan Informasi Kabupaten Maros. Metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu pendekatan kualitatif. Objek penelitian ini meliputi pengadaan barang dan jasa di Kantor Komunikasi dan Informasi Kabupaten Maros, Unit LPSE dan Unit layanan Pengadaan (ULP) Kabupaten Maros. Data penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa pada aspek indikator transparansi layanan pengadaan barang dan jasa secara elektronik ditemukan bahwa pada aspek indikator transparansi secara umum telah memperlihatkan layanan LPSE cukup transparan menurut sistemnya, namun masih ada layanan yang kurang transparan seperti akses data detail tentang evaluasi penawaran dan alasan detail dalam penentuan pengumuman pemenang, serta SPPJ dan tanda tangan kontrak hanya orang-orang tertentu yang bisa akses dan mengetahuinya secara detail dan jelas.

3	(Hikmawati, 2018)	Penyusunan Prosedur Operasional Standar Pengelolaan Proyek Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dan PMBOK 5 th	Dalam hal pengelolaan proyek, ada suatu standar yang dikeluarkan oleh Project Management Institute (PMI) yaitu Project Management Body of Knowledge (PMBOK) yang berisi mengenai standar dalam mengelola sebuah proyek. Selain itu, ada juga kerangka kerja (framework) yang memberikan best practice dalam manajemen layanan IT yaitu IT Infrastructure Library (ITIL). PT. Pasim Sentra Utama merupakan salah satu perusahaan IT Consultant di Bandung yang belum memiliki Prosedur Operasional Standar (POS) dalam pengelolaan proyek. Untuk meningkatkan daya saing dan performa dari perusahaan, maka sebaiknya PT. Pasim Sentra Utama menyusun POS yang standar dalam hal pengelolaan proyek. Melihat kondisi yang ada saat ini, maka penyusunan POS di PT. Pasim Sentra Utama sangat cocok menggunakan metode Business Process Reengineering (BPR). Hasil dari penelitian ini berupa 10 proses bisnis pengelolaan proyek di PT. Pasim Sentra Utama yang dapat diselaraskan dengan proses-proses yang ada pada standar PMBOK 5th dan kerangka kerja ITIL sehingga setiap aktivitas di dalamnya menjadi lebih efektif, efisien, dan terarah.
4	(Yuvita, Cholil, & Atika, 2018)	Optimalisasi Tata Kelola TI Pada KPU Kota Palembang Dengan Menggunakan Framework COBIT 5	secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan tingkat kematangan tata kelola Teknologi Informasi (TI) dalam penerapan sistem informasi pada KPU Kota Palembang. Domain dari framework COBIT 5 yang digunakan meliputi EDM04, DSS01 dan MEA01. Hasil penelitian ini menunjukkan tata kelola Teknologi Informasi (TI) pada sistem informasi sudah cukup baik dengan tingkat kematangan rata-rata 2,61 yaitu pada level 3 (Established Process). Hasil ini dibandingkan dengan tingkat kematangan yang diharapkan yaitu pada level 5 (Optimizing), dari hasil perbandingan tersebut diperoleh nilai kesenjangan rata-rata 2,57. Maka dari nilai kesenjangan itu digunakan sebagai petunjuk untuk rekomendasi perbaikan seperti Ketua KPU Kota
5	(Soomro & Hesson, 2012)	<i>Supporting Best Practices and Standards for Information Technology Infrastructure Library</i>	<i>Problem statement: There are several IT best practices and IT standards, which are independently supporting enterprises. Some of them have similarities and other differ from each other. This study discusses these best practices and standards in contrast with ITIL. Approach: CMMI, CobiT, eTOM, ISO 9000, ISO/IEC 17799, Malcolm Baldrige and Six Sigma will be introduces along with ITIL. Results: This study will prove that all these IT based practices and IT standards are useful and helpful when concurrently adopted with ITIL.</i>

Tabel 2.1 diatas menjelaskan tentang perbedaan dari beberapa penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya, maka perbedaan yang dimiliki dari penelitian ini adalah mengevaluasi manajemen layanan infrastruktur teknologi informasi pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang, dengan menggunakan standar *information technology infrastructure library* (ITIL) v.3, yang dapat memberikan solusi tentang bagaimana meningkatkan sistem layanan IT sesuai dengan *framework* ITIL V.3 pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang sehingga dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen IT agar layanan IT dapat lebih baik lagi sesuai dengan yang diharapkan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

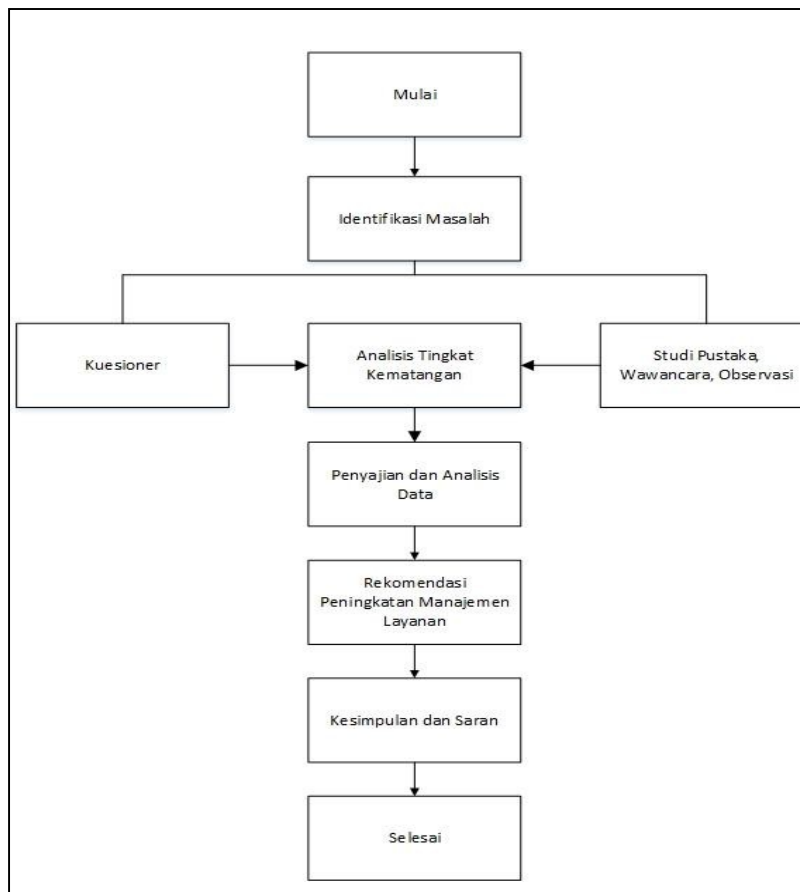
Objek penelitian ini adalah manajemen layanan teknologi informasi SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian digunakan untuk menentukan tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian, agar penelitian yang dilakukan akan lebih terarah. Desain penelitian dimulai dengan tahapan awal yaitu latar belakang masalah yang terjadi pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang. Proses studi literature adalah pencarian sumber penelitian pada buku, jurnal dan *website* yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Framework ITIL V3 dirangkum secara singkat sesuai dengan kebutuhan pada penelitian.

Penelitian ini berfokus dengan menganalisis kondisi manajemen layanan saat ini dan disesuaikan dengan kerangka kerja ITIL V3. Selanjutnya, dilakukan pengumpulan data atau dilakukan analisis lebih mendalam untuk mengetahui tingkat kematangan manajemen layanan TI di SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang dengan menggunakan framework ITIL V3.

Pembuatan kuesioner pada penelitian ini mengacu pada Framework ITIL V3 pada domain *Service Operation* dengan subdomain *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fullfilment*, *Access Management* dan *Information Security Management* dari domain *Service Design*. Penyebaran kuesioner kepada karyawan SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang yaitu orang-orang yang menggunakan sistem informasi SLPB (Sistem layanan pengadaan barang). Setelah dilakukan penyebaran kuesioner maka data akan diolah untuk menganalisis tingkat kematangan dan membuat rekomendasi agar manajemen layanan TI pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang lebih efektif dan efisien untuk kedepannya. Tahap terakhir akan dibuat kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta rekomendasi perbaikannya. Adapun desain penelitian terdapat pada gambar berikut ini :



Gambar 3.1 Desain Penelitian

3.3 Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan di SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang selama 6 bulan dimulai pada Desember 2020 sampai dengan juni 2021.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan						
		Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni
1	Survei awal dan penentuan lokasi penelitian							
2	Penyusunan Proposal							
3	Seminar Proposal							
4	Pelaksanaan Penelitian							
5	Pengolahan data, analisis dan penyusunan laporan							

3.4 Polulasi dan Penentuan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2012:80). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang yang menggunakan SLPB. Jumlah populasi dalam penelitian ini ialah 23 karyawan SLPB dan 7 unit layanan pengadaan. Setiap populasi dalam penelitian, akan diberikan pertanyaan kuesioner kepada informan.

3.5 Konsep dan Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian evaluasi yang merupakan bagian dari pembuatan keputusan. Arah penelitian ini untuk melihat nilai keberhasilan, manfaat, kegunaan dan kelayakan suatu program kegiatan dari suatu unit atau lembaga tertentu. Penelitian evaluatif dapat menambah pengetahuan kegiatan dan dapat mendorong penelitian atau pengembangan lebih lanjut, serta dapat membantu para pimpinan untuk menentukan kebijakan. Prosedur yang dilakukan dalam penelitian terdiri dari :

1. Studi Literatur

Yaitu melakukan pengkajian, terhadap buku, studi lapangan dan menggali informasi dari para pakar atau ahli dibidangnya untuk memperoleh gambaran tentang masalah yang akan diteliti dan juga mencari referensi mengenai informasi tentang ITIL V3, SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang, serta hal-hal lain yang berkaitan dalam penelitian.

2. Menetapkan Domain Proses

Langkah-langkah yang dilakukan untuk mengambil domain proses pada ITIL V3, yaitu domain *service Operation* dengan subdomain *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fullfilment*, *Access Management* dan *Information Security Management* dari domain *Service Design*.

3. Wawancara

Teknik wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan instrumen pedoman wawancara (Iskandar, 2008). Pada penelitian ini dilakukan wawancara kepada karyawan SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.

4. Angket (Kuesioner)

Pembuatan kuesioner bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai fakta dan opini yang menyeluruh, dari informan dari tiap domain yang terkait.

5. Perhitungan Data

Perhitungan dilakukan dengan teknik pengukuran deskriptif dan memberikan analisis kuesioner pada domain. Data perhitungan diolah menggunakan *Miscrosoft Excel 2007*.

3.6 Alat Analisis

Alat analisis yang digunakan yaitu framework ITIL V3 dengan domain *service Operation* dengan subdomain *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fullfilment*, *Access Management* dan *Information Security Management* dari domain *Service Design*. Dari 5 subdomain ini akan dilakukan analisis terhadap kondisi manajemen layanan TI yang ada di SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang, dan subdomain ini juga akan menjadi acuan untuk membuat kuesioner yang akan menilai tingkat kematangan SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.

3.7 Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses atau upaya pengolahan data menjadi sebuah informasi agar karakteristik data tersebut menjadi lebih mudah mengerti dan berguna untuk solusi suatu permasalahan, khususnya berhubungan dengan penelitian. Data atau informasi yang dikumpulkan berhubungan dengan pertanyaan pada penelitian, sehingga hasil jawaban pada pertanyaan dianalisis dan dilakukan pengelompokan atau pengaktegorian data dalam aspek-aspek yang telah ditentukan. Hasil analisis tersebut, dihubungkan dengan data yang lainya untuk mendapatkan suatu kebenaran.

- **Analisis Tingkat Kematangan Berdasarkan *Process Maturity Framework***

Pada tahap ini, dilakukan analisis terhadap masing-masing subdomain berdasarkan hasil jawaban responden pada pertanyaan yang diberikan. Setelah diperoleh nilai dari masing-masing subdomain, maka peneliti akan mengabungkan seluruh nilai tersebut untuk mengetahui rata-ratanya sehingga dihasilkan nilai kematangan. Mendapatkan nilai hasil tingkat kematangan yang dilakukan dengan mengikuti *Process Maturity Framework* terhadap manajemen layanan TI SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.

3.8 Mapping ITIL V. 3

Mapping ITIL dilakukan untuk menetapkan *subdomain* dari masing-masing domain yang ada pada Framework ITIL V3. Penetapan domain dilakukan berdasarkan pada perspektif

organisasi yang lebih menitikberatkan pada kebutuhan untuk dijadikan fokus domain dan berdasarkan masing-masing proses layanan yang ada pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang. Berikut **Tabel 3.2** hasil mapping ITIL V3.

Tabel 3.2 Mapping ITIL

<i>Domain</i>	<i>Proses</i>	<i>Subdomain</i>
<i>Service Operation</i>	• Mengirimkan pertanyaan • Mengirimkan sanggahan • Menerima Hasil Pemenang	<i>Event Management</i>
	• Mendaftarkan User ID Penyedia • Melakukan Login SLPB	<i>Incident Management</i>
	• Mengirimkan pertanyaan • Mengirimkan sanggahan	<i>Request Fulfillment</i>
	• Mendaftarkan User ID Penyedia • Memverifikasi Berkas • Melakukan Login di LPSE • Mengisi data penyedia • Mengunduh dokumen • Mengirimkan dokumen penawaran	<i>Access Management</i>
<i>Service Design</i>	• Menandatangani Kontrak	<i>Information Security Management</i>

Dari tabel 3.2 di atas hasil dari mapping ITIL V3, proses dari domain *service operation* adalah *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, dan *Access Management*. Sedangkan proses dari domain *service design* yaitu *Information Security Management*.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas tentang hasil analisis data yang diperoleh dari hasil kuesioner dan wawancara, kemudian diolah sesuai dengan Framework ITIL V3. Tahap analisis diawali dengan pengolahan data hasil kuesioner untuk mengetahui tingkat kematangan saat ini, kemudian diperoleh tingkat kematangan dari perhitungan analisis kuesioner. Tingkat kematangan yang diharapkan dilakukan dengan wawancara tersebut akan diketahui *gap* antara tingkat kematangan saat ini dan tingkat kematangan yang diharapkan. Selanjutnya hasil dari analisis tersebut dapat dimanfaatkan sebagai dasar untuk memberikan saran dan rekomendasi untuk evaluasi atau perbaikan manajemen layanan pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang berdasarkan Framework ITIL V3.

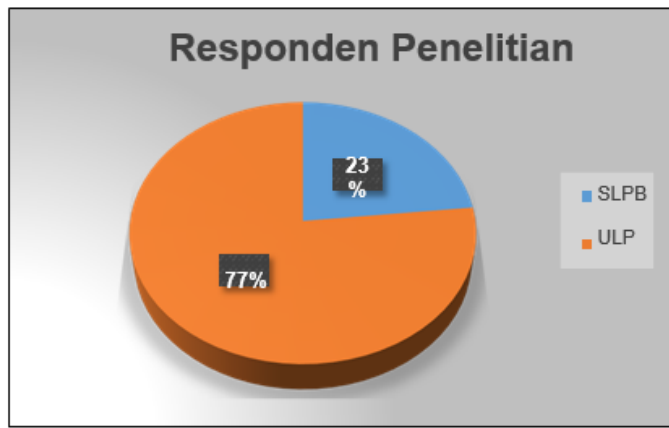
4.1 Identitas Responden

Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden. Berikut ini jumlah responden berdasarkan Unit bidang, dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1 Rekapitulasi Responden

No	Bidang	Jumlah	%
1	SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang	23	77
2	Unit Layanan Pengadaan	7	23

Responden penelitian menunjukkan bahwa terdapat 23 orang dari bidang SLPB atau 77% responden sedangkan dari bidang ULP terdapat 7 orang atau 23% responden yang dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 4.1 Grafik Responden Penelitian

4.2 Menentukan Tingkat Kematangan

Penemuan tingkat kematangan dilakukan pada setiap domain proses teknologi informasi dan dilakukan terhadap semua level, mulai dari level 1 *Initial/Ad Hoc* hingga level 5 *optimizing*. Penemuan tingkat kematangan dilakukan dengan pengambilan data melalui kuesioner. Penyebaran kuesioner diberikan kepada informan yang berkenaan terhadap manajemen layanan teknologi informasi pada SLPB. Penilaian tingkat kematangan dilakukan dengan mencari nilai rata-rata pada setiap aktivitas dan *subdomain* dari acuan hasil kuesioner dan wawancara. Kriteria penilaian *Maturity Level* bisa dilihat pada Tabel 4.2 Berikut ini :

Tabel 4.2 *Maturity Level*

<i>Maturity Index</i>	<i>Maturity Level</i>
0.84 – 1.66	1 – <i>Initial/Ad Hoc</i>
1.67 – 2.49	2 – <i>Repeatable but Intuitive</i>
2.50 – 3.32	3 - <i>Defined</i>
3.33 – 4.15	4 – <i>Managed and Measurable</i>
4.16 – 5.00	5 - <i>Optimised</i>

Dari melakukan pengukuran terhadap *maturity level*, digunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data yang akan memiliki nilai indeks dari masing-masing kriteria pada pengukuran yang dilakukan.

4.3 Hasil Analisis Kuisisioner

Adapun hasil dari perhitungan setiap butir pernyataan dari setiap *subdomain* sebagai berikut:

4.3.1 Event Management

Tingkat kematangan dari hasil penilaian terhadap 30 informan pada subdomain *Event Management* (EM) diperoleh hasil nilai kematangan 3,54 (*Managed*). Hal tersebut berdasarkan pada 4 pernyataan dari Subdomain *Event Management* yang diajukan terhadap para informan. Hasil deskripsi dari setiap pernyataan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.3 Hasil Nilai Tingkat Kematangan *Event Management*

Aktivitas Proses	Pernyataan	Maturity
EM1	SLPB mampu menangani resiko kerusakan perangkat IT yang terjadi	3,76
EM2	Adanya petugas penanggung jawab bila terjadi kerusakan terhadap infrastruktur TI	3,13
EM3	Adanya pemberitahuan pada SLPB jika pada saat proses tender dilakukan terjadi permasalahan	3,73
EM4	Dilakukan Backup data terhadap SLPB secara rutin dalam kurun waktu tertentu	3,53

4.3.2 Incident Management

Tingkat kematangan dari hasil penilaian terhadap 30 informan pada subdomain *Incident Management* (IM) diperoleh hasil nilai kematangan 3,61 (*Managed*). Hal tersebut berdasarkan pada 4 pernyataan dari Subdomain *Incident Management* yang diajukan terhadap para informan. Hasil deskripsi dari setiap pernyataan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.4 Hasil Nilai Tingkat Kematangan *Incident Management*

Aktivitas Proses	Pernyataan	Maturity
IM1	Adanya solusi untuk penyelesaian insiden secara tertulis sebagai standar pengukuran kinerja	3,83
IM2	SLPB menyediakan fasilitas untuk akses internet pada saat melakukan upload berkas maupun mendaftarkan id penyedia?	3,16
IM3	SLPB tidak bisa diakses pada saat akan melakukan pendaftaran	3,80
IM4	SLPB tidak bisa diakses dalam kurun waktu lebih dari 2 hari	3,66

4.3.3 Request Fulfillment

Tingkat kematangan dari hasil penilaian terhadap 30 informan pada subdomain *Request Fulfillment* (RF) diperoleh hasil nilai kematangan 3,26 (*Defined*). Hal tersebut berdasarkan pada 4 pernyataan dari Subdomain *Request Fulfillment* yang diajukan terhadap para informan. Hasil deskripsi dari setiap pernyataan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.5 Hasil Nilai Tingkat Kematangan *Request Fulfillment*

Aktivitas Proses	Pernyataan	Maturity
RF1	SLPB memberikan layanan yang memuaskan dalam menjawab pertanyaan dan penyelesaian masalah	3,60
RF2	Respon yang diberikan berlangsung cepat dalam menjawab pertanyaan pengguna	2,96
RF3	SLPB memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna secara memuaskan	3.00
RF4	<i>Service Desk</i> bertanggung jawab untu memastikan permintaan telah dipenuhi sesuai harapan pelanggan	3.50

4.3.4 Access Management

Tingkat kematangan dari hasil penilaian terhadap 30 informan pada subdomain *Access Management* (AM) diperoleh hasil nilai kematangan 3,36 (*Managed & Measurable*). Hal tersebut berdasarkan pada 3 pernyataan dari Subdomain *Access Management* yang diajukan terhadap para informan. Hasil deskripsi dari setiap pernyataan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.6 Hasil Nilai Tingkat Kematangan *Access Management*

Aktivitas Proses	Pernyataan	Maturity
AM1	Dilakukan pembagian hak akses user sesuai dengan kebutuhan	3,53
AM2	Proses verifikasi berkas membutuhkan waktu yang lama	3,06
AM3	SLPB dikelola oleh orang yang memumpuni dibidangnya	3.50

4.3.5 Information Security Management

Tingkat kematangan dari hasil penilaian terhadap 30 informan pada subdomain *Information Security Management* (ISM) diperoleh hasil nilai kematangan 3,73 (*Managed*). Hal tersebut berdasarkan pada 4 pernyataan dari Subdomain *Information Security Management* yang diajukan terhadap para informan. Hasil deskripsi dari setiap pernyataan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.7 Hasil Nilai Tingkat Kematangan *Information Security Management*

Aktivitas Proses	Pernyataan	Maturity
ISM1	Tingkat keamanan data sistem SPSE terjamin	3,86
ISM2	Informasi hanya dapat diakses oleh orang-orang yang memang punya hak mengetahuinya	3,66
ISM3	Informasi akurat, lengkap dan terlindungi dari kemungkinan dimodifikasi secara ilegal	3,73
ISM4	Informasi tersedia dan dapat digunakan sewaktu-waktu dibutuhkan dan sistem yang menyediakan dan mendistribusikannya memiliki daya tangkal terhadap serangan atau kemungkinan kegagalan.	3,60

4.4 Rangkuman Tingkat Kematangan

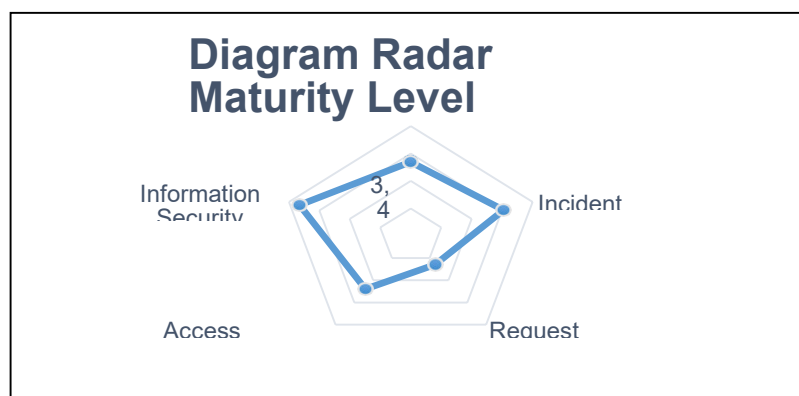
Penentuan tingkat kematangan dihitung berdasarkan analisis kuesioner, tingkat kematangan tersebut diperoleh dari rata-rata masing-masing subdomain yang telah dilakukan analisis kuesioner. Adapun hasil perhitungan rata-rata tingkat kematangan dari setiap domain proses dapat dilihat pada Tabel 4.8 dibawah ini:

Tabel 4.8 Rangkuman Hasil Tingkat Kematangan

<i>Domain</i>	<i>Variabel</i>	<i>Maturity</i>
<i>Service Operation</i>	<i>Event Management</i>	3,54
	<i>Incident Management</i>	3,61
	<i>Request Fulfillment</i>	3,26
	<i>Access Management</i>	3,36
<i>Service Design</i>	<i>Information Security Management</i>	3,73
Rata-rata		3,52

Setelah diperoleh rata-rata dari setiap domain maka dihitung rata-rata secara keseluruhan sehingga diperoleh hasil nilai tingkat kematangan yaitu 3,52 pada level 4 (*Managed*), dari hasil nilai tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen layanan teknologi informasi di SLPB dibangun dan diimplementasikan sesuai dengan prosedur dan standar yang telah diterapkan. Pengelolaan lebih lanjut perlu ditingkatkan dan dikembangkan untuk mencapai tingkat kematangan pada level 5 (*Optimised*).

Berikut ini distribusi dari tingkat kematangan keseluruhan *subdomain*. Dimana distribusi ini menggambarkan posisi tingkat kematangan saat ini.



Gambar 4.2 Diagram Radar *Maturity Level* Seluruh Subdomain

4.5 Analisis Kesenjangan Gap

Analisis kesenjangan adalah pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan dalam kondisi aktual dengan kondisi yang ingin dicapai. Dengan melaksanakan analisis kesenjangan, dapat diidentifikasi apa saja yang diperlukan untuk meminimalisir bahkan menghilangkan kesenjangan yang ada dan membuat proyek dapat dilaksanakan dengan sukses (Ningdyah, Nurlaily, Rahma, Widyaprabha, & Hanim, 2015). Analisis kesenjangan dilakukan dengan melakukan perbandingan antara kondisi kekinian dan kondisi yang diharapkan berdasarkan standar acuan tertentu, yakni ITIL V3. Dengan demikian, usulan rekomendasi aksi yang dapat dilakukan untuk menangani kesenjangan yang didapat dari analisis kesenjangan telah sesuai dengan kondisi yang diharapkan berdasarkan standar acuan tersebut.

Setelah menilai dan mengetahui tingkat kematangan manajemen layanan teknologi informasi SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang yang saat ini berada pada level 4 (*Managed and measurable*), maka selanjutnya dilakukan kesenjangan (*gap*). Penentuan nilai harapan diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner pada masing-masing informan. Berdasarkan nilai kematangan pada saat ini, yang diperoleh dari hasil analisis kuesioner Karyawan SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang dan ULP, analisis nilai tingkat kematangan yang diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pihak pengelola layanan teknologi informasi. Adapun nilai tingkat kesenjangan (*gap*) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.9 Hasil Analisis Kesenjangan (*Gap*)

<i>Subdomain</i>	Saat Ini	Yang Diharapkan	<i>Gap = (Yang diharapkan – Saat ini)</i>
<i>Event Management</i>	3,54	3,71	$5 - 3,54 = 1,46$
<i>Incident Management</i>	3,61	3,74	$5 - 3,61 = 1,39$
<i>Request Fulfillment</i>	3,26	3,49	$5 - 3,26 = 1,74$
<i>Access Management</i>	3,36	3,42	$5 - 3,36 = 1,64$
<i>Information Security Management</i>	3,73	3,77	$5 - 3,73 = 1,27$
Rata-rata			1,5

Dari tabel 4.9 Nilai yang diharapkan diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yaitu subdomain Event Management nilai gap yang didapat 0,17, subdomain Incident Management nilai gap yang didapat 0,13, subdomain Request Fulfillment nilai gap yang didapat 0,23, subdomain Access Management nilai gap yang didapat 0,06, dan subdomain Information Security Management nilai gap yang didapat 0,04.

4.6 Pembahasan dan Rekomendasi Perbaikan

ITIL yaitu standard dan kerangka pengelolaan TI yang ditinjau dari segi manajemen layanan. ITIL adalah perjalanan hidup layanan TI dari ide pengadaan, perencanaan, pengembangan sistem, operasional layanan TI sehari-hari, perbaikan dan pengembangan, hingga layanan TI dihentikan (Susanto, 2017). Berdasarkan hasil evaluasi manajemen layanan yang telah dilakukan di SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang, berikut pembahasan dan rekomendasi perbaikan yang diusulkan berdasarkan *Framework* ITIL V3.

- ***Event Management (EM)***

Dari hasil *maturity subdomain Event Management* berada pada level 4 (*Managed*) yaitu Dikelola, pengukuran dan pemantaun terhadap kepatuhan dengan prosedur, serta pengambilan tindakan jika proses tidak berjalan secara efektif, dapat dilakukan. Perbaikan proses dilakukan secara konstan. Implementasi proses dilakukan secara baik. Otomasi dan perangkat yang digunakan terbatas. Proses-proses telah direncanakan dan dilakukan secara rutin, didokumentasikan menggunakan standar dan dilakukan pengukuran kinerja proses. Dari hasil penyebaran kuesioner dan wawancara yang dilakukan pihak SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang mampu menangani resiko bila terjadi gangguan atau kerusakan IT yang terjadi, adanya pemberitahuan dari SLPB bila adanya proses untuk maintenance agregasi data penyedia, dan apabila sistem SLPB dilakukan upgrade akan diberitahukan pengumuman terkait dengan upgrade sistem tersebut dan ada pelatihan lebih lanjut untuk versi terbaru sistem SLPB (Sistem layanan pengadaan barang).

Rekomendasi dari hasil penelitian untuk *subdomain Event Management* agar mencapai pada skala yang tinggi (level 5 yang diharapkan) ada beberapa hal yang harus ditingkatkan yaitu :

1. Dilakukan perbaikan secara berkelanjutan serta melakukan monitoring didalam memonitoring proses layanan yang ada di SLPB (Sistem layanan pengadaan barang)
2. Dilakukan prosedur dalam pembuatan dokumen formal tindakan yang harus dilakukan bila terjadi gangguan atau ancaman.

- ***Incident Management (IM)***

Dari hasil *maturity subdomain Incident Management* berada pada level 4 (*Managed*) yaitu Dikelola, pengukuran dan pemantaun terhadap kepatuhan dengan prosedur, serta pengambilan tindakan jika proses tidak berjalan secara efektif, dapat dilakukan. Perbaikan proses dilakukan secara konstan. Implementasi proses dilakukan secara baik. Otomasi dan perangkat yang digunakan terbatas. Proses-proses telah direncanakan dan dilakukan secara rutin, didokumentasikan menggunakan standar dan dilakukan pengukuran kinerja proses. Dari hasil penyebaran kuesioner dan wawancara. *Incident Management* yang terjadi yaitu adanya gangguan teknis seperti adanya pemadaman listrik, gangguan cuaca dan faktor yang lain yang bisa mengganggu sistem pelayanan secara elektronik.

Rekomendasi dari hasil penelitian untuk *subdomain Incident Management* agar mencapai pada skala yang tinggi (level 5 yang diharapkan) ada beberapa hal yang harus ditingkatkan yaitu :

1. Didalam proses pengelolaan layanan TI sebaiknya menambahkan staff yang profesional dan memumpuni didalam proses mengatasi permasalahan TI.
2. Mendokumentasikan permasalahan yang dihadapi baik permasalahan yang dapat diselesaikan maupun yang belum dapat diselesaikan.

- ***Request Fullfilment (RF)***

Dari hasil *maturity subdomain Event Management* berada pada level 4 (*Managed*) yaitu Dikelola, pengukuran dan pemantaun terhadap kepatuhan dengan prosedur, serta, pengambilan tindakan jika proses tidak berjalan secara efektif, dapat dilakukan. Perbaikan proses dilakukan secara konstan. Implementasi proses dilakukan secara baik. Otomasi dan perangkat yang digunakan terbatas. Dari hasil penyebaran kuesioner dan wawancara, SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang memberikan layanan yang memuaskan dalam menjawab pertanyaan dan memberikan solusi dari penyelesaian masalah tersebut. Peran *Helpdesk* dalam memberikan respon yang diberikan juga berlangsung cepat dalam menjawab pertanyaan pengguna.

Rekomendasi dari hasil penelitian untuk *subdomain Request Fullfilment* agar mencapai pada skala yang tinggi (level 5 yang diharapkan) ada beberapa hal yang harus ditingkatkan yaitu :

1. SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang harus memiliki modul yang berisi tentang permintaan layanan dimana modul tersebut berisi tentang panduan untuk konsumen dalam melakukan permintaan suatu layanan, didalam modul

juga terdapat form permintaan layanan yang berguna untuk permohonan/pengajuan permasalahan konsumen. Permintaan layanan secara jelas agar dapat mempermudah pengguna dalam penggunaan sistem.

2. Menambahkan staff yang khusus yang difungsikan atau diberi tanggung jawab di bagian pelayanan tanpa ada tugas lain.

- ***Access Management (AM)***

Dari hasil *maturity subdomain Event Management* berada pada level 4 (*Managed*) yaitu Dikelola, pengukuran dan pemantaun terhadap kepatuhan dengan prosedur, serta pengambilan tindakan jika proses tidak berjalan secara efektif, dapat dilakukan. Perbaikan proses dilakukan secara konstan. Implementasi proses dilakukan secara baik. Proses-proses telah direncanakan dan dilakukan secara rutin, didokumentasikan menggunakan standar dan dilakukan pengukuran kinerja proses. Dari hasil penyebaran kuesioner dan wawancara, dalam sistem SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pembagian hak akses user sesuai dengan level masing-masing, kontrol akses terhadap layanan sudah terjamin dan tidak sembarang pengguna dapat memiliki hak otoritas.

Rekomendasi dari hasil penelitian untuk *subdomain Access Management* agar mencapai pada skala yang tinggi (level 5 yang diharapkan) ada beberapa hal yang harus ditingkatkan yaitu :

1. Ditingkatkan verifikasi data pengguna yang mengajukan permintaan akses untuk mencegah pengguna yang tidak berhak untuk mengakses layanan TI.

- ***Information Security Management (ISM)***

Dari hasil *maturity subdomain Event Management* berada pada level 4 (*Managed*) yaitu Dikelola, pengukuran dan pemantaun terhadap kepatuhan dengan prosedur, serta pengambilan tindakan jika proses tidak berjalan secara efektif, dapat dilakukan. Perbaikan proses dilakukan secara konstan. Implementasi proses dilakukan secara baik. Otomasi dan perangkat yang digunakan terbatas. Proses-proses telah direncanakan dan dilakukan secara rutin, didokumentasikan menggunakan standar dan dilakukan pengukuran kinerja proses. Dari hasil penyebaran kuesioner dan wawancara, Tingkat keamanan sistem SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) terjamin dan informasi hanya bisa diakses oleh orang-orang yang memang mempunyai hak untuk mengetahuinya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

1. Tingkat kematangan tata kelola manajemen layanan teknologi informasi (TI) pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang saat ini telah diukur berdasarkan framework ITIL V3 adalah berada pada level 4 (Managed). Artinya manajemen layanan teknologi informasi di SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang dibangun dan diimplementasikan sesuai dengan prosedur dan standar yang telah diterapkan, proses-proses telah direncanakan dan dilakukan secara rutin, didokumentasikan menggunakan standar dan dilakukan pengukuran kinerja proses.
2. Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan, didapatkan rekomendasi sebagai bahan untuk evaluasi dalam mengoptimalkan manajemen layanan TI dan hendaknya dilaksanakan agar mencapai tingkat kematangan yang diharapkan dan sesuai dengan tujuan organisasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian, maka saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut :

1. Agar manajemen layanan teknologi informasi SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang lebih baik lagi yaitu diharapkan dapat menerapkan rekomendasi yang telah diajukan dalam penelitian ini.
2. Agar penelitian lebih mendalam sebaiknya menambahkan beberapa domain yang ada pada ITIL V3.

**EVALUASI MANAJEMEN PADA LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
LAYANAN PENGADAAN BARANG SECARA ELEKTRONIK
PADA PT. ERLANGGA PALEMBANG**

KELOMPOK 5

ELPINA SARI (192420050)

SUWANI (192420049)

Latar Belakang

- Pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang kebutuhan karyawan yang diharapkan dapat menghadirkan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan instansi khususnya pelayanan karyawan, masyarakat dan sesama lembaga pemerintah. Penggunaan teknologi informasi dalam pengadaan barang merupakan solusi agar dapat membangun suatu sistem online antara karyawan dengan instansi yang dikenal dengan E-Procurement (Electronic Procurement). E-Procurement adalah suatu sistem baru dalam proses pengadaan barang pada instansi dalam pelaksanaannya dilakukan secara elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi komunikasi dan informasi.

Salah satu pelayanan barang berbasis web yaitu SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) yang diterapkan pada PT. Erlangga. PT. Erlangga adalah perusahaan yang bergerak dibidang penerbitan buku yang ada di seluruh indonesia. SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) merupakan aplikasi e-Procurement. Pengguna dalam sistem SLPB ini yaitu karyawan PT. Erlangga (Marketing, Admin, Bendahara, Sekretaris, Pergudangan, Kolektor, Supervisor, Manager). Permasalahan yang kadang dihadapi oleh penyedia yaitu gangguan pada saat login, jaringan pada saat akan melakukan login sering terputus, dan kesulitan upload berkas yang dilakukan oleh penyedia. Permasalahan yang dihadapi oleh verifikator yaitu penyedia mempunyai *account double* dalam mendaftar dan ini menyebabkan kesulitan yang dialami oleh verifikator dan isian dokumen yang tidak lengkap oleh penyedia dan hal inilah yang menyebabkan belum maksimalnya pengadaan barang secara elektronik pada SLPB. Dalam hal ini perlu dilakukan evaluasi salah satunya untuk mengetahui apakah sistem yang telah diterapkan sudah efektif dan berhasil diterapkan serta memenuhi tujuan organisasi.

Evaluasi dilakukan dengan menggunakan *Framework* ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). ITIL adalah sebuah kerangka kerja (*Framework*) yang memberikan saran atau panduan bagaimana penyedia layanan teknologi informasi (TI) sebaiknya menjalankan manajemen layanan TI yang berhasil. *Framework* ITIL bertujuan untuk mendukung keberhasilan organisasi dengan mensinergiskan antara layanan TI dengan kebutuhan bisnis dan pelanggan saat ini dan di masa mendatang, meningkatkan kualitas layanan TI secara terus-menerus, dan menekan biaya penyediaan layanan TI dalam jangka panjang. Berdasarkan pembahasan sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada SLPB di PT. Erlangga Kota Palembang” dengan menggunakan *Framework* ITIL V.3

Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas, terarah dan sesuai dengan yang diharapkan, maka penelitian yang dilakukan berfokus pada:

-
- Sistem layanan IT yang diteliti yaitu sistem yang digunakan oleh pihak SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang yaitu Aplikasi SLPB.
 - Adapun aspek yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu melakukan evaluasi dengan mengukur tingkat layanan teknologi informasi terhadap manajemen layanan teknologi informasi pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.
 - *Framework* yang digunakan yaitu (ITIL) V.3.

Rumusan Masalah

Dengan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana mengoptimalkan manajemen layanan Teknologi Informasi pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) sesuai dengan standar *Information Technology Infrastruktur Library* (ITIL) V.3? “

Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menemukan bentuk perbaikan manajemen layanan IT dan rekomendasi pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) sesuai standar *Information Technology Infrastruktur Library* (ITIL) V.3.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka manfaat penelitian yaitu:

-
- Bagi kalangan akademisi penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan penyusunan penelitian dan referensi penelitian dalam khususnya bidang manajemen layanan teknologi informasi agar dapat dilakukan penelitian serupa dan lebih mendalam.
 - Penelitian ini diharapkan dapat mendukung keberhasilan organisasi dengan mensinergiskan antara layanan TI dengan kebutuhan pelanggan saat ini dan di masa mendatang.
 - Dapat memberikan masukan kepada pihak bidang SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang untuk dapat meningkatkan kualitas layanan TI secara terus menerus agar sistem layanan IT dapat dikelola dengan lebih baik lagi sesuai dengan harapan pengguna maupun lembaga itu sendiri.

Alat analisis

Alat analisis yang digunakan yaitu framework ITIL V3 dengan domain *service Operation* dengan subdomain *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fullfilment*, *Access Management* dan *Information Security Management* dari domain *Service Design*. Dari 5 subdomain ini akan dilakukan analisis terhadap kondisi manajemen layanan TI yang ada di SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang, dan subdomain ini juga akan menjadi acuan untuk membuat kuesioner yang akan menilai tingkat kematangan SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.

Mapping ITIL V. 3

Domain	Proses	Subdomain
Service Operation	• Mengirimkan pertanyaan • Mengirimkan sanggahan • Menerima Hasil Pemenang	Event Management
	• Mendaftarkan User ID Penyedia • Melakukan Login SLPB	Incident Management
	• Mengirimkan pertanyaan • Mengirimkan sanggahan	Request Fulfillment
	• Mendaftarkan User ID Penyedia • Memverifikasi Berkas • Melakukan Login di LPSE • Mengisi data penyedia • Mengunduh dokumen • Mengirimkan dokumen penawaran	Access Management
Service Design	• Menandatangani Kontrak	Information Security Management

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

- Tahap analisis diawali dengan pengolahan data hasil kuesioner untuk mengetahui tingkat kematangan saat ini, kemudian diperoleh tingkat kematangan dari perhitungan analisis kuesioner. Tingkat kematangan yang diharapkan dilakukan dengan wawancara tersebut akan diketahui *gap* antara tingkat kematangan saat ini dan tingkat kematangna yang diharapkan. Selanjutnya hasil dari analisis tersebut dapat dimanfaatkan sebagai dasar untuk memberikan saran dan rekomendasi untuk evaluasi atau perbaikan manajemen layanan pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang berdasarkan Framework ITIL V3.

Rekapitulasi Responden

No	Bidang	Jumlah	%
1	SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang	23	77
2	Unit Layanan Pengadaan	7	23

Rangkuman tingkat kematangan

Domain	Variabel	Maturity
Service Operation	Event Management	3,54
	Incident Management	3,61
	Request Fulfillment	3,26
	Access Management	3,36
Service Design	Information Security Management	3,73
Rata-rata		3,52

Setelah diperoleh rata-rata dari setiap domain maka dihitung rata-rata secara keseluruhan sehingga diperoleh hasil nilai tingkat kematangan yaitu 3,52 pada level 4 (*Managed*), dari hasil nilai tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen layanan teknologi informasi di SLPB dibangun dan diimplementasikan sesuai dengan prosedur dan standar yang telah diterapkan. Pengelolaan lebih lanjut perlu ditingkatkan dan dikembangkan untuk mencapai tingkat kematangan pada level 5 (*Optimised*).

Kesimpulan

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

-
- Tingkat kematangan tata kelola manajemen layanan teknologi informasi (TI) pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang saat ini telah diukur berdasarkan framework ITIL V3 adalah berada pada level 4 (Managed). Artinya manajemen layanan teknologi informasi di SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang dibangun dan diimplementasikan sesuai dengan prosedur dan standar yang telah diterapkan, proses-proses telah direncanakan dan dilakukan secara rutin, didokumentasikan menggunakan standar dan dilakukan pengukuran kinerja proses.
 - Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan, didapatkan rekomendasi sebagai bahan untuk evaluasi dalam mengoptimalkan manajemen layanan TI dan hendaknya dilaksanakan agar mencapai tingkat kematangan yang diharapkan dan sesuai dengan tujuan organisasi.

TUGAS UJIAN AKHIR SEMESTER
IT SERVICE MANAGEMENT



KELOMPOK 6 (IT SERVICE TRANSITION)

THEO VHALDINO 192420058

SIGIT PAMUNGKAS 192420047

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2020

PENERAPAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR MENGGUNAKAN ITIL VERSI 3 DOMAIN *SERVICE TRANSITION* (STUDI KASUS: PT ALBASIA NUSA KARYA)

1. Pendahuluan

Dengan berjalannya perkembangan zaman yang semakin modern ini, maka semakin banyak perusahaan baru yang bersaing untuk menguasai segmen pasar yang ada di dunia. Persaingan bisnis di era globalisasi ini sangat menuntut perusahaan supaya bekerja lebih kreatif dan inovatif ke depannya, supaya perusahaan dapat selalu beberapa langkah di depan pesaing-pesaing bisnisnya maka perusahaan harus melakukan rencana strategis untuk menghasilkan produk yang berkualitas, selain itu perkembangan Teknologi Informasi (TI) saat ini telah mencakup berbagai bidang. Dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi kinerja perusahaan dibutuhkan Teknologi Informasi yang sudah menjadi hal yang sangat penting bagi hampir semua perusahaan. Peranan teknologi yang menitik beratkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan computer, TI dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan cepat, tepat waktu, relevan dan akurat [1]. Permasalahan pada PT Albasia Nusa Karya terjadi pada pengelolaan perubahan layanan yang ada di perusahaan. Sebagai contoh, dalam suatu sistem tidak ada yang selalu tetap pasti ada pembaharuan atau perubahan, tidak ada prosedur layanan yang mendasari pengelolaan layanan TI, sehingga pengelolaan perubahan sistem dan masalah lainnya belum maksimal. Maka dari itu perlu adanya sebuah standar yang dapat mengatur jalannya proses pada perusahaan, salah satunya menggunakan best practice ITIL versi 3 terutama pada domain Service Transition. Penerapan domain Service Transition ini akan menimbulkan kegiatan perencanaan dan pengontrolan yang mengelola prosedur layanan untuk setiap divisi internal yang ada di perusahaan secara efisien.

Dengan kondisi eksisting dari PT Albasia Nusa Karya dan melihat tujuan dari PT Albasia Nusa Karya dalam memaksimalkan kinerja perusahaan, maka pada penelitian ini akan menggunakan best practice ITIL versi 3 untuk perancangan manajemen layanan TI pada PT. ANK. ITIL versi 3 mempunyai 5 domain, yaitu Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, dan Continual Service Improvement.

Pada penelitian ini akan dilakukan perancangan proses yang ada di ITIL versi 3 yaitu pada domain Service Transition yang berfokus supaya layanan TI dapat memberikan manfaat kepada pihak bisnis, layanan-layanan TI tersebut harus terlebih dahulu direncanakan dengan acuan tujuan bisnis

2. Dasar Teori

2.1. ITIL versi 3

ITIL adalah suatu best practice pengelolaan layanan TI (IT Service Management) yang sudah diadopsi sebagai standar industri pengembangan perangkat lunak di dunia. Standar ITIL berfokus kepada pelayanan pelanggan (customer) dan tidak menyertakan proses penyelarasan strategi organisasi terhadap strategi TI yang dikembangkan [2].

2.2. Service Transition

Service Transition merupakan siklus ketiga pada ITIL. Service transition dilakukan untuk menyesuaikan layanan TI yang akan dikembangkan dengan layanan TI yang telah berjalan di organisasi, melakukan review, dan pengecekan terhadap layanan TI yang akan dijalankan. Proses pengecekan dilakukan untuk melihat kelemahan atau kekurangan yang muncul untuk diubah kembali sebelum diimplementasikan. Service Transition memberikan panduan untuk pengembangan dan peningkatan kemampuan untuk memperkenalkan layanan baru terhadap lingkungan yang terdukung.

2.3. Proses Service Transition

Proses – proses yang terdapat pada tahap service transition adalah:

1. Transition planning and support: untuk memberikan perencanaan keseluruhan untuk transisi layanan dan mengkoordinasikan sumber daya yang mereka butuhkan.
2. Change management: mengontrol semua perubahan pada layanan dan memastikan perubahan yang dibuat menguntungkan dengan gangguan yang minimal untuk layanan TI
3. Service Asset and Configuration Management, Tujuan dari proses ini adalah menjaga hubungan konfigurasi dan asset yang dibutuhkan layanan TI.
4. Release and Deployment Management: merencanakan, menjadwalkan dan mengendalikan proses rilis layanan dengan menguji pada siklus layanan. Tujuannya adalah untuk memastikan integritas layanan tetap terjaga
5. Service Validation and Testing: adalah memastikan layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan sesuai target level yang disepakati dan memastikan bahwa operasional TI mampu mendukung layanan tersebut
6. Change evaluation: adalah melakukan pengenalan pada layanan baru, ataupun memperkenalkan perubahan baru pada layanan yang telah berjalan
7. Knowledge management: mengumpulkan, menganalisa, menyimpan, dan berbagi pengetahuan dan informasi organisasi yang terkait dengan layanan TI. Tujuan dari proses ini adalah untuk meningkatkan efisiensi..

2.4. Analisis Risiko

Menurut (Goldfrey, 1996), analisis risiko yang dilakukan secara sistematis dapat berfungsi untuk:

1. Memperjelas mengenai batasan kerugian yang dialami
2. Mengontrol setiap aspek yang mungkin tidak dapat diprediksi
3. Mengidentifikasi, menilai dan mencegah suatu risiko

4. Meminimalisir kerusakan akibat risiko yang dialami
5. Memprioritaskan risiko utama (major risk)

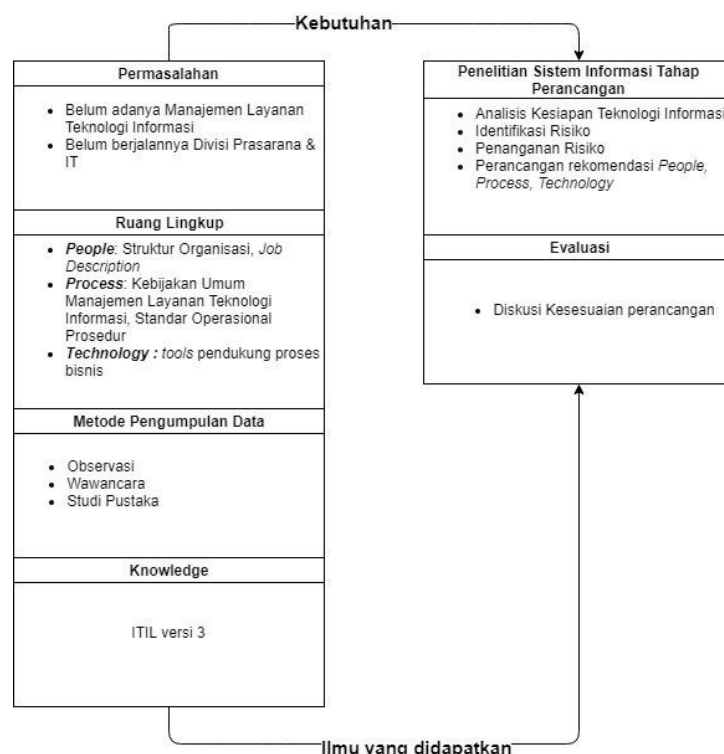
2.5. Analisis Readiness

Analisis Readiness adalah kesiapan untuk memberikan suatu respon atau jawaban dalam menghadapi situasi. Dapat disimpulkan bahwa analisis Readiness adalah mengetahui kondisi suatu service management didalam suatu perusahaan untuk memahami serta perencanaan dalam pengimplementasian standarisasi perusahaan (Slameto, 2010).

3. Metodologi Penelitian

3.1. Metodologi Penelitian

Metode penelitian adalah penyelidikan yang terorganisasi, dapat diartikan pula sebagai pencarian pengetahuan dan pemberi artian secara terus menerus terhadap sesuatu. Metodologi penelitian dapat didefinisikan sebagai metode yang lebih terperinci mengenai tahap-tahap melakukan sebuah penelitian. Model konseptual pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut:



4. Analisis Data

4.1. Hasil Analisis Kesenjangan

Hasil analisis kesenjangan dengan acuan ITIL versi 3 menggunakan readiness assessment menjelaskan bahwa aktivitas PT Albasia Nusa Karya yang memiliki kesesuaian sebesar 18.48% untuk kepatuhan terhadap service transition dengan best practices ITIL versi 3. Dalam kasus tersebut dapat disimpulkan bahwa PT Albasia Nusa Karya belum menerapkan manajemen layanan dengan tidak adanya dokumen kebijakan, standar prosedur serta tools pendukung untuk ruang lingkup manajemen layanan IT.

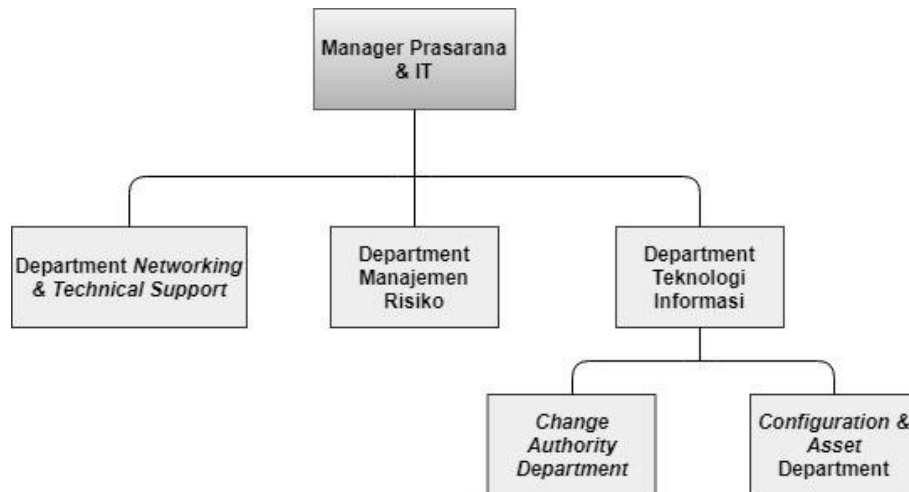
Tabel 1 Hasil Analisis Kesenjangan

Ruang Lingkup	Koresponden 1	Koresponden 2	Koresponden 3	Hasil (%)
Service Management as a Practice	13	13	13	13%
Service Transition Principles	20	18	18	18.67%
Service Transition Processes	119	112	111	11.4%
Service Transition common operation activities	24	24	24	24%
Organising Service Transition	28	27	27	27.3%
Service Transition Technology Considerations	27	27	27	27%
Implementing Service Transition	8	8	8	8%
Total (rata-rata)				18.48%

5. Perancangan People, Process dan Technology

5.1. Perancangan struktur organisasi

Pada tahapan ini kami melakukan perancangan pada PT Albasia Nusa Karya berupa sebuah rekomendasi pada struktur organisasi, deskripsi kerja dan pemetaan diagram RACI untuk mengimplementasikan perancangan service transition yang diusulkan.



Gambar 5-1 Struktur Organisasi

5.2. Kompetensi Sumber Daya Manusia

Pentingnya memperhatikan SDM yang ada atau yang dibutuhkan pada PT Albasia Nusa Karya. Pada tahapan ini akan dilakukan analisis kompetensi sumber daya manusia yang diperlukan oleh PT Albasia Nusa Karya sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang sebelumnya dijelaskan. tingkatan kompetensi sumber daya manusia menurut ITIL versi 3 *For Implementation Project*.

Tabel 2 Pemetaan Usulan Kompetensi *Service Transition*

Jabatan	Kompetensi					
	Soft skill			Hard Skill		
	<i>Integrity</i>	<i>Innovation</i>	<i>Customer Focus</i>	<i>Knowledge</i>	<i>Programming Computer</i>	<i>Finance</i>
Manager IT	5	5	5	5	5	5

Divisi Teknologi Informasi	4	4	4	4	5	4
Divisi Manajemen Risiko	4	3	4	4	2	4
Change Manager	2	4	4	4	4	1
Configuration Manager	2	4	4	4	4	1
Networking & Technical Support	2	2	1	4	5	1

5.3. Prosedur Change Management

Pada proses Change Management dirancang untuk pengelolaan manajemen layanan TI pada PT Albasia Nusa Karya sebagai pedoman dasar dalam melaksanakan aktivitas pada Change Management. Pada prosedur ini menjelaskan alur dari perencanaan, pengkajian, dan pembuatan RFC (Request for Change).

5.4. Prosedur Service Asset and Configuration Management

Pada proses Service Asset and Configuration Management dirancang untuk melakukan kontrol, perbaikan, dan mengelola aset konfigurasi yang disebut Configuration Item (CI) dan di kelola pada tools CMS (Configuration Management System).

5.5. Perancangan Technology

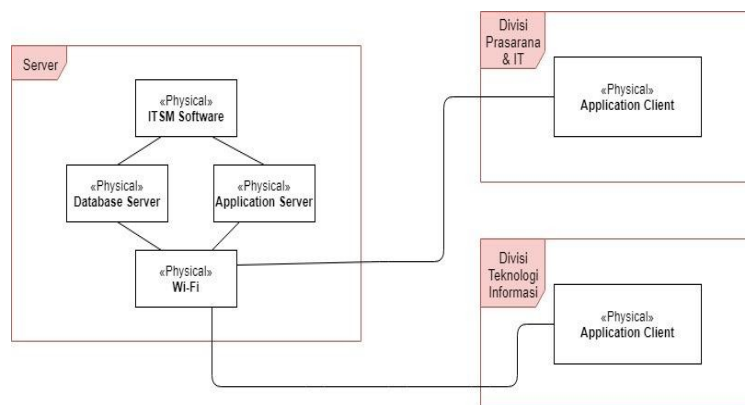
Tabel 3 Kompetensi Sumber Daya Manusia kompetensi dari sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kualitas

No.	Nama Aplikasi	Biaya	Layanan Tanya Jawab	Pelaporan dan Komunikasi	User Friendly	IT help Desk	Rating Berdasarkan Gartner
1	Samanage <i>Officialwebsite:</i> https://www.samanage.com	\$79/month per user \$0.60/month per device	v	v	v	v	4.5 / 5
2	Freshservice <i>Officialwebsite:</i> https://freshservice.com	\$89/month/user pembayaran setiap tahun	v	v	v	v	4.4 / 5

3	ServiceNow <i>Officialwebsite:</i> https://www.servicenow.com/	\$96/month/user pembayaran setiap tahun	v	v	v	v	4.1 / 5
4	TOPdesk <i>Officialwebsite:</i> https://www.topdesk.com/us	\$99/month/user	v	v	v	v	4.6 / 5

5.6. Usulan Arsitektur Teknologi

Sebuah aplikasi juga memerlukan infrastruktur lain supaya dapat diakses. Oleh karena itu diusulkan sebuah Arsitektur Teknologi yang menggambarkan hubungan antar infrastruktur dan aplikasi. Arsitektur Teknologi digambarkan secara sederhana pada gambar 2.



Gambar 2 Arsitektur Teknologi usulan

5.7. Road Map

Road Map ialah metode perencanaan dalam membuat suatu jangka waktu panjang yang digunakan sebagai target pada perusahaan dalam pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan perusahaan. Pada Tabel di bawah menjelaskan Road Map pada PT Albasia Nusa Karya dalam jangka waktu 4 tahun.

Tabel 4 Road Map Perusahaan

N		Jangka Waktu			
		2019	2020	2021	2022

o.	Rekomendasi	T 1	T 2	T 3	T 1	T 2	T 3	T 1	T 2	T 3	T 1	T 2	T 3
Rekomendasi <i>People</i>													
1.	Penambahan Divisi Prasarana & IT, dengan unit kerja dibawah nya												
2.	Perekrutan karyawan berkompeten												
3.	Pelatihan karyawan												
Rekomendasi <i>Process</i>													
1.	Sosialisasi Tentang <i>Service Strategy, Service Design, Service Transition</i>												
2.	Sosialisasi Kebijakan Umum Manajemen Layanan Teknologi Informasi												
3.	Prosedur alur kerja Manajemen Layanan												
4.	Prosedur Rencana Perubahan Layanan												
Rekomendasi <i>Technology</i>													
1.	Sosialisasi ITSM Software												
2.	Pelatihan <i>Service Strategy, Service Design, Service Transition</i> Dengan ITSM Software												
3.	Pelatihan Keseluruhan Fungsi ITSM Software												

6. Kesimpulan

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

1. Berdasarkan hasil analisis Readiness Assessment Service Transition PT Albasia Nusa Karya memiliki hasil 18.48% untuk tingkat kesiapan dalam menerapkan Manajemen Layanan Teknologi Informasi domain Service Transition
2. Berdasarkan hasil analisis risiko pada setiap proses, terdapat 2 dari 8 proses yang menjadi prioritas, yaitu Change Management dan Service Asset and Configuration Management.
3. Dalam rekomendasi people adanya penambahan divisi, yaitu Divisi Teknologi Informasi dengan unit kerja dibawahnya seperti Change Manager dan Configuration Manager pada PT Albasia Nusa Karya.
4. Dalam rekomendasi process terdapat rekomendasi kebijakan umum tentang Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Standar Operasional Prosedur pada setiap Change Management dan Service Asset and Configuration Management.

5. Dalam perancangan Technology, diperlukan adanya tools berupa Application Software dan infrastruktur untuk mendukung berjalannya Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Application Software yang dapat mendukung dalam praktik Manajemen Layanan Teknologi Informasi adalah Samanage

**PENERAPAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR
MENGUNAKAN ITIL VERSI 3 DOMAIN *SERVICE TRANSITION*
(STUDI KASUS: PT ALBASIA NUSA KARYA)**



KELOMPOK 6

THEO VHALDINO	192420058
SIGIT PAMUNGKAS	192420047

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2020**

PENDAHULUAN

Permasalahan pada PT Albasia Nusa Karya terjadi pada pengelolaan perubahan layanan yang ada di perusahaan.

Sebagai contoh, dalam suatu sistem tidak ada yang selalu tetap pasti ada pembaharuan atau perubahan, tidak ada prosedur layanan yang mendasari pengelolaan layanan TI, sehingga pengelolaan perubahan sistem dan masalah lainnya belum maksimal.

Maka dari itu perlu adanya sebuah standar yang dapat mengatur jalannya proses pada perusahaan, salah satunya menggunakan best practice ITIL versi 3 terutama pada domain Service Transition.

Penerapan domain Service Transition ini akan menimbulkan kegiatan perencanaan dan pengontrolan yang mengelola prosedur layanan untuk setiap divisi internal yang ada di perusahaan secara efisien.

DASAR TEORI

ITIL Versi 3

ITIL adalah suatu best practice pengelolaan layanan TI (IT Service Management) yang sudah diadopsi sebagai standar industri pengembangan perangkat lunak di dunia. Standar ITIL berfokus kepada pelayanan pelanggan (customer) dan tidak menyertakan proses penyelarasan strategi organisasi terhadap strategi TI yang dikembangkan

Service Transition

Service Transition merupakan siklus ketiga pada ITIL. Service transition dilakukan untuk menyesuaikan layanan TI yang akan dikembangkan dengan layanan TI yang telah berjalan di organisasi, melakukan review, dan pengecekan terhadap layanan TI yang akan dijalankan.

PROSES SERVICE TRANSITION

```
graph TD; A[PROSES SERVICE TRANSITION] --- B[Transition planning and support]; A --- C[Change management]; A --- D[Service Asset and Configuration Management]; A --- E[Release and Deployment Management]; A --- F[Service Validation and Testing]; A --- G[Change evaluation]; A --- H[Knowledge management];
```

Transition planning and support

Change management

Service Asset and Configuration
Management

Release and Deployment Management

Service Validation and Testing

Change evaluation

Knowledge management

Analisis Risiko

Menurut (Goldfrey, 1996), analisis risiko yang dilakukan secara sistematis dapat berfungsi untuk:

Memperjelas mengenai batasan kerugian yang dialami

Mengontrol setiap aspek yang mungkin tidak dapat diprediksi

Mengidentifikasi, menilai dan mencegah suatu risiko

Meminimalisir kerusakan akibat risiko yang dialami

Memprioritaskan risiko utama (major risk)

Analisis Readiness

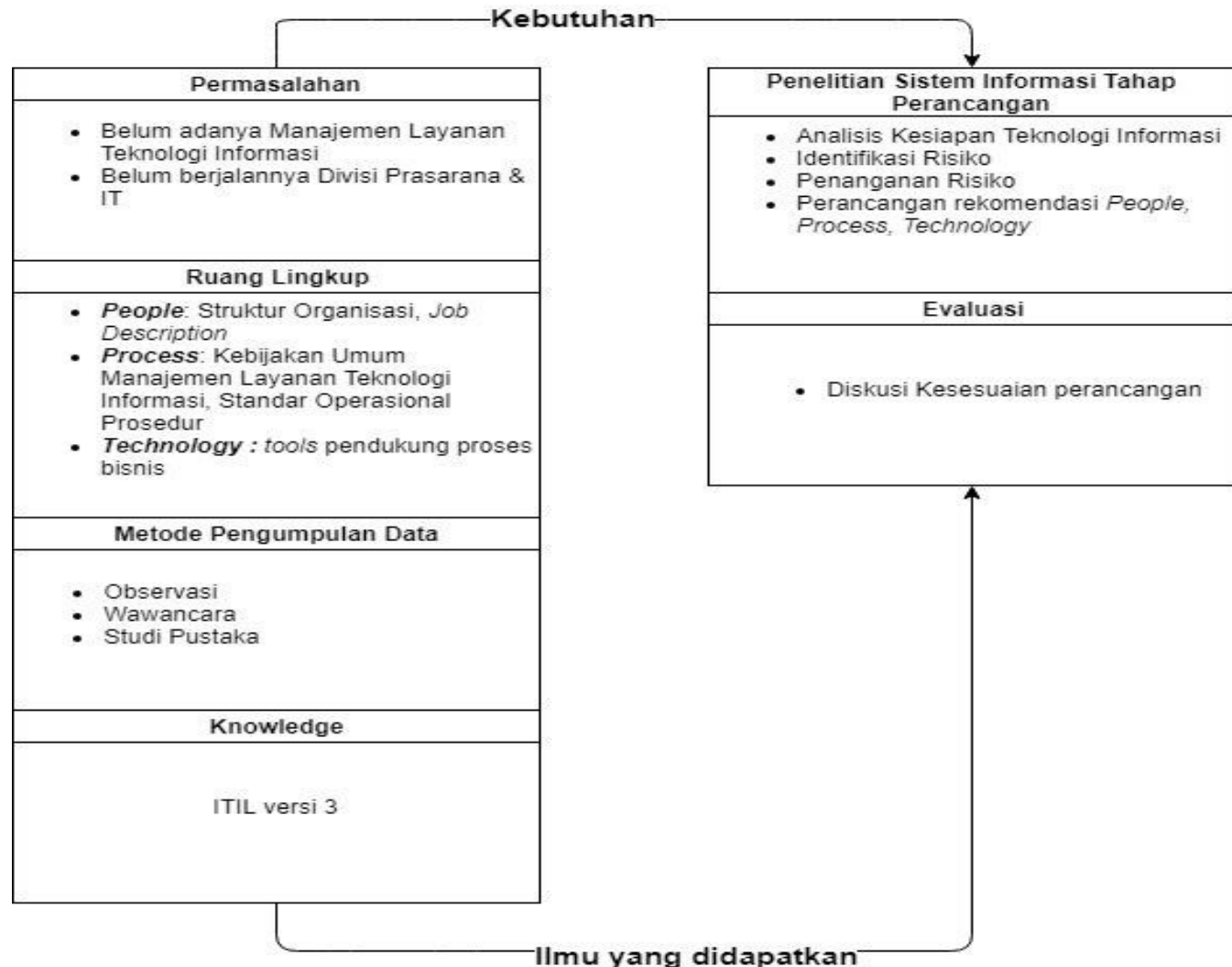


Analisis Readiness adalah kesiapan untuk memberikan suatu respon atau jawaban dalam menghadapi situasi.

Dapat disimpulkan bawa analisis Readiness adalah mengetahui kondisi suatu service management didalam suatu perusahaan untuk memahami serta perencanaan dalam pengimplementasian standarisasi perusahaan (Slameto, 2010).

Metodologi Penelitian

Metode penelitian adalah penyelidikan yang terorganisasi, dapat diartikan pula sebagai pencarian pengetahuan dan pemberi artian secara terus menerus terhadap sesuatu.



Perancangan People, Process dan Technology

```
graph TD; A[Perancangan People, Process dan Technology] --> B[1. Perancangan struktur organisasi]; A --> C[2. Kompetensi Sumber Daya Manusia]; A --> D[3. Prosedur Change Management]; A --> E[4. Prosedur Service Asset and Configuration Management]; A --> F[5. Perancangan Technology]; A --> G[6. Usulan Arsitektur Teknologi]; B --> H[7. Road Map]; C --> H; D --> H; E --> H; F --> H; G --> H;
```

1. Perancangan struktur organisasi

2. Kompetensi Sumber Daya Manusia

3. Prosedur Change Management

4. Prosedur Service Asset and Configuration Management

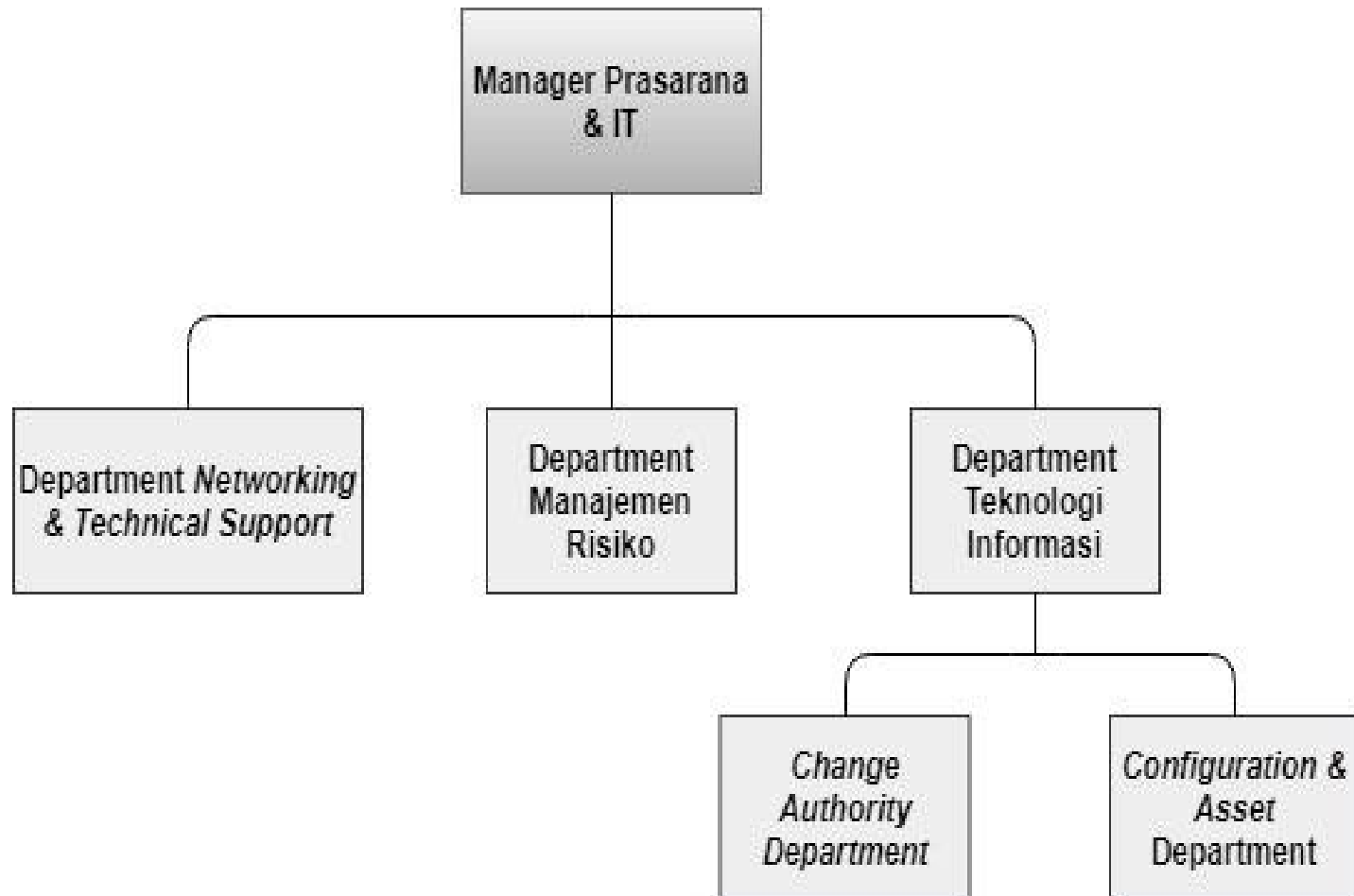
5. Perancangan Technology

6. Usulan Arsitektur Teknologi

7. Road Map

Perancangan struktur organisasi

Perancangan struktur pada PT Albasia Nusa Karya meliputi deskripsi kerja dan pemetaan diagram RACI untuk mengimplementasikan perancangan service transition yang diusulkan.



2. Kompetensi Sumber Daya Manusia

Pada Kompetensi SDM diperlukan oleh PT Albasia Nusa Karya sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya masing-masing.

Berikut ini tingkatan komperansi SDM menurut ITIL versi 3 *For Implementation Project.*

Jabatan	Kompetensi					
	<i>Soft skill</i>			<i>Hard Skill</i>		
	<i>Integrity</i>	<i>Innovation</i>	<i>Customer Focus</i>	<i>Knowle dge</i>	<i>Programming Computer</i>	<i>Finance</i>
Manager <i>IT</i>	5	5	5	5	5	5
Divisi Teknologi Informasi	4	4	4	4	5	4
Divisi Manajemen Risiko	4	3	4	4	2	4
<i>Change Manager</i>	2	4	4	4	4	1
<i>Configuration Manager</i>	2	4	4	4	4	1
<i>Networking & Technical Support</i>	2	2	1	4	5	1

3. Prosedur Change Management

Pada proses Change Management dirancang untuk pengelolaan manajemen layanan TI pada PT Albasia Nusa Karya sebagai pedoman dasar dalam melaksanakan aktivitas pada Change Management.

4. Prosedur Service Asset and Configuration Management

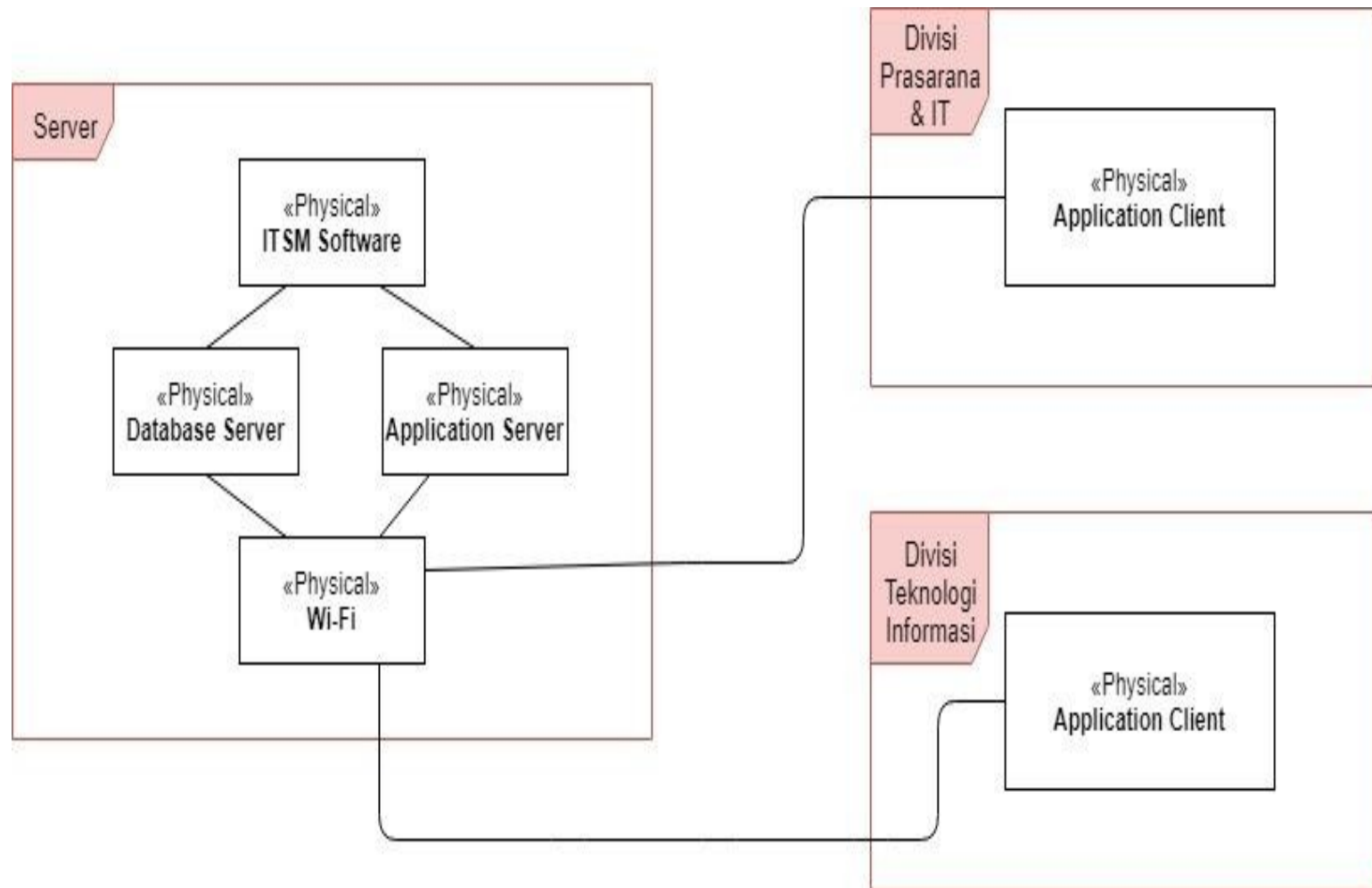
Pada proses Service Asset and Configuration Management dirancang untuk melakukan kontrol, perbaikan, dan mengelola aset konfigurasi yang disebut Configuration Item (CI) dan di kelola pada tools CMS (Configuration Management System).

5. Perancangan Technology

Dengan berkualitasnya SDM maka dibutuhkan juga perkembangan teknologi sesuai dengan perbaharuannya. Berikut ini adalah perancangan yang dibutuhkan :

No.	Nama Aplikasi	Biaya	Layanan Tanya Jawab	Pelaporan dan Komunikasi	User Friendly	IT help Desk	Rating Berdasarkan Gartner
1	Samanage <i>Officialwebsite:</i> https://www.samanage.com	\$79/month per user \$0.60/month per device	v	v	v	v	4.5 / 5
2	Freshservice <i>Officialwebsite:</i> https://freshservice.com	\$89/month/user pembayaran setiap tahun	v	v	v	v	4.4 / 5
3	ServiceNow <i>Officialwebsite:</i> https://www.servicenow.com/	\$96/month/user pembayaran setiap tahun	v	v	v	v	4.1 / 5
4	TOPdesk <i>Officialwebsite:</i> https://www.topdesk.com/us	\$99/month/user	v	v	v	v	4.6 / 5

6. Usulan Arsitektur Teknologi



7. Road Map

Road Map adalah metode perencanaan dalam membuat suatu jangka waktu panjang yang digunakan sebagai target pada perusahaan dalam pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan perusahaan.

[illegible]

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis Readiness Assessment Service Transition PT Albasia Nusa Karya memiliki hasil 18.48% untuk tingkat kesiapan dalam menerapkan Manajemen Layanan Teknologi Informasi domain Service Transition

Berdasarkan hasil analisis risiko pada setiap proses, terdapat 2 dari 8 proses yang menjadi prioritas, yaitu Change Management dan Service Asset and Configuration Management.

Dalam rekomendasi people adanya penambahan divisi, yaitu Divisi Teknologi Informasi dengan unit kerja dibawahnya seperti Change Manager dan Configuration Manager pada PT Albasia Nusa Karya.

Dalam rekomendasi process terdapat rekomendasi kebijakan umum tentang Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Standar Operasional Prosedur pada setiap Change Management dan Service Asset and Configuration Management.

Dalam perancangan Technology, diperlukan adanya tools berupa Application Software dan infrastruktur untuk mendukung berjalannya Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Application Software yang dapat mendukung dalam praktik Manajemen Layanan Teknologi Informasi adalah Samanage

THANKS

TUGAS



SERVICE LEVEL REQUIREMEN (SLR)

NAMA : YAYAN CANDRA SUBIDIN
NAMA : AL ADRI NOFA GUSANDI, ST

MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA
UNIVERITAS BINA DARMA
PALEMBANG

PT. SEMEN BATURAJA

Service Level Requirement (SLR)

1. Latar Belakang

Pada saat didirikan pada 14 November 1974, Perusahaan lahir dengan nama PT Semen Baturaja (Persero) dengan kepemilikan saham sebesar 45% dimiliki oleh PT Semen Gresik dan PT Semen Padang sebesar 55%. Lima tahun kemudian, pada tanggal 9 November 1979 Perusahaan berubah status dari Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) menjadi Persero dengan komposisi saham sebesar 88% dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, PT Semen Padang sebesar 7% dan PT Semen Gresik sebesar 5%. Beberapa tahun kemudian yaitu pada tahun 1991, saham Perseroan diambil alih secara penuh oleh Pemerintah Republik Indonesia. Selanjutnya Perseroan terus mengalami perkembangan sehingga pada tanggal 14 Maret 2013 PT Semen Baturaja (Persero) mengalami perubahan status menjadi Perseroan terbuka dan berubah nama menjadi PT Semen Baturaja (Persero) Tbk.

Dalam upaya meningkatkan pengelolaan perusahaan ke arah praktik-praktik bisnis terbaik (*best practice*) dan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) yang dilandasi dengan lima prinsip yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran.



- **Transparancy (Transparansi)**
Keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengungkapkan informasi material dan relevan mengenai perusahaan.

- **Accountability (Akuntabilitas)**
Kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban Organ sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif;
- **Responsibility (Pertanggungjawaban)**
Kesesuaian di dalam pengelolaan perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat;
- **Independency (Kemandirian)**
Keadaan di mana perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat;
- **Fairness (Kewajaran)**
Keadilan dan kesetaraan di dalam memenuhi hak-hak Pemangku Kepentingan (stakeholders) yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan.

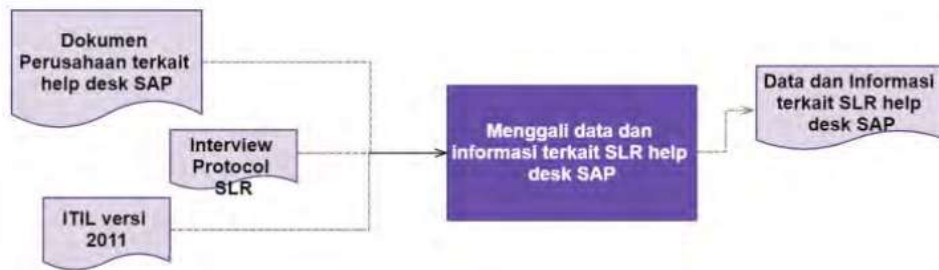
Sebagai perwujudan penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik, perusahaan menyiapkan Buku Pedoman *Good Corporate Governance* yang dapat menjadi acuan bagi seluruh jajaran Perusahaan dalam menjalankan aktivitas perusahaan, serta pengelolaan hubungan dengan *stakeholders*.

2. Rumusan dan batasan masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, rumusan masalah yang diangkat dalam topic ini adalah pembuatan dokumen Service Level Requirement berdasarkan kerangka kerja ITIL versi 2011 berdasarkan data yang didapat.

3. Service Level Requierement (SLR)

Setelah tahap persiapan, tahap yang selanjutnya yaitu pembuatan SLR. Dalam membuat SLR, diperlukan aktivitas sebagai berikut yaitu, yang pertama menggali data dan informasi terkait SLR help desk SAP, kemudian diperlukan adanya verifikasi data dan informasi SLR help desk SAP untuk menyamakan persepsi dan pendapat, selanjutnya membuat dokumen SLR help desk SAP serta melakukan verifikasi dan validasi dokumen SLR help desk SAP.



Gambar: Menggali data SLR

Dalam menggali data dan informasi pada penelitian ini, dilakukan metode pengumpulan dokumen. Aktivitas ini bertujuan untuk penggalian data yang akan digunakan untuk mengetahui kebutuhan *help desk* SAP pada PT. Semen Baturaja.

Masukan dari tahap ini berupa *interview protocol* mengenai *Service Level Requirement (SLR)*. keluaran dari tahap ini berupa data dan informasi terkait SLR *help desk* SAP.

Beberapa poin penting yang akan direncanakan diajukan pada *interviewer* adalah :

1. Layanan-layanan terkait SAP yang dibutuhkan
2. Ketersediaan layanan yang dibutuhkan
3. Kapasitas layanan yang dibutuhkan
4. Keamanan layanan
5. Keberlangsungan layanan



Gambar : Verifikasi data SLR

Verifikasi data dan informasi bertujuan untuk memastikan data dan informasi yang diterima telah sesuai dengan yang diberikan oleh pihak pengguna layanan atau pengguna SAP pada perusahaan. Masukan dari tahap ini berupa data dan informasi SLR *help desk* SAP hasil penggalian data akan di verifikasi, kemudian dilakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran data yang akan digunakan untuk kemudian dibuat menjadi dokumen SLR. Metode yang dilakukan untuk melakukan verifikasi adalah dengan wawancara. Setelah didapatkan data dan informasi terkait SLR yang terverifikasi maka dapat digunakan dalam proses selanjutnya.

Apabila data dan informasi belum terverifikasi dilakukan tahap penggalan data dan informasi kembali hingga sesuai dengan kebutuhan perusahaan.



Gambar : Membuat dokumen SLR

Masukan dari aktivitas ini merupakan data dan informasi terkait SLR yang telah terverifikasi. Selain itu, pada proses penyusunan dokumen SLR dilakukan identifikasi dan analisis hasil wawancara mulai dari identifikasi job desk help desk SAP dan identifikasi kebutuhan layanan.

Selain itu dilakukan, review dokumen yang mengacu pada *Service Design* dan *Service Operation* pada ITIL versi 2011 terutama untuk penyusunan struktur dan konten dokumen. Selanjutnya, luaran dari aktivitas ini adalah dokumen SLR *help desk SAP*.



Gambar : Verifikasi dan validasi SLR

Verifikasi dan validasi bertujuan untuk mengkonfirmasi bahwa pembuatan dokumen telah sesuai dengan kebutuhan objek penelitian. Setelah dihasilkan dokumen SLR dilakukan verifikasi dengan metode wawancara terhadap pihak Pupuk Indonesia. Hal ini ditujukan kepada pihak yang memiliki kedudukan dan kewenangan. Pihak yang dimaksud adalah pengguna layanan yang berlaku sebagai penanggung jawab SLR.

Selanjutnya dokumen SLR yang telah terverifikasi akan dilakukan tahapan validasi. Validasi dilakukan dengan cara *checklist* kesesuaian dokumen oleh pihak yang berwenang, Selanjutnya bukti validasi dari dokumen-dokumen diatas adalah berupa tanda tangan dari pihak manajemen terkait.

4. **Perancangan struktur dan konten dokumen SLR**
Berikut merupakan struktur dan konten dokumen SLR yang didapat sesuai dengan *checklist* oleh standar acuan penelitian ini yaitu ITIL versi 2011.

Checklist	Penjelasan
Nama Layanan	<i>Berisikan nama dari sebuah layanan</i>
Informasi Umum	<i>Berisikan informasi umum mengenai service level manager dan klien</i>
Service Level Manager	<i>Berisikan nama dari penanggung jawab</i>
Pengguna Layanan	<i>Berisikan nama dari pengguna layanan</i>
Deskripsi Layanan	<i>pengguna layanan, rincian layanan yang ditawarkan</i>
layanan • Kapasitas layanan • Keamanan layanan • Keberlangsungan layanan	<i>Berisikan rincian kebutuhan target layanan, di bagian ini dijelaskan mengenai jaminan tiap layanan mulai dari ketersediaan, kapasitas, keamanan dan keberlangsungan layanan</i>
Ketersediaan layanan	<i>Berisikan ketersediaan layanan termasuk waktu layanan dan waktu penanganan layanan</i>

Tabel Checklist SLR

5. IMPLEMENTASI

Bab ini menjelaskan hasil dari proses perancangan studi kasus yang didapatkan dari wawancara dengan penyedia layanan dan pengguna layanan dan juga review dokumen yang telah dilakukan. Hasil implementasi akan berupa data dan informasi mentah.

5.1. Hasil Penggalan tugas, pokok dan fungsi help desk

Sebuah divisi harus memiliki tugas, pokok dan fungsi yang jelas. Begitu juga Setiap masing-masing peran pada divisi yang tergabung dalam tim help desk SAP memiliki Tugas, Pokok dan Fungsi masing-masing untuk menjalankan aktivitas operasionalnya. Berikut adalah Tupoksi *help desk* SAP dan tanggung jawab masing-masing peran.

Sebuah aspek penting dari layanan adalah aspek ketersediaan. Dalam wawancara, pengguna layanan menjelaskan tentang kebutuhan waktu layanan dan waktu penanganan. Berikut merupakan poin-poin terkait kebutuhan ketersediaan layanan *help desk* SAP oleh pengguna layanan :

- *Help desk* dapat diakses selama 24 jam x 7 dan dapat diakses dari mana saja.
- Sebuah *help desk* yang berhasil setidaknya waktu *downtime*-nya kurang dari 4 kali setahun dengan ketersediaan 99%.
- Penanganan keluhan atau permintaan layanan harus dilakukan prioritas dengan mementingkan aspek-aspek sebagai berikut :
 - ✓ Status pengguna Layanan,
 - ✓ Urgensitas pekerjaan pengguna layanan,
 - ✓ Tingkat kesulitan keluhan atau permintaan layanan,
 - ✓ Tingkat besar atau kecilnya keluhan atau permintaan layanan
- Keluhan atau permintaan layanan dengan prioritas yang paling tinggi, setidaknya harus diselesaikan dalam waktu satu jam 95.
- Sedangkan keluhan atau permintaan layanan dengan prioritas yang paling rendah, setidaknya harus diselesaikan dalam waktu 10 jam

5.2. *Kebutuhan target layanan*

Berdasarkan ITIL, aspek jaminan atau warranty pada sebuah layanan terdiri dari empat aspek, yaitu aspek *Availability*, *Capacity*, *Continuity* dan *Security*. Sesuai dengan hasil wawancara dengan pengguna layanan, berikut merupakan poin-poin target layanan yang dibutuhkan :

- ✓ Ketersediaan masing-masing layanan 24x7 setiap minggu nya.
- ✓ Kapasitas masing-masing layanan tidak terbatas. Keberlangsungan tiap-tiap layanan adalah sebagai berikut :

Layanan	Keberlangsungan layanan
Layanan pemulihan kegagalan aplikasi SAP	Diharapkan apabila SAP mengalami kegagalan, maka user diberikan notifikasi melalui <i>email user</i> bahwa Sistem SAP mengalami failure

	Estimasi waktu pemulihan tidak lebih dari 15 menit
Layanan pemulihan kegagalan internet dan internet lambat	Apabila terdapat permasalahan internet, diharapkan tim <i>help desk</i> dapat memberikan waktu estimasi tidak lebih dari 15 menit *Apabila Internet tidak dapat digunakan, <i>user</i> dapat menghubungi help desk melalui <i>call center</i> untuk melaporkan keluhan
Layanan perbaikan eror load data	Diharapkan tim <i>help desk</i> memberikan notifikasi estimasi waktu perbaikan melalui email user
Layanan penambahan akun SAP	Apabila dibutuhkan penambahan akun, tim master data agar dapat melakukan perekapan
Layanan permintaan fitur baru	<i>User</i> dapat memberikan rekap permintaan fitur sesuai dengan format SAP ke tim <i>help desk</i> berupa <i>softcopy</i>
Layanan kustomisasi report	<i>User</i> dapat memberikan rekap permintaan kustomisasi <i>report</i> sesuai dengan format SAP ke tim <i>help desk</i> berupa <i>softcopy</i>
Layanan penambahan master data	<i>User</i> dapat memberikan rekap <i>master data</i> yang ingin ditambahkan dengan format sesuai dengan SAP yang kemudian diberikan ke tim helpdesk dalam bentuk <i>softcopy</i>
Layanan perubahan master data	<i>User</i> dapat memberikan rekap <i>master data</i> yang ingin dirubah dengan format sesuai dengan SAP yang kemudian diberikan ke tim <i>help desk</i> dalam bentuk <i>softcopy</i> .

Layanan perbaikan eror kustomisasi	• Tim <i>help desk</i> dapat memberikan notifikasi bahwa 96ystem error melalui <i>email user</i> • Perbaikan 96ystem pada modul tertentu diharapkan tidak mengganggu modul yang lain
Layanan perbaikan fitur <i>reporting</i>	Perbaikan diharapkan tidak mengganggu jalannya aplikasi dan fitur pada modul yang lain
Layanan perbaikan kesalahan <i>master data</i>	Dilakukan perekapan data oleh tim <i>master data</i>
Layanan perbaikan sistem eror	• Tim <i>help desk</i> memberikan notifikasi bahwa 96ystem error melalui <i>email user</i> • Perbaikan 96ystem pada modul tertentu diharapkan tidak mengganggu modul yang lain
Layanan permintaan	Apabila <i>reset password</i> sulit dilakukan,
<i>set password</i>	tim help desk akan diberi akses user lain dengan modul yang sama secara temporary
Layanan pemulihan fitur transaksi SAP	• Tim help desk memberikan notifikasi bahwa 97ystem error melalui email user • Perbaikan fitur transaksi SAP pada modul tertentu tidak mengganggu modul yang lain
Layanan perbaikan konversi data SAP	Dilakukan perekapan data yang tidak dapat / sulit dikonversi dengan format sesuai dengan SAP yang kemudian diberikan ke tim helpdesk dalam bentuk softcopy
Layanan pemulihan eror <i>load data</i> tampilan SAP	Diberikan notifikasi bahwa 97ystem error melalui email user
Layanan perbaikan kesalahan penginputan data transaksi oleh <i>user</i>	Diberikan form koreksi data dengan format <i>softcopy</i> kepada user oleh tim helpdesk

Layanan pemulihan aplikasi SAP lambat	Diberikan estimasi waktu pemulihan melalui <i>email</i>
Layanan perbaikan hardware eror	Diberikan estimasi waktu pemulihan melalui <i>email</i>

Keberlangsungan Layanan SLR



TUGAS KELOMPOK IT SERVICE MANAGEMENT

**PEMBUATAN DOKUMEN *SERVICE LEVEL MANAGEMENT*
PADA LAYANAN KEARSIPAN BERDASARKAN ITIL**

OLEH :

ARPA PAUZIAH	192420055
RAHMI	192420046
RANI OKTA FELANI	192420048

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2020

PEMBUATAN DOKUMEN *SERVICE LEVEL MANAGEMENT* PADA LAYANAN KEARSIPAN BERDASARKAN ITIL

1. PENDAHULUAN

Arsip merupakan informasi yang sangat penting. Menurut Sugiarto, (2005: 3) Arsip berasal dari bahasa Yunani, yaitu dari kata arche, kemudian berubah menjadi archea dan selanjutnya mengalami perubahan kembali menjadi archeon. Archea artinya dokumen atau catatan mengenai permasalahan.

Menurut Ensiklopedia Sastra Indonesia (2004: 83, 84) arsip adalah kumpulan dokumen, misalnya catatan atau surat menyurat yang bernilai sejarah. Biasanya kumpulan dokumen ini disimpan di dalam perpustakaan dan museum. Arsip sekarang bisa berbentuk microfilm, mengingat naskah aslinya sudah demikian tua, sehingga dikhawatirkan akan rusak bila dikeluarkan dari tempat penyimpanannya.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan menyatakan bahwahnya arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Menurut Yunita, (2015: 327) Arsip banyak dijadikan sebagai salah satu sumber informasi yang dapat mendukung pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Arsip pada dasarnya dapat dimanfaatkan untuk kepentingan organisasi yang menciptakan dan untuk kepentingan masyarakat secara luas. Arsip sebagai salah satu sumber informasi sangat dibutuhkan oleh siapapun yang membuat dan menerimanya, tidak peduli apakah ia menyangkut badan korporasi atau pun individu, disimpan dalam waktu yang singkat atau waktu yang lama maupun dimusnahkan. Arsip pasti bernilai, memiliki kepentingan ataupun kegunaan. Kepentingan yang dimaksud adalah informasinya memiliki sumber daya (resource) bagi yang membuat dan menerimanya.

Wahyuni, (2013: 203) menjelaskan setiap organisasi baik lembaga negara atau badan pemerintah maupun swasta, baik pusat maupun daerah tidak terlepas dari kegiatan menciptakan, mengelola, dan melaksanakan tugas serta fungsi organisasi. Arsip yang diciptakan organisasi mempunyai peranan yang sangat menentukan di dalam sebuah organisasi bahkan bisa dikatakan sebagai jantungnya organisasi. Kehilangan arsip akan mengakibatkan kerugian besar bagi sebuah organisasi, karena akan mempengaruhi proses pencapaian tujuan organisasi.

Rifauddin, (2016: 169) menjelaskan di Indonesia masih ditemui adanya beberapa instansi yang belum terlalu memperhatikan pengelolaan arsip khususnya arsip elektronik, sehingga produk yang dihasilkan sebagian besar masih berupa arsip jenis kertas. Hal ini

berakibat pada banyaknya volume arsip kertas yang menimbulkan berbagai masalah terkait dengan tempat penyimpanan, biaya pemeliharaan, tenaga pengelola, fasilitas, ataupun faktor lain yang bisa menyebabkan kerusakan arsip.

Sejak awal tahun 1990an, arsip atau pencatatan elektronik telah menjadi bagian dari aktivitas harian dunia usaha baik dalam organisasi besar maupun kecil. Sejak itu arsiparis profesional terus berupaya untuk mencapai terciptanya konsistensi dan standarisasi dalam manajemen arsip elektronik. Mardiaty, (2015: 61)

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pengelolaan arsip konvensional mulai disertai dengan sistem pengelolaan arsip secara elektronik. Sebagian besar organisasi bisnis maupun pemerintahan di era sekarang ini telah banyak menghasilkan dokumen dalam bentuk elektronik.

Menurut Mulyadi, (2016: 219-220) Perbedaan antara siklus manual dengan arsip elektronik terlihat pada tahap penciptaan, penyimpanan, distribusi, dan penggunaan. Pada pengelolaan arsip manual, masing-masing tahap berdiri sendiri sebagai suatu proses kegiatan. Sedangkan pada arsip elektronik ada siklus, proses penciptaan dan penyimpanan berlangsung dalam satu tahap, serta proses distribusi dan penggunaan juga berjalan dalam satu tahap. Berdasarkan siklus hidup arsip elektronik tersebut, maka dapat dimengerti bahwa pengelolaan arsip secara elektronik lebih efisien.

Menurut Siatiras (dalam Sugiarto 2014: 87) penerapan manajemen elektronik memiliki beberapa manfaat yaitu: (1) peningkatan efisiensi dalam pelayanan terhadap klien internal dan eksternal, (2) peningkatan berbagi informasi antara staf dan kantor, (3) mengurangi kewajiban atau manajemen resiko, (4) peningkatan keamanan informasi, (5) peningkatan pencatatan dan administrasi informasi, (6) keamanan yang fleksibel di tingkat dokumen, bukan hanya di level direktori versi control, (7) peningkatan proses informasi dan auditability, (8) tidak ada duplikasi dokumen, (9) peningkatan akses ke informasi.

Lembaga Kearsipan membutuhkan dasar pengetahuan terlebih dahulu untuk menyelesaikan masalah yang ada terkait dengan pelayanan kearsipan. Sehingga, untuk mengantisipasi masalah yang sulit diselesaikan, Lembaga Kearsipan membutuhkan sistem SIKD, yang kemudian berfungsi untuk menghasilkan *knowledge base* apabila terdapat masalah yang berulang. SIKD merupakan penyedia layanan yang baik terkait *request fulfillment, incident management, problem management* serta *access management*, SIKD juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua keluhan dari masyarakat dapat diselesaikan secara tepat waktu sesuai dengan perjanjian tanpa harus kehilangan keluhan tertentu.

Dalam menyelesaikan suatu keluhan atau permintaan layanan, tentunya diperlukan Kepastian kualitas layanan yang sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam penerapan manajemen layanan teknologi informasi. Hal tersebut digambarkan pada level *Service Design* di ITIL pada

proses *Service Level Management*. *Service Level Management* adalah sebuah proses yang bertujuan untuk menyelaraskan bisnis dengan kualitas layanan serta menentukan kebutuhan dan harapan Masyarakat dalam sebuah perjanjian antara penyedia layanan dan pengguna layanan. *Service Level Management* memiliki beberapa keluaran, diantaranya *Service Level Requirement* (SLR), *Service Level Agreement* (SLA) dan *Operational Level Agreement* (OLA). Ketiga dokumen tersebut perlu dibuat untuk menjelaskan kebutuhan layanan, ketersediaan layanan, performa layanan serta peran dan tanggung jawab internal support penyedia layanan. Lembaga Arsip memerlukan ketiga dokumen tersebut untuk mendefinisikan layanan kepada pengguna layanannya yaitu pengguna SAP pada Lembaga Arsip Prov. Sumsel itu sendiri maupun 17 Lembaga Kearsipan Daerah (LKD) serta untuk mendefinisikan kesepakatan mengenai pembagian kerja didalam internal penyedia layanan untuk melakukan support apabila ada pelaporan permasalahan ataupun permintaan layanan pada SIKD.

2. URAIAN PENELITIAN

Berikut merupakan tahapan pembuatan *Service Level Management* pada studi kasus Lembaga Kearsipan Prov. Sumsel.

2.1 Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal dalam melakukan penelitian ini. Aktivitas yang dilakukan pada tahap ini yaitu menyusun *Interview Protocol* untuk *Preliminary Data* SIKD, kemudian melakukan *Preliminary Data Gathering* yaitu melakukan wawancara pada pihak penyedia layanan untuk mendapatkan data dan informasi umum terkait SIKD yang disediakan, selain itu *Preliminary Data Gathering* juga bertujuan untuk mendapatkan dokumen Lembaga Arsip terkait SIKD sebagai pendukung penelitian ini. Aktivitas selanjutnya yaitu penyusunan *interview protocol* untuk pembuatan dokumen SLR, SLA dan juga OLA berdasarkan standar acuan yaitu ITIL, serta berdasarkan hasil *preliminary data gathering* yang telah didapatkan.

2.2 Tahap Pembuatan SLR

Setelah tahap persiapan, tahap selanjutnya yaitu pembuatan dokumen *Service Level Requirement* (SLR). Dalam membuat dokumen SLR, diperlukan aktivitas sebagai berikut yaitu, penggalan data dan informasi terkait SLR SIKD melalui *review* dokumen yang telah didapatkan pada tahap persiapan dan juga dilakukan wawancara pada pihak pengguna layanan. Setelah didapatkan data dan informasi terkait dokumen SLR, kemudian diperlukan adanya verifikasi data dan informasi SLR SIKD untuk menyamakan persepsi dan pendapat antara penulis dengan narasumber terkait. Aktivitas selanjutnya yaitu pembuatan dokumen

SLR SIKD yang dimulai dengan identifikasi dan analisa hasil wawancara, baru kemudian dilakukan verifikasi dan validasi dokumen SLR SIKD.

2.3 Tahap Pembuatan SLA

Setelah dilakukan verifikasi dan validasi dokumen SLR, maka baru dimulai tahap yang selanjutnya yaitu pembuatan dokumen *Service Level Agreement* (SLA). Dalam membuat SLA, diperlukan aktivitas sebagai berikut yaitu, penggalan data dan informasi terkait SLA help desk SAP berupa *review* dokumen dan wawancara pada penyedia layanan yang mengacu pada standaracuan ITIL dan dokumen SLR yang telah divalidasi, kemudian diperlukan adanya verifikasi data dan informasi SLA SIKD untuk menyamakan persepsi dan pendapat dengan narasumber, selanjutnya yaitu pembuatan dokumen SLA SIKD serta melakukan verifikasi dan validasi dokumen SLA SIKD.

2.4 Tahap Pembuatan OLA

Dokumen yang terakhir dibuat yaitu dokumen *Operational Level Agreement*(OLA) setelah Dokumen SLA selesai diverifikasi dan divalidasi. Dalam membuat OLA, diperlukan aktivitas sebagai berikut yaitu, yang pertama penggalan data dan informasi terkait OLA SIKD berupa *review* dokumen dan wawancara, kemudian diperlukan adanya verifikasi data dan informasi OLA SIKD untuk menyamakan persepsi dan pendapat, selanjutnya pembuatan dokumen OLA SIKD serta melakukan verifikasi dan validasi dokumen OLA SIKD.

2.5 Tahap Akhir

Tahap ini merupakan tahap terakhir dalam penelitian ini. Dalam tahap ini, penulis melakukan penyusunan dokumen akhir yang berupa dokumen SLR, SLA dan OLA yang telah terverifikasi dan tervalidasi dengan melakukan penarikan kesimpulan yang didokumentasikan dalam laporan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil dan pembahasan penyusunan dokumen *Service Level Management* pada studi kasus Lembaga Kearsipan Prov.Sumsel,

3.1 Penyusunan SLR

Dalam penyusunan dokumen SLR, dilakukan identifikasi SIKD SAP yang didapatkan dari wawancara dan juga *review* dokumen, selain itu dilakukan identifikasi kebutuhan layanan seperti daftar layanan dan juga kategorisasi layanan. Dari hasil identifikasi, didapatkan layanan yang telah dikelompokkan sesuai kategorinya seperti berikut:

Tabel 1. Daftar layanan terkategori

Kategori	Layanan
----------	---------

Infrastruktur	
<i>Request fullfilment</i>	Layanan permintaan <i>reset password</i>
<i>Incident management</i>	☐ Layanan pemulihan kegagalan internet ☐ Layanan pemulihan internet lambat ☐ Layanan perbaikan hardware eror ☐ Layanan perbaikan eror <i>load data</i>
<i>Access Management</i>	Layanan penambahan akun SIKD
Teknikal	
<i>Request fullfilment</i>	☐ Layanan permintaan kustomisasi - o Layanan permintaan fitur baru pada standar SIKD sesuai dengan kebutuhan bisnis - o Layanan kustomisasi <i>report</i> sesuai dengan kebutuhan Perusahaan ☐ Layanan penambahan <i>master data</i> ☐ Layanan perubahan <i>master data</i>
<i>Incident management</i>	☐ Layanan pemulihan kegagalan aplikasi SIKD ☐ Layanan perbaikan eror hasil kustomisasi ☐ Layanan perbaikan fitur <i>reporting</i> ☐ Layanan perbaikan sistem eror ☐ Layanan pemulihan fitur transaksi SIKD ☐ Layanan perbaikan konversi data SIKD ☐ Layanan pemulihan aplikasi SIKD lambat ☐ Layanan pemulihan eror <i>load tampilan</i> SIKD
<i>Problem management</i>	Layanan perbaikan kesalahan penginputan data transaksi oleh <i>user</i> ☐ Layanan perbaikan kesalahan master data

Pada penyusunan dokumen SLR, juga dilakukan identifikasi daftar layanan dan waktu penanganan layanan sesuai aspek yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Berdasarkan checklist SLR ITIL versi 2011 yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, didapatkan struktur dan konten dokumen SLR sebagai berikut [18]:

Tabel 2. Struktur dan konten dokumen SLR

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Deskripsi Layanan	Nama Layanan	Bersifat Deskriptif
	Deskripsi Layanan	
	Indikator Kesuksesan	
	Pengguna Layanan	
	Tanggal dimulai Layanan	
	Tanggal berakhir layanan	
Layanan	Deskripsi Kelompok Layanan	Uraian Daftar layanan beserta target layanan
	Ketersediaan help desk	Uraian ketersediaan waktu layanan dan waktu penanganan layanan
Glossary	Daftar Istilah	Uraian definisi istilah-istilah yang

		digunakan
--	--	-----------

Berikut merupakan contoh sebagian konten daftar layanan beserta target layanan yang di dapatkan untuk dokumen *Service Level Requirement*:

Tabel 3. Service Level Requirement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar SIKD sesuai dengan kebutuhan bisnis	24 jam x 7/ minggu	Tidak Terbatas	User memberi rekap permintaan fitur sesuai dengan format daftar ke tim SIKD berupa softcopy	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim dedikasi dan konsultan, dan tidak dapat diremote dari Luar
2. Penambahan field text dan input pada form SIKD	24 jam x 7/ minggu	Tidak Terbatas	User memberi rekap permintaan penambahan field text dan input pada form sesuai dengan format SIKD ke tim helpdesk berupa softcopy	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim dedikasi dan konsultan, dan tidak dapat diremote dari Luar

3.2 Penyusunan SLA

Pada proses penyusunan dokumen SLA, dilakukan identifikasi daftar layanan berdasarkan dokumen SLR. Setelah dilakukan wawancara, didapati bahwa terdapat perubahan daftar layanan disertai penghapusan layanan dan juga penambahan layanan. Layanan yang dihapuskan yaitu Layanan perbaikan hardware eror, sedangkan layanan yang ditambahkan yaitu Layanan Role Authorization dan Layanan penambahan field text dan input pada form SIKD. Kemudian, berdasarkan checklist SLR ITIL yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, didapatkan struktur dan konten dokumen SLA sebagai berikut

Tabel 4. Struktur dan Konten dokumen SLA

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Informasi Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Deskripsi Layanan	Nama Layanan	Bersifat Deskriptif
	Deskripsi Layanan	
	Tanggal dimulai Layanan	
	Tanggal berakhir layanan	
Layanan yang ditawarkan	Layanan Infrastruktur	Deskripsi tiap-tiap layanan SIKD
	Layanan Teknikal	
Komunikasi antara pelanggan dan	Kontak personal pelanggan	Uraian informasi kontak personal pengguna Layanan
	Kontak personal penyedia layanan	Uraian informasi kontak personal penyedia Layanan
	Pelaporan layanan	Uraian ketentuan pelaporan layanan SIKD
	Status Keluhan dan permintaan layanan	Uraian status tiket SIKD

penyedia layanan		
	Prosedur penanganan keluhan dan permintaan layanan	Uraian prosedur penanganan tiket
	Eskalasi	Uraian eskalasi <i>help desk</i>
	<i>Help desk Channel</i>	Uraian jalur komunikasi <i>help desk</i>
	<i>Review layanan help desk</i>	Uraian review layanan help desk
Keamanan TI	Keamanan TI <i>help desk</i>	Uraian keamanan TI <i>help desk</i>
Waktu layanan	Waktu pelayanan standar	Uraian waktu pelayanan <i>help desk</i> dan waktu penanganan keluhan
	Waktu penanganan	
<i>Required Types and Level of Support</i>	Infrastruktur	Uraian infrastruktur yang didukung oleh <i>help desk</i>
	Pengguna Layanan <i>help desk</i>	Uraian pengguna layanan <i>help desk</i>
<i>Service Level</i>	Deskripsi Kelompok	Uraian Daftar layanan beserta target

<i>Agreement</i>	Layanan	layanan
Standar Teknis	Standar teknis <i>help desk</i>	Uraian spesifikasi teknis layanan <i>help desk</i>
<i>Glossary</i>	Daftar Istilah	Uraian definisi istilah-istilah yang digunakan

Konten dari dokumen SLA didapatkan dari hasil wawancara dengan penyedia layanan yang mengacu pada dokumen SLR yang kemudian disesuaikan dengan kemampuan penyedia layanan. Selain perubahan layanan dari dokumen SLR ke dokumen SLA, didapatkan beberapa perubahan terkait dengan target layanan dan waktu layanan yang disediakan. Berikut merupakan contoh sebagian konten daftar layanan beserta target layanan yang didapatkan untuk dokumen Service Level Agreement:

Tabel 5. Service Level Agreement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar aplikasi sesuai dengan kebutuhan bisnis (ABAP Enhance)	Berdasarkan urgensi, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 permintaan /hari	Permintaan fitur baru harus dengan persetujuan BPO (Business Process Owner)	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAPer, dan tidak dapat diremote dari luar

2. Penambahan field text dan input pada form SAP (ABAP form)	Berdasarkan urgensitas, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 perminta n /hari	User memberi rekap permintaan penambahan field text dan input pada form sesuai dengan format SAP ke tim helpdesk berupa softcopy melalui email	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAPer, dan tidak dapat diremote dari luar

3.3 Penyusunan OLA

Pada penyusunan dokumen OLA, data dan informasi didapatkan dari hasil wawancara dengan pihak teknisi penyedia layanan. Struktur dan Konten dari dokumen OLA hampir sama dengan dokumen OLA, hanya saja terdapat tambahan satu bab yaitu bab Operational Level Agreement. Bab tersebut berisi mengenai ketersediaan layanan dan kapasitas yang disesuaikan dengan kemampuan pihak teknisi help desk. Berikut merupakan hasil perubahan dari dokumen SLA ke dokumen OLA

- Pada target layanan, ketersediaan layanan pada jam kerja ditambahkan waktu 30 menit setelah pulang operasional jam kerja. Kemudian untuk kapasitas layanan per harinya ditambah dengan 1 permintaan untuk setiap layanan untuk berjaga.
- Target Waktu penanganan layanan dikurangi sebanyak 2 jam dari waktu yang disediakan di dokumen SLA untuk berjaga.

Berikut merupakan contoh sebagian konten daftar layanan beserta target layanan yang didapatkan untuk dokumen Operational Level Agreement yang sekaligus menunjukkan perbedaan dokumen dengan dokumen sebelumnya:

Tabel 6. Operational Level Agreement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar SIKD sesuai dengan kebutuhan bisnis (ABAP Enhance)	Berdasarkan urgensi, - Level Low: Pada Jam Kerja (Availability teknisi hingga h+30 menit jam kerja) - Level Medium: Pada Jam Kerja (Availability Teknisi hingga h+ 30 menit jam kerja) - Level Hight : 24 jam x 7/ minggu	Maksima 120 permintaan an /hari	Permintaan fitur baru harus dengan persetujuan BPO (Business Process Owner)	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAPer, dan tidak dapat diremote dari luar

4. SIMPULAN / RINGKASAN

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh, dilakukan penarikan kesimpulan mengenai pembuatan dokumen SLR, SLA dan OLA pada layanan Sistem Informasi Kearsipan Nasional di Lembaga Kearsipan Prov. Sumsel. Terdapat dua rumusan masalah yang dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, yaitu sebagai berikut:

4.1 Hasil observasi dokumen dan wawancara terkait Service Level Management Sistem Informasi Kearsipan Nasional

Dari hasil observasi dokumen yang dilakukan, didapatkan dokumen dari Lembaga Kearsipan Prov.Sumsel yaitu dokumen Standar Operasional Layanan kearsipan termasuk dokumen Tata Kelola Arsip berbasis IT Lembaga Arsip. Kemudian diperlukan observasi dokumen standar acuan penelitian ini yaitu ITIL. Sedangkan dari wawancara yang telah dilakukan, didapatkan beberapa poin penting untuk menyusun dokumen, diantaranya yaitu, ruang lingkup SIKD, Struktur manajemen SIKD, rincian eskalasi SIKD serta tugas, pokok dan fungsi dari masing-masing peran yang terkait dalam SIKD.

4.2 Pembuatan dokumen Service Level Requirement, Service Level Agreement dan Operational Level Agreement

Dari hasil observasi dokumen dan wawancara, dilakukan identifikasi dan analisa untuk pembuatan dokumen. Untuk pembuatan dokumen SLR, identifikasi kebutuhan layanan termasuk daftar layanan dan pengkategorian layanan. Selain itu, diperlukan aktivitas identifikasi tabel daftar layanan dan identifikasi waktu penanganan layanan SIKD.

Dalam penyusunan dokumen SLA, diperlukan identifikasi daftar layanan dari pengguna layanan yang kemudian disesuaikan dengan kemampuan penyedia layanan. Kemudian dilakukan penyusunan struktur dokumen berdasarkan standar acuan dan disesuaikan dengan kebutuhan layanan, sehingga terbentuklah struktur dokumen SLA yaitu Informasi umum, Deskripsi layanan, Layanan yang ditawarkan, Komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan yang menjelaskan tentang pelaporan layanan, prosedur penanganan permintaan dan keluhan. Kemudian untuk penyusunan dokumen OLA, dilakukan identifikasi perubahan dari dokumen SLA ke OLA. Dengan struktur dokumen yang sama antara SLA dan OLA, perbedaanya yaitu terdapat daftar kelompok layanan Operational Level Agreement dan terdapat waktu layanan yang berbeda karena telah disesuaikan dengan ketersediaan teknis.



TUGAS KELOMPOK IT SERVICE MANAGEMENT

**PEMBUATAN DOKUMEN *SERVICE LEVEL MANAGEMENT*
PADA LAYANAN *KEARSIPAN* BERDASARKAN ITIL**

OLEH :

ARPA PAUZIAH	192420055
RAHMI	192420046
RANI OKTA FELANI	192420048

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2020

PEMBUATAN DOKUMEN *SERVICE LEVEL MANAGEMENT* PADA LAYANAN *KEARSIPAN* BERDASARKAN ITIL

1. PENDAHULUAN

Arsip merupakan informasi yang sangat penting. Menurut Sugiarto, (2005: 3) Arsip berasal dari bahasa Yunani, yaitu dari kata arche, kemudian berubah menjadi archea dan selanjutnya mengalami perubahan kembali menjadi archeon. Archea artinya dokumen atau catatan mengenai permasalahan.

Menurut Ensiklopedia Sastra Indonesia (2004: 83, 84) arsip adalah kumpulan dokumen, misalnya catatan atau surat menyurat yang bernilai sejarah. Biasanya kumpulan dokumen ini disimpan di dalam perpustakaan dan museum. Arsip sekarang bisa berbentuk microfilm, mengingat naskah aslinya sudah demikian tua, sehingga dikhawatirkan akan rusak bila dikeluarkan dari tempat penyimpanannya.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan menyatakan bahwahnya arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan dan perorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Menurut Yunita, (2015: 327) Arsip banyak dijadikan sebagai salah satu sumber informasi yang dapat mendukung pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Arsip pada dasarnya dapat dimanfaatkan untuk kepentingan organisasi yang menciptakan dan untuk kepentingan masyarakat secara luas. Arsip sebagai salah satu sumber informasi sangat dibutuhkan oleh siapapun yang membuat dan menerimanya, tidak peduli apakah ia menyangkut badan korporasi atau pun individu, disimpan dalam waktu yang singkat atau waktu yang lama maupun dimusnahkan. Arsip pasti bernilai, memiliki kepentingan ataupun kegunaan. Kepentingan yang dimaksud adalah informasinya memiliki sumber daya (resource) bagi yang membuat dan menerimanya.

Wahyuni, (2013: 203) menjelaskan setiap organisasi baik lembaga negara atau badan pemerintah maupun swasta, baik pusat maupun daerah tidak terlepas dari kegiatan menciptakan, mengelola, dan melaksanakan tugas serta fungsi organisasi. Arsip yang diciptakan organisasi mempunyai peranan yang sangat menentukan di dalam sebuah organisasi bahkan bisa dikatakan sebagai jantungnya organisasi. Kehilangan arsip akan mengakibatkan kerugian besar bagi sebuah organisasi, karena akan mempengaruhi proses pencapaian tujuan organisasi.

Rifauddin, (2016: 169) menjelaskan di Indonesia masih ditemui adanya beberapa instansi yang belum terlalu memperhatikan pengelolaan arsip khususnya arsip elektronik, sehingga produk yang dihasilkan sebagian besar masih berupa arsip jenis kertas. Hal ini

berakibat pada banyaknya volume arsip kertas yang menimbulkan berbagai masalah terkait dengan tempat penyimpanan, biaya pemeliharaan, tenaga pengelola, fasilitas, ataupun faktor lain yang bisa menyebabkan kerusakan arsip.

Sejak awal tahun 1990an, arsip atau pencatatan elektronik telah menjadi bagian dari aktivitas harian dunia usaha baik dalam organisasi besar maupun kecil. Sejak itu arsiparis profesional terus berupaya untuk mencapai terciptanya konsistensi dan standarisasi dalam manajemen arsip elektronik. Mardiaty, (2015: 61)

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pengelolaan arsip konvensional mulai disertai dengan sistem pengelolaan arsip secara elektronik. Sebagian besar organisasi bisnis maupun pemerintahan di era sekarang ini telah banyak menghasilkan dokumen dalam bentuk elektronik.

Menurut Mulyadi, (2016: 219-220) Perbedaan antara siklus manual dengan arsip elektronik terlihat pada tahap penciptaan, penyimpanan, distribusi, dan penggunaan. Pada pengelolaan arsip manual, masing-masing tahap berdiri sendiri sebagai suatu proses kegiatan. Sedangkan pada arsip elektronik ada siklus, proses penciptaan dan penyimpanan berlangsung dalam satu tahap, serta proses distribusi dan penggunaan juga berjalan dalam satu tahap. Berdasarkan siklus hidup arsip elektronik tersebut, maka dapat dimengerti bahwa pengelolaan arsip secara elektronik lebih efisien.

Menurut Siatiras (dalam Sugiarto 2014: 87) penerapan manajemen elektronik memiliki beberapa manfaat yaitu: (1) peningkatan efisiensi dalam pelayanan terhadap klien internal dan eksternal, (2) peningkatan berbagi informasi antara staf dan kantor, (3) mengurangi kewajiban atau manajemen resiko, (4) peningkatan keamanan informasi, (5) peningkatan pencatatan dan administrasi informasi, (6) keamanan yang fleksibel di tingkat dokumen, bukan hanya di level direktori versi control, (7) peningkatan proses informasi dan auditability, (8) tidak ada duplikasi dokumen, (9) peningkatan akses ke informasi.

Lembaga Kearsipan membutuhkan dasar pengetahuan terlebih dahulu untuk menyelesaikan masalah yang ada terkait dengan pelayanan kearsipan. Sehingga, untuk mengantisipasi masalah yang sulit diselesaikan, Lembaga Kearsipan membutuhkan sistem SIKD, yang kemudian berfungsi untuk menghasilkan *knowledge base* apabila terdapat masalah yang berulang. SIKD merupakan penyedia layanan yang baik terkait *request fulfillment, incident management, problem management* serta *access management*, SIKD juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua keluhan dari masyarakat dapat diselesaikan secara tepat waktu sesuai dengan perjanjian tanpa harus kehilangan keluhan tertentu.

Dalam menyelesaikan suatu keluhan atau permintaan layanan, tentunya diperlukan Kepastian kualitas layanan yang sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam penerapan manajemen layanan teknologi informasi. Hal tersebut digambarkan pada level *Service Design* di ITIL pada

proses *Service Level Management*. *Service Level Management* adalah sebuah proses yang bertujuan untuk menyelaraskan bisnis dengan kualitas layanan serta menentukan kebutuhan dan harapan Masyarakat dalam sebuah perjanjian antara penyedia layanan dan pengguna layanan. *Service Level Management* memiliki beberapa keluaran, diantaranya *Service Level Requirement* (SLR), *Service Level Agreement* (SLA) dan *Operational Level Agreement* (OLA). Ketiga dokumen tersebut perlu dibuat untuk menjelaskan kebutuhan layanan, ketersediaan layanan, performa layanan serta peran dan tanggung jawab internal support penyedia layanan. Lembaga Arsip memerlukan ketiga dokumen tersebut untuk mendefinisikan layanan kepada pengguna layanannya yaitu pengguna SAP pada Lembaga Arsip Prov. Sumsel itu sendiri maupun 17 Lembaga Kearsipan Daerah (LKD) serta untuk mendefinisikan kesepakatan mengenai pembagian kerja didalam internal penyedia layanan untuk melakukan support apabila ada pelaporan permasalahan ataupun permintaan layanan pada SIKD.

2. URAIAN PENELITIAN

Berikut merupakan tahapan pembuatan *Service Level Management* pada studi kasus Lembaga Kearsipan Prov. Sumsel.

2.1 Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal dalam melakukan penelitian ini. Aktivitas yang dilakukan pada tahap ini yaitu menyusun *Interview Protocol* untuk *Preliminary Data* SIKD, kemudian melakukan *Preliminary Data Gathering* yaitu melakukan wawancara pada pihak penyedia layanan untuk mendapatkan data dan informasi umum terkait SIKD yang disediakan, selain itu *Preliminary Data Gathering* juga bertujuan untuk mendapatkan dokumen Lembaga Arsip terkait SIKD sebagai pendukung penelitian ini. Aktivitas selanjutnya yaitu penyusunan *interview protocol* untuk pembuatan dokumen SLR, SLA dan juga OLA berdasarkan standar acuan yaitu ITIL, serta berdasarkan hasil *preliminary data gathering* yang telah didapatkan.

2.2 Tahap Pembuatan SLR

Setelah tahap persiapan, tahap selanjutnya yaitu pembuatan dokumen *Service Level Requirement* (SLR). Dalam membuat dokumen SLR, diperlukan aktivitas sebagai berikut yaitu, penggalan data dan informasi terkait SLR SIKD melalui *review* dokumen yang telah didapatkan pada tahap persiapan dan juga dilakukan wawancara pada pihak pengguna layanan. Setelah didapatkan data dan informasi terkait dokumen SLR, kemudian diperlukan adanya verifikasi data dan informasi SLR SIKD untuk menyamakan persepsi dan pendapat antara penulis dengan narasumber terkait. Aktivitas selanjutnya yaitu pembuatan dokumen

SLR SIKD yang dimulai dengan identifikasi dan analisa hasil wawancara, baru kemudian dilakukan verifikasi dan validasi dokumen SLR SIKD.

2.3 Tahap Pembuatan SLA

Setelah dilakukan verifikasi dan validasi dokumen SLR, maka baru dimulai tahap yang selanjutnya yaitu pembuatan dokumen *Service Level Agreement* (SLA). Dalam membuat SLA, diperlukan aktivitas sebagai berikut yaitu, penggalan data dan informasi terkait SLA help desk SAP berupa *review* dokumen dan wawancara pada penyedia layanan yang mengacu pada standaracuan ITIL dan dokumen SLR yang telah divalidasi, kemudian diperlukan adanya verifikasi data dan informasi SLA SIKD untuk menyamakan persepsi dan pendapat dengan narasumber, selanjutnya yaitu pembuatan dokumen SLA SIKD serta melakukan verifikasi dan validasi dokumen SLA SIKD.

2.4 Tahap Pembuatan OLA

Dokumen yang terakhir dibuat yaitu dokumen *Operational Level Agreement*(OLA) setelah Dokumen SLA selesai diverifikasi dan divalidasi. Dalam membuat OLA, diperlukan aktivitas sebagai berikut yaitu, yang pertama penggalan data dan informasi terkait OLA SIKD berupa *review* dokumen dan wawancara, kemudian diperlukan adanya verifikasi data dan informasi OLA SIKD untuk menyamakan persepsi dan pendapat, selanjutnya pembuatan dokumen OLA SIKD serta melakukan verifikasi dan validasi dokumen OLA SIKD.

2.5 Tahap Akhir

Tahap ini merupakan tahap terakhir dalam penelitian ini. Dalam tahap ini, penulis melakukan penyusunan dokumen akhir yang berupa dokumen SLR, SLA dan OLA yang telah terverifikasi dan tervalidasi dengan melakukan penarikan kesimpulan yang didokumentasikan dalam laporan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil dan pembahasan penyusunan dokumen Service Level Management pada studi kasus Lembaga Kearsipan Prov.Sumsel,

3.1 Penyusunan SLR

Dalam penyusunan dokumen SLR, dilakukan identifikasi SIKD SAP yang didapatkan dari wawancara dan juga review dokumen, selain itu dilakukan identifikasi kebutuhan layanan seperti daftar layanan dan juga kategorisasi layanan. Dari hasil identifikasi, didapatkan layanan yang telah dikelompokkan sesuai kategorinya seperti berikut:

Tabel 1. Daftar layanan terkategori

Kategori	Layanan
Infrastruktur	
<i>Request fulfillment</i>	Layanan permintaan <i>reset password</i>
<i>Incident management</i>	☐ Layanan pemulihan kegagalan internet ☐ Layanan pemulihan internet lambat ☐ Layanan perbaikan hardware error ☐ Layanan perbaikan error <i>load data</i>
<i>Access Management</i>	Layanan penambahan akun SIKD
Teknikal	
<i>Request fulfillment</i>	☐ Layanan permintaan kustomisasi o Layanan permintaan fitur baru pada standar SIKD sesuai dengan kebutuhan bisnis o Layanan kustomisasi <i>report</i> sesuai dengan kebutuhan ☐ Perusahaan Layanan penambahan <i>master data</i> ☐ Layanan perubahan <i>master data</i>
<i>Incident management</i>	☐ Layanan pemulihan kegagalan aplikasi SIKD ☐ Layanan perbaikan error hasil kustomisasi ☐ Layanan perbaikan fitur <i>reporting</i> ☐ Layanan perbaikan sistem error ☐ Layanan pemulihan fitur transaksi SIKD Layanan perbaikan konversi data SIKD Layanan pemulihan aplikasi SIKD lambat Layanan pemulihan error <i>load</i> tampilan SIKD
<i>Problem management</i>	Layanan perbaikan kesalahan penginputan data transaksi oleh <i>user</i> ☐ Layanan perbaikan kesalahan master data

Pada penyusunan dokumen SLR, juga dilakukan identifikasi daftar layanan dan waktu penanganan layanan sesuai aspek yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Berdasarkan checklist SLR ITIL versi 2011 yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, didapatkan struktur dan konten dokumen SLR sebagai berikut [18]:

Tabel 2. Struktur dan konten dokumen SLR

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Deskripsi Layanan	Nama Layanan	Bersifat Deskriptif
	Deskripsi Layanan	
	Indikator Kesuksesan	
	Pengguna Layanan	
	Tanggal dimulai Layanan	
	Tanggal berakhir layanan	
Layanan	Deskripsi Kelompok Layanan	Uraian Daftar layanan beserta target layanan
	Ketersediaan help desk	Uraian ketersediaan waktu layanan dan waktu penanganan layanan
Glossary	Daftar Istilah	Uraian definisi istilah-istilah yang

		digunakan
--	--	-----------

Berikut merupakan contoh sebagian konten daftar layanan beserta target layanan yang di dapatkan untuk dokumen *Service Level Requirement*:

Tabel 3. Service Level Requirement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar SIKD sesuai dengan kebutuhan bisnis	24 jam x 7/ minggu	Tidak Terbatas	User memberi rekap permintaan fitur sesuai dengan format daftar ke tim SIKD berupa softcopy	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim dedikasi dan konsultan, dan tidak dapat diremote dari Luar
2. Penambahan field text dan input pada form SIKD	24 jam x 7/ minggu	Tidak Terbatas	User memberi rekap permintaan penambahan field text dan input pada form sesuai dengan format SIKD ke tim helpdesk berupa softcopy	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim dedikasi dan konsultan, dan tidak dapat diremote dari Luar

3.2 Penyusunan SLA

Pada proses penyusunan dokumen SLA, dilakukan identifikasi daftar layanan berdasarkan dokumen SLR. Setelah dilakukan wawancara, didapati bahwa terdapat perubahan daftar layanan disertai penghapusan layanan dan juga penambahan layanan. Layanan yang dihapuskan yaitu Layanan perbaikan hardware eror, sedangkan layanan yang ditambahkan yaitu Layanan Role Authorization dan Layanan penambahan field text dan input pada form SIKD. Kemudian, berdasarkan checklist SLR ITIL yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, didapatkan struktur dan konten dokumen SLA sebagai berikut

Tabel 4. Struktur dan Konten dokumen SLA

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Informasi Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Deskripsi Layanan	Nama Layanan	Bersifat Deskriptif
	Deskripsi Layanan	
	Tanggal dimulai Layanan	
	Tanggal berakhir layanan	
Layanan yang ditawarkan	Layanan Infrastruktur	Deskripsi tiap-tiap layanan SIKD
	Layanan Teknikal	
Komunikasi antara pelanggan dan	Kontak personal pelanggan	Uraian informasi kontak personal pengguna Layanan
	Kontak personal penyedia layanan	Uraian informasi kontak personal penyedia Layanan
	Pelaporan layanan	Uraian ketentuan pelaporan layanan SIKD
	Status Keluhan dan permintaan layanan	Uraian status tiket SIKD

penyedia layanan		
	Prosedur penanganan keluhan dan permintaan layanan	Uraian prosedur penanganan tiket
	Eskalasi	Uraian eskalasi <i>help desk</i>
	<i>Help desk Channel</i>	Uraian jalur komunikasi <i>help desk</i>
	<i>Review</i> layanan <i>help desk</i>	Uraian review layanan <i>help desk</i>
Keamanan TI	Keamanan TI <i>help desk</i>	Uraian keamanan TI <i>help desk</i>
Waktu layanan	Waktu pelayanan standar	Uraian waktu pelayanan <i>help desk</i> dan waktu penanganan keluhan
	Waktu penanganan	
<i>Required Types and Level of Support</i>	Infrastruktur	Uraian infrastruktur yang didukung oleh <i>help desk</i>
	Pengguna Layanan <i>help desk</i>	Uraian pengguna layanan <i>help desk</i>
<i>Service Level</i>	Deskripsi Kelompok	Uraian Daftar layanan beserta target

<i>Agreement</i>	Layanan	layanan
Standar Teknis	Standar teknis <i>help desk</i>	Uraian spesifikasi teknis layanan <i>help desk</i>
<i>Glossary</i>	Daftar Istilah	Uraian definisi istilah-istilah yang digunakan

Konten dari dokumen SLA didapatkan dari hasil wawancara dengan penyedia layanan yang mengacu pada dokumen SLR yang kemudian disesuaikan dengan kemampuan penyedia layanan. Selain perubahan layanan dari dokumen SLR ke dokumen SLA, didapatkan beberapa perubahan terkait dengan target layanan dan waktu layanan yang disediakan. Berikut merupakan contoh sebagian konten daftar layanan beserta target layanan yang didapatkan untuk dokumen Service Level Agreement:

Tabel 5. Service Level Agreement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar aplikasi sesuai dengan kebutuhan bisnis (ABAP Enhance)	Berdasarkan urgensitas, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 permintaan /hari	Permintaan fitur baru harus dengan persetujuan BPO (Business Process Owner)	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAPer, dan tidak dapat diremote dari luar

2. Penambahan field text dan input pada form SAP (ABAP form)	Berdasarkan urgensitas, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 permintaan /hari	User memberi rekap permintaan penambahan field text dan input pada form sesuai dengan format SAP ke tim helpdesk berupa softcopy melalui email	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAPer, dan tidak dapat diremote dari luar

3.3 Penyusunan OLA

Pada penyusunan dokumen OLA, data dan informasi didapatkan dari hasil wawancara dengan pihak teknisi penyedia layanan. Struktur dan Konten dari dokumen OLA hampir sama dengan dokumen SLA, hanya saja terdapat tambahan satu bab yaitu bab Operational Level Agreement. Bab tersebut berisi mengenai ketersediaan layanan dan kapasitas yang disesuaikan dengan kemampuan pihak teknisi help desk. Berikut merupakan hasil perubahan dari dokumen SLA ke dokumen OLA

- Pada target layanan, ketersediaan layanan pada jam kerja ditambahkan waktu 30 menit setelah pulang operasional jam kerja. Kemudian untuk kapasitas layanan per harinya ditambah dengan 1 permintaan untuk setiap layanan untuk berjaga.
- Target Waktu penanganan layanan dikurangi sebanyak 2 jam dari waktu yang disediakan di dokumen SLA untuk berjaga.

Berikut merupakan contoh sebagian konten daftar layanan beserta target layanan yang didapatkan untuk dokumen Operational Level Agreement yang sekaligus menunjukkan perbedaan dokumen dengan dokumen sebelumnya:

Tabel 6. Operational Level Agreement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar SIKD sesuai dengan kebutuhan bisnis (ABAP Enhance)	Berdasarkan urgensi, - Level Low: Pada Jam Kerja (Availability teknisi hingga h+30 menit jam kerja) - Level Medium: Pada Jam Kerja (Availability Teknisi hingga h+ 30 menit jam kerja) - Level High : 24 jam x 7/ minggu	Maksimum 120 permintaan/hari	Permintaan fitur baru harus dengan persetujuan BPO (Business Process Owner)	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAP, dan tidak dapat diremove dari luar

4. SIMPULAN / RINGKASAN

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh, dilakukan penarikan kesimpulan mengenai pembuatan dokumen SLR, SLA dan OLA pada layanan Sistem Informasi Kearsipan Nasional di Lembaga Kearsipan Prov. Sumsel. Terdapat dua rumusan masalah yang dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, yaitu sebagai berikut:

4.1 Hasil observasi dokumen dan wawancara terkait Service Level Management Sistem Informasi Kearsipan Nasional

Dari hasil observasi dokumen yang dilakukan, didapatkan dokumen dari Lembaga Kearsipan Prov.Sumsel yaitu dokumen Standar Operasional Layanan kearsipan termasuk dokumen Tata Kelola Arsip berbasis IT Lembaga Arsip. Kemudian diperlukan observasi dokumen standar acuan penelitian ini yaitu ITIL. Sedangkan dari wawancara yang telah dilakukan, didapatkan beberapa poin penting untuk menyusun dokumen, diantaranya yaitu, ruang lingkup SIKD, Struktur manajemen SIKD, rincian eskalasi SIKD serta tugas, pokok dan fungsi dari masing-masing peran yang terkait dalam SIKD.

4.2 Pembuatan dokumen Service Level Requirement, Service Level Agreement dan Operational Level Agreement

Dari hasil observasi dokumen dan wawancara, dilakukan identifikasi dan analisa untuk pembuatan dokumen. Untuk pembuatan dokumen SLR, identifikasi kebutuhan layanan termasuk daftar layanan dan pengkategorian layanan. Selain itu, diperlukan aktivitas identifikasi tabel daftar layanan dan identifikasi waktu penanganan layanan SIKD.

Dalam penyusunan dokumen SLA, diperlukan identifikasi daftar layanan dari pengguna layanan yang kemudian disesuaikan dengan kemampuan penyedia layanan. Kemudian dilakukan penyusunan struktur dokumen berdasarkan standar acuan dan disesuaikan dengan kebutuhan layanan, sehingga terbentuklah struktur dokumen SLA yaitu Informasi umum, Deskripsi layanan, Layanan yang ditawarkan, Komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan yang menjelaskan tentang pelaporan layanan, prosedur penanganan permintaan dan keluhan. Kemudian untuk penyusunan dokumen OLA, dilakukan identifikasi perubahan dari dokumen SLA ke OLA. Dengan struktur dokumen yang sama antara SLA dan OLA, perbedaannya yaitu terdapat daftar kelompok layanan Operational Level Agreement dan terdapat waktu layanan yang berbeda karena telah disesuaikan dengan ketersediaan teknis.

IT SERVICE MANAGEMENT



PEMBUATAN DOKUMEN SERVICE LEVEL MANAGEMENT PADA LAYANAN KEARSIPAN BERDASARKAN ITIL

Arpa Pautiah
(192420055)
Rahmi
(192420046)
RANI OKTA FELANI
(192420048)

PENDAHULUAN

Arsip merupakan informasi yang sangat penting. Menurut Sugiarto, (2005: 3) Arsip berasal dari bahasa Yunani, yaitu dari kata arche, kemudian berubah menjadi archea dan selanjutnya mengalami perubahan kembali menjadi archeon. Archea artinya dokumen atau catatan mengenai permasalahan.

Dalam menyelesaikan suatu keluhan atau permintaan layanan, tentunya diperlukan Kepastian kualitas layanan yang sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam penerapan manajemen layanan teknologi informasi. Hal tersebut digambarkan pada level *Service Design* di ITIL pada proses *Service Level Management*. *Service Level Management* adalah sebuah proses yang bertujuan untuk menyelaraskan bisnis dengan kualitas layanan serta menentukan kebutuhan dan harapan Masyarakat dalam sebuah perjanjian antara penyedia layanan dan pengguna layanan. *Service Level Management* memiliki beberapa keluaran, diantaranya *Service Level Requirement* (SLR), *Service Level Agreement* (SLA) dan *Operational Level Agreement* (OLA). Ketiga dokumen tersebut perlu dibuat untuk menjelaskan kebutuhan layanan, ketersediaan layanan, performa layanan serta peran dan tanggung jawab internal support penyedia layanan. Lembaga Arsip memerlukan ketiga dokumen tersebut untuk mendefinisikan layanan kepada pengguna layanannya yaitu pengguna SAP pada Lembaga Arsip Prov. Sumsel itu sendiri maupun 17 Lembaga Kearsipan Daerah (LKD) serta untuk mendefinisikan kesepakatan mengenai pembagian kerja didalam internal penyedia layanan untuk melakukan support apabila ada pelaporan permasalahan ataupun permintaan layanan pada SIKD.



URAIAN PENELITIAN

Berikut merupakan tahapan pembuatan Service Level Management pada studi kasus Lembaga Kearsipan Prov. Sumsel.



Tahap Persiapan

Tahap Pembuatan SLR

Tahap Pembuatan SLA

Tahap Pembuatan OLA

Tahap Akhir

Penyusunan SLR

Tabel 1. Daftar layanan terkategori

Kategori	Layanan
Infrastruktur	
<i>Request fulfillment</i>	Layanan permintaan <i>reset password</i>
<i>Incident management</i>	☐ Layanan pemulihan kegagalan internet ☐ Layanan pemulihan internet lambat ☐ Layanan perbaikan hardware eror ☐ Layanan perbaikan eror <i>load data</i>
<i>Access Management</i>	Layanan penambahan akun SIKD
Teknikal	
<i>Request fulfillment</i>	☐ Layanan permintaan kustomisasi - o Layanan permintaan fitur baru pada standar SIKD sesuai dengan kebutuhan bisnis - o Layanan kustomisasi <i>report</i> sesuai dengan kebutuhan Perusahaan Layanan penambahan <i>master data</i> Layanan perubahan <i>master data</i>
<i>Incident management</i>	☐ Layanan pemulihan kegagalan aplikasi SIKD Layanan perbaikan eror hasil kustomisasi Layanan perbaikan fitur <i>reporting</i> Layanan perbaikan sistem eror Layanan pemulihan fitur transaksi SIKD Layanan perbaikan konversi data SIKD Layanan pemulihan aplikasi SIKD lambat Layanan pemulihan eror <i>load</i> tampilan SIKD

Tabel 2. Struktur dan konten dokumen SLR

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Deskripsi Layanan	Nama Layanan	Bersifat Deskriptif
	Deskripsi Layanan	
	Indikator Kesuksesan	
	Pengguna Layanan	
	Tanggal dimulai Layanan	
	Tanggal berakhir layanan	
Layanan	Deskripsi Kelompok Layanan	Uraian Daftar layanan beserta target layanan
	Ketersediaan help desk	Uraian ketersediaan waktu layanan dan waktu penanganan layanan
Glossary	Daftar Istilah	Uraian definisi istilah-istilah yang <u>digunakan</u>

Tabel 3. Service Level Requirement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar SIKD sesuai dengan kebutuhan bisnis	24 jam x 7/ minggu	Tidak Terbatas	User memberi rekap permintaan fitur sesuai dengan format daftar ke tim SIKD berupa softcopy	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim dedikasi dan konsultan, dan tidak dapat diremote dari Luar
2. Penambahan field text dan input pada form SIKD	24 jam x 7/ minggu	Tidak Terbatas	User memberi rekap permintaan penambahan field text dan input pada form sesuai dengan format SIKD ke tim helpdesk berupa softcopy	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim dedikasi dan konsultan, dan tidak dapat diremote dari Luar

Penyusunan SLA

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Informasi Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Deskripsi Layanan	Nama Layanan	Bersifat Deskriptif
	Deskripsi Layanan	
	Tanggal dimulai Layanan	
	Tanggal berakhir layanan	
Layanan yang ditawarkan	Layanan Infrastruktur	Deskripsi tiap-tiap layanan SIKD
	Layanan Teknikal	
	Kontak personal pelanggan	Uraian informasi kontak personal pengguna Layanan
	Kontak personal penyedia layanan	Uraian informasi kontak personal penyedia Layanan
	Pelaporan layanan	Uraian ketentuan pelaporan layanan SIKD





penyedia layanan		
	Prosedur penanganan keluhan dan permintaan layanan	Uraian prosedur penanganan tiket
	Eskalasi	Uraian eskalasi <i>help desk</i>
	<i>Help desk Channel</i>	Uraian jalur komunikasi <i>help desk</i>
	<i>Review</i> layanan help desk	Uraian review layanan help desk
Keamanan TI	Keamanan TI <i>help desk</i>	Uraian keamanan TI <i>help desk</i>
Waktu layanan	Waktu pelayanan standar	Uraian waktu pelayanan <i>help desk</i> dan waktu penanganan keluhan
	Waktu penanganan	
<i>Required Types and Level of</i>	Infrastruktur	Uraian infrastruktur yang didukung oleh <i>help desk</i>
	Pengguna Layanan <i>help</i>	



<i>Agreement</i>	Layanan	layanan
Standar Teknis	Standar teknis <i>help desk</i>	Uraian spesifikasi teknis layanan <i>help desk</i>
<i>Glossary</i>	Daftar Istilah	Uraian definisi istilah-istilah yang digunakan

Tabel 5. Service Level Agreement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar aplikasi sesuai dengan kebutuhan bisnis (ABAP Enhance)	Berdasarkan urgensitas, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 permintaan /hari	Permintaan fitur baru harus dengan persetujuan BPO (Business Process Owner)	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAPer, dan tidak dapat diremote dari luar



			User	
			memberi	
			rekap	
			permintaan	
			penambaha	
			n	
	Berdasarkan		field text	Program SIKD
	urgensitas,		dan input	hanya bisa
2. Penambahan	Level Low:	<20	pada form	dikonfigurasi
field text dan	Pada Jam Kerja	permintaa		
		n	sesuai	didalam kantor
input pada form	Level Medium:			oleh tim
	Pada Jam Kerja	/hari	dengan	ABAPer,
SAP (ABAP			format	
form)	Level High:		SAP	dan tidak dapat
				diremote dari
	24 jam x		ke tim	luar
	7/minggu		helpdesk	
			berupa	
			softcopy	
			melalui	
			email	

Tabel 6. Operational Level Agreement

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar SIKD sesuai dengan kebutuhan bisnis (ABAP Enhance)	Berdasarkan urgensi,	Maksimal 20 permintaan/hari	Permintaan fitur baru harus dengan persetujuan BPO (Business Process Owner)	Program SIKD hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAP, dan tidak dapat diremote dari luar
	- Level Low:			
	Pada Jam Kerja (Availability teknisi hingga h+30 menit jam kerja)			
	- Level Medium: Pada Jam Kerja (Availability Teknisi hingga h+ 30 menit jam kerja)			
	- Level High : 24 jam x 7/ minggu			

SIMPULAN / RINGKASAN

Hasil observasi dokumen dan wawancara terkait Service Level Management Sistem Informasi Kearsipan Nasional

Pembuatan dokumen Service Level Requirement, Service Level Agreement dan Operational Level Agreement



**IT SERVICE LEVEL MANAGEMENT
&
IT SERVICE DESIGN**



ELPINA SARI (192420050)
SUWANI (192420049)

ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2020

1. Manajemen Layanan (Service Management)

Manajemen layanan adalah “*A service management is a set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of service.* Dalam artian manajemen layanan adalah sekumpulan kemampuan organisasional (*organizational capabilities*) khusus untuk manajemen *value* bagi pelanggan dalam wujud layanan. Manajemen layanan sebuah organisasi pada dasarnya diimplementasikan dalam wujud fungsi-fungsi organisasi yang dimilikinya (*functions*) dan proses-proses yang dijalankannya (*processes*) dalam mengelola dan mengubah sumber daya (*resources*) organisasi menjadi *values* yang diharapkan pelanggan. Untuk memastikan *value* yang diharapkan pelanggan tersampaikan, penyedia layanan harus memahami apa yang dibutuhkan pengguna, menentukan standar kualitas layanan berdasarkan identifikasi kebutuhan pengguna dan memenuhinya (Susanto, 2017).

2. Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Manajemen layanan teknologi informasi adalah “*IT service management is the implementation and management of quality IT services that meet the needs of the business. IT service management is performed by IT service providers through an appropriate mix of people, process, and information technology*”. Manajemen layanan TI adalah implementasi dan manajemen layanan-layanan TI yang berkualitas yang memenuhi kebutuhan bisnis. Untuk mencapai layanan TI yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan bisnis maka penyedia layanan TI (Susanto, 2017)

1. Mengelola layanan TI harus dari sudut pandang bisnis. Penyedia layanan TI harus mampu memahami pandangan-pandangan bisnis tentang keuntungan-keuntungan

(*value*) yang diharapkan dari pemanfaatan TI.

2. Membutuhkan kombinasi “PPT” yang tepat, yakni orang (*people*) yang harus memiliki keahlian yang sesuai, proses (*process*) yang dijalankan secara benar, dan teknologi (*technology*) harus dimiliki.
3. Menjaga hubungan antara penyedia layanan TI dengan pelanggan (*customers*) dengan cara terus memastikan layanan TI yang disediakan memenuhi kebutuhan pelanggan, pada tingkat kualitas yang diharapkan pelanggan (sesuai *service level agreement*), dan pada tingkat biaya yang dapat diterima pelanggan. Untuk itulah komunikasi antara penyedia layanan TI dengan pelanggan harus terus dijaga dan dikembangkan.

Manajemen layanan TI menjadi semakin penting karena alasan kondisi kekinian, diantaranya :

1. Pada era digital saat ini TI telah dimanfaatkan di hampir semua aktivitas kehidupan manusia dan aktifitas bisnis perusahaan sehingga hampir semua orang dan organisasi sangat tergantung pada TI.
2. Pengguna TI seringkali menganggap penyediaan layanan TI adalah hal yang mudah dan sederhana, sehingga harapan pelanggan terhadap kualitas layanan TI semakin meningkat.
3. Permasalah TI bagi organisasi kini telah bergeser dari masalah teknologi menjadi masalah manajemen. Salah satu penyebabnya adalah tren *outsourcing* dalam rangka memenangkan persaingan global, yakni setiap perusahaan dituntut untuk lebih berkontribusi pada bisnis utamanya dengan menyerahkan masalah TI kepada perusahaan lain khusus dan ahli dalam penyediaan layanan TI. sebuah Perusahaan tidak lagi harus membeli dan memiliki infrastruktur dan sumber daya manusia TI, tetapi cukup membeli layanan TI dari perusahaan penyedia layanan TI (*outsourcer*). Menyediakan layanan TI yang memuaskan semua pengguna

setiap saat semakin sulit karena sistem-sistem TI tidaklah sederhana untuk di set up dan dioperasikan sementara pengguna berharap berbagai jenis teknologi dapat saling bekerja sama, TI berkembang dengan cepat setiap saat baik dari sisi upgrade software maupun hardware, dan tuntutan kebutuhan pengguna TI pun senantiasa berubah seiring perubahan kebutuhan proses-proses bisnis yang semakin membutuhkan dukungan TI. Untuk itulah kebutuhan *outsourcing* layanan TI semakin meningkat (Siregar, 2013).

Manajemen layanan TI (*IT Service Management*) :

1. Lebih fokus (detail) pada peningkatan operasional (*operational excellence*) dari fungsi-fungsi layanan TI.
2. Fokus pada efisiensi dan efektivitas penyediaan layanan TI internal.
3. Lebih fokus pada manajemen operasional layanan TI saat ini.
4. Tugas dan elemen-elemen wewenang dapat diserahkan kepada pihak luar organisasi (Susanto, 2016).

Manajemen layanan TI lebih dari sekedar manajemen teknologi, karena melibatkan bukan hanya unsur teknologi tetapi juga menyangkut sumber daya organisasi lainnya seperti orang, informasi dan aktifitas-aktifitas organisasi. (Susanto, 2017).

3. Siklus Hidup Layanan Teknologi Informasi

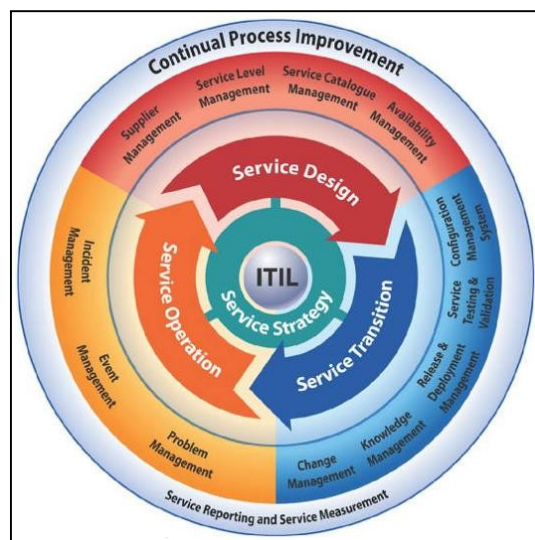
Siklus hidup layanan (*Service Lifecycle*) adalah perjalanan hidup sebuah layanan TI dari ide pengadaan, perencanaan, pengembangan sistem, operasional layanan TI sehari-hari, perbaikan dan pengembangan, hingga layanan TI dihentikan.

ITIL is the most widely adopted guidance for ITSM worldwide. It is a non proprietary best practice that can be adapted for use in all business and organizational environments. ITIL's value proposition centers on the IT service provider (internal IT or external supplier)

understanding a customer's business objectives and priorities, and the role that IT services play in enabling these objectives to be met. ITIL adopts a 'lifecycle' approach to IT services, focusing on practices for service strategy, service design, service transition, service operation and continual service improvement (Betz, 2011).

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) mengelompokkan proses-proses siklus hidup layanan TI menjadi 5 tingkatan (Gambar 2.1) :

1. Strategi Layanan (*Service Strategy*)
2. Desain Layanan (*Service Desaini*)
3. Transisi Layanan (*Service Transition*)
4. Operasional Layanan (*Service Operation*)
5. Peningkatan Layanan Berkelanjutan (*Continual Service Improvement*)



(Sumber: Susanto, 2017:63)

Gambar 1 Siklus Hidup Layanan TI Menurut ITIL

1. *Service Strategy*

Service Strategy adalah tahapan di mana penyedia layanan TI merumuskan arah strategi

layanan TI (bagaimana menciptakan *business value* dan mencapai atau mempertahankan kelebihan-kelebihan strategis layanan TI, seperti visi dan misi layanan TI, *positioning* layanan TI, target pelanggan layanan TI) dan menentukan layanan-layanan TI apa saja yang akan disediakan. *Service Strategy* menjadi dasar pertimbangan utama bagi proses-proses yang ada pada tahapan berikutnya. Tahapan yang berisikan proses-proses tersebut memandu organisasi melihat manajemen layanan bukan hanya sebagai sebuah kemampuan organisasi namun juga sebagai aset strategis organisasi yang mampu membantu organisasi memenangkan persaingan dengan kompetitor yang lain. Proses-proses dalam *service strategy* :

1. *Strategy Management for IT Service*
2. *Demand Management*
3. *Financial Management*
4. *Service Portfolio Management*

2. *Service Design*

Service Design ialah tahapan mendesain layanan-layanan TI yang telah disetujui untuk disediakan (*service catalogue*), termasuk pembuatan desain arsitektur, proses-proses, kebijakan dan dokumen. Tahapan ini berisi proses-proses yang dapat menjadi panduan prinsip-prinsip dan metode-metode untuk merealisasikan tujuan-tujuan strategis (dalam *service strategy*) menjadi cetak biru layanan dan aset layanan. Proses-proses dalam *service design* :

1. *Service Catalogue Management*
2. *Service Level Management (SLM)*
3. *Supplier Management*

4. *Availability Management*
5. *Capability Management*
6. *IT Service Continuity Management (ITCM)*
7. *Manajemen Keamanan Informasi (Information Security Management)*
8. *Design Coordination*

3. *Service Transition*

Service Transition adalah tahapan merealisasikan atau mengimplementasikan hasil tahapan *service design* menjadi layanan baru atau modifikasi sistem layanan sebelumnya (go-live). Tahapan ini mencakup proses-proses yang dapat dijadikan panduan bagaimana membangun dan meningkatkan kemampuan dalam memperkenalkan sebuah layanan TI baru atau modifikasi layanan lama ke lingkungan kerja. Proses-proses dalam *service transition* :

1. *Change Management*
2. *Service Asset and Configuration Management (SACM)*
3. *Release and Deployment Management*
4. *Knowledge Management*
5. *Transition Planning and Support*

4. *Service Operation*

Service Operation adalah tahapan operasional layanan TI sehari-hari, termasuk melakukan aktifitas dukungan terhadap layanan TI untuk memastikan *value* layanan benar-benar dirasakan oleh pengguna. Tahapan ini mencakup proses- proses yang harus dilakukan untuk menjaga stabilitas operasional layanan TI dengan tetap memungkinkan adanya perubahan dalam desain layanan TI, peningkatan cakupan dan level kualitas

layanan. Proses-proses dalam *service operation* :

1. *Event Management*
 2. *Incident Management*
 3. *Problem Management*
 4. *Request Fulfilment*
 5. *Access Management*
- 5. *Continual Service Improvement***

Continual Service Improvement ialah tahapan yang berisi proses-proses untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi layanan TI serta penyesuaian layanan TI terhadap perubahan kebutuhan bisnis. *Continual Service Improvement* adalah pembungkus dari semua level-level layanan TI lainnya untuk mengevaluasi kembali apakah terdapat kurang-tepatan atau hal yang masih mungkin untuk ditingkatkan dalam *service strategy*, dalam *strategi design*, *service transition* atau *service operation*. (Susanto, 2017).

EVALUASI MANAJEMEN PADA LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

LAYANAN PENGADAAN BARANG SECARA ELEKTRONIK

PADA PT. ERLANGGA PALEMBANG



KELOMPOK 5

ELPINA SARI (192420050)

SUWANI (192420049)

ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2020

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat, karunianya serta hidayahnya, sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir mata kuliah IT service management yang berjudul “Evaluasi manajemen pada layanan teknologi informasi layanan pengadaan barang secara elektronik pada PT. Erlangga Palembang”. Tugas ini merupakan syarat untuk memenuhi tugas akhir pada Program Studi Teknik Informatika Program Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang. Dalam penulisan tugas ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa saran, bimbingan dan masukan – masukan, oleh sebab itu penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr.Ir. Hasmawaty AR, M.M.,M.T. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Bina Darma;
2. Darius Antoni, S.Kom.,M.M.,Ph.D., selaku dosen pengampuh dan ketua Program Studi Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma Palembang;
3. Orang Tua, keluarga serta rekan – rekan yang selalu memberikan dorongan dan masukan – masukan serta bantuannya baik moril maupun materil.

Penulis menyadari masih banyak kurang dari penulisan tugas ini, oleh sebab itu saran, kritik dan masukan – masukan yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan penulisan tugas akhir ini. Dan penulis berharap semoga bisa bermanfaat bagi pembaca atau peneliti lain. Aamiin.

Palembang, Desember 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori Umum	5
2.1.1 Evaluasi.....	5
2.1.2 Layanan.....	5
2.1.3 Layanan Teknologi Informasi.....	5
2.1.4 Manajemen Layanan (Service Management)	5
2.1.5 Manajemen Layanan Teknologi Informasi.....	6
2.1.6 Siklus Hidup Layanan Teknologi Informasi.....	6
2.2 Metode Penumpukan Data.....	9
2.2.1 Data Primer	9
2.2.2 Data Sekunder.....	9
2.3 <i>Process Maturity Framework</i>	10
2.3.1 <i>Service Operation</i>	12
2.4 Sistem Layanan Pengadaan Barang Secara Elektronik	13
2.5 Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Objek Penelitian.....	18
3.2 Desain Penelitian	18

3.3 Jadwal Penelitian	19
3.4 Populasi dan Penentuan Sampel	20
3.5 Konsep dan Metodologi Penelitian.....	20
3.6 Alat Analisis.....	21
3.7 Analisis Data.....	21
3.8 Mapping ITIL.....	21
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1 Identitas Responden.....	23
4.2 Menentukan Tingkat Kematangan.....	24
4.3 Hasil Analisis Kuisisioner	25
4.3.1 Event management.....	25
4.3.2 Incident Management.....	25
4.3.3 Request Management.....	26
4.3.4 Access Management	26
4.3.5 Information Security Management	27
4.4 Rangkuman Tingkat Kematangan.....	27
4.5 Analisis Kesenjangan Gap	29
4.6 Pembahasan dan Rekomendasi Perbaikan	30
BAB V PENUTUP.....	33
5.1 Kesimpulan	33
5.2 Saran	33

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	19
Tabel 3.2 Mapping ITIL.....	19
Tabel 4.1 Rekapitulasi Responden.....	23
Tabel 4.2 Maturity Level.....	24
Tabel 4.3 Hasil Tingkat Kematangan Event Management	25
Tabel 4.4 Hasil Tingkat Kematangan Incident Management.....	26
Tabel 4.5 Hasil Request Fullfiment.....	26
Tabel 4.6 Hasil Access Management	27
Tabel 4.7 Information Security	27
Tabel 4.8 Rekap Hasil Tingkat Kematangan	28
Tabel 4.9 Hasil Analisis Kematangan Gap	29

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Siklus Hidup Layanan TI	10
Gambar 2.2 Rumus Kelas Interval	10
Gambar 2.3 Rumus Perhitungan Maturity Level	11
Gambar 3.1 Desain Penelitian	19
Gambar 4.1 Grafis Responden Penelitian	24
Gambar 4.2 Diagram Maturity Level Security Domain.....	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang kebutuhan karyawan yang diharapkan dapat menghadirkan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan instansi khususnya pelayanan karyawan, masyarakat dan sesama lembaga pemerintah. Pemanfaatan teknologi informasi juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan instansi khususnya dalam pengadaan barang. Penggunaan teknologi informasi dalam pengadaan barang merupakan solusi agar dapat membangun suatu sistem online antara karyawan dengan instansi yang dikenal dengan E-Procurement (Electronic Procurement). E-Procurement adalah suatu sistem baru dalam proses pengadaan barang pada instansi dalam pelaksanaannya dilakukan secara elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi komunikasi dan informasi.

Salah satu pelayanan barang berbasis web yaitu SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) yang diterapkan pada PT. Erlangga. PT. Erlangga adalah perusahaan yang bergerak dibidang penerbitan buku yang ada di seluruh indonesia. SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) merupakan aplikasi e-Procurement yang dikembangkan dengan semangat efisiensi nasional karena tidak memerlukan biaya lisensi. Pengguna dalam sistem SLPB ini yaitu karyawan PT. Erlangga (Marketing, Admin, Bendahara, Sekretaris, Pergudangan, Kolektor, Supervisor, Manager). Permasalahan yang kadang dihadapi oleh penyedia yaitu gangguan pada saat login, jaringan pada saat akan melakukan login sering terputus, dan kesulitan upload berkas yang dilakukan oleh penyedia. Permasalahan yang dihadapi oleh verifikator yaitu penyedia mempunyai *account double* dalam mendaftar dan ini menyebabkan kesulitan yang dialami oleh verifikator dan isian dokumen yang tidak lengkap oleh penyedia dan hal inilah yang menyebabkan belum maksimalnya pengadaan barang secara elektronik pada SLPB.

Layanan teknologi informasi yang tepat waktu, akurat dan relevan dengan kebutuhan pengguna merupakan hal yang sangat penting diperhatikan dalam mendukung kelancaran aktivitas suatu organisasi termasuk instansi dalam hal ini pelayanan SLPB. Masih kurangnya pengawasan dari instansi pusat terhadap layanan teknologi informasi, karena terkadang ada keluhan dari bagian mengenai layanan TI tersebut. Perlu dilakukan evaluasi terhadap layanan TI dalam hal ini SLPB yang berfungsi untuk memastikan bahwa TI organisasi menggunakan sumber daya secara efisien, mengamankan aset organisasi, meningkatkan manajemen layanan dan mencapai tujuan organisasi secara efektif. Dalam hal ini perlu dilakukan evaluasi salah satunya untuk mengetahui apakah sistem yang telah diterapkan sudah efektif dan berhasil diterapkan serta memenuhi tujuan organisasi.

Evaluasi dilakukan dengan menggunakan *Framework* ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). ITIL adalah sebuah kerangka kerja (*Framework*) yang memberikan saran atau panduan bagaimana penyedia layanan teknologi informasi (TI) sebaiknya menjalankan manajemen layanan TI yang berhasil. *Framework* ITIL bertujuan untuk mendukung keberhasilan organisasi dengan mensinergiskan antara layanan TI dengan kebutuhan bisnis dan pelanggan saat ini dan di masa mendatang, meningkatkan kualitas layanan TI secara terus-menerus, dan menekan biaya penyediaan layanan TI dalam jangka panjang. ITIL mencatat bahwa sebuah layanan TI yang berhasil diawali dari aktifitas-aktifitas perencanaan strategis (jangka panjang) yang baik, dilanjutkan desain detail setiap sistem layanan, realisasi implementasi setiap desain dengan baik, operasional penyampaian layanan TI yang selalu terjaga, dan usaha mengevaluasi, memperbaiki, dan meningkatkan setiap proses layanan setiap saat. (Susanto, 2017).

Berdasarkan pembahasan sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada SLPB di PT. Erlangga Kota Palembang” dengan menggunakan *Framework* ITIL V.3

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya yaitu Belum adanya pengukuran evaluasi manajemen layanan teknologi informasi pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas, terarah dan sesuai dengan yang diharapkan, maka penelitian yang dilakukan berfokus pada:

1. Sistem layanan IT yang diteliti yaitu sistem yang digunakan oleh pihak SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang yaitu Aplikasi SLPB.
2. Adapun aspek yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu melakukan evaluasi dengan mengukur tingkat layanan teknologi informasi terhadap manajemen layanan teknologi informasi pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.
3. *Framework* yang digunakan yaitu (ITIL) V.3.

1.4 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana mengoptimalkan manajemen layanan Teknologi Informasi pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) sesuai dengan standar *Information Technology Infrastruktur Library* (ITIL) V.3? “

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menemukan bentuk perbaikan manajemen layanan IT dan rekomendasi pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) sesuai standar *Information Technology Infrastruktur Library* (ITIL) V.3.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka manfaat penelitian yaitu:

1. Bagi kalangan akademisi penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan penyusunan penelitian dan referensi penelitian dalam khususnya bidang manajemen layanan teknologi informasi agar dapat dilakukan penelitian serupa dan lebih mendalam.
2. Penelitian ini diharapkan dapat mendukung keberhasilan organisasi dengan mensinergiskan antara layanan TI dengan kebutuhan pelanggan saat ini dan di masa mendatang.
3. Dapat memberikan masukan kepada pihak bidang SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang untuk dapat meningkatkan kualitas layanan TI secara terus menerus agar sistem layanan IT dapat dikelola dengan lebih baik lagi sesuai dengan harapan pengguna maupun lembaga itu sendiri.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini terdiri dari:

1. Objek Penelitian
Objek penelitian ini adalah sistem layanan IT SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.
2. Subjek Penelitian
Subjek penelitian ini adalah karyawan SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.
3. Tempat Penelitian
Penelitian ini dilaksanakan di SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.
4. Waktu penelitian
Waktu penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2020 bulan Desember sampai dengan Juni.
5. Ruang Lingkup Ilmu
Disiplin ilmu yang berhubungan dengan penelitian ini adalah layanan IT menggunakan ITIL V.3 di SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori Umum

2.1.1 Evaluasi

Evaluasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah penilaian, yakni suatu proses penilaian, pengukuran dan perbandingan dari hasil- hasil pekerjaan yang dicapai dengan hasil yang seharusnya dicapai. Evaluasi juga dapat diartikan sebagai proses menentukan nilai untuk suatu hal atau objek yang berdasarkan pada acuan-acuan tertentu untuk menentukan tujuan tertentu

2.1.2 Layanan

Layanan adalah *“A service is a means of delivering value to customers by facilitating outcomes customers want to achieve without the ownership of spesific cost and risks.* Dalam artian Layanan adalah penyampaian sesuatu yang memiliki nilai (value) bagi pelanggan (customer) oleh penyedia layanan (service provider) dengan cara membantu pelanggan mencapai apa yang mereka inginkan tanpa menanggung risiko dan biaya-biaya tertentu (Susanto, 2017).

2.1.3 Layanan Teknologi Informasi

Layanan teknologi informasi (TI) adalah *“An IT service is a service provided by an IT service provider.* Diartikan layanan teknologi informasi (TI) adalah layanan yang disediakan oleh penyedia layanan TI. Layanan TI ini dibentuk dari kombinasi kumpulan teknologi informasi, orang dan proses. Layanan-layanan TI dapat dibedakan dan dikelompokkan berdasarkan hubungan antara penyedia layanan TI dengan pelanggannya, berdasarkan interaksi sistem layanan TI dengan pelanggan, dan berdasarkan manfaat layanan TI bagi pelanggan (Susanto, 2017)

2.1.4 Manajemen Layanan (Service Management)

Manajemen layanan adalah *“A service management is a set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of service.* Dalam artian manajemen layanan adalah sekumpulan kemampuan organisasional (*organizational capabilities*) khusus untuk manajemen *value* bagi pelanggan dalam wujud layanan. Manajemen layanan sebuah organisasi pada dasarnya diimplementasikan dalam wujud fungs-fungsi organisasi yang

dimilikinya (*functions*) dan proses-proses yang dijalankannya (*processes*) dalam mengelola dan mengubah sumber daya (*resources*) organisasi menjadi *values* yang diharapkan pelanggan. Untuk memastikan *value* yang diharapkan pelanggan tersampaikan, penyedia layanan harus memahami apa yang dibutuhkan pengguna, menentukan standar kualitas layanan berdasarkan identifikasi kebutuhan pengguna dan memenuhinya (Susanto, 2017)

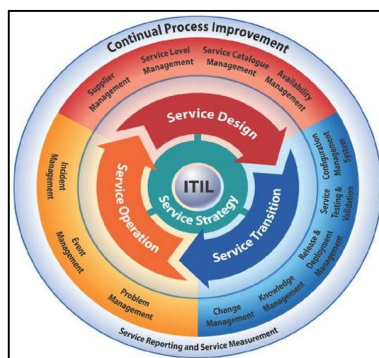
2.1.5 Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Manajemen layanan teknologi informasi adalah “*IT service management is the implementation and management of quality IT services that meet the needs of the business. IT service management is performed by IT service providers through an appropriate mix of people, process, and information technology*”. Manajemen layanan TI adalah implementasi dan manajemen layanan-layanan TI yang berkualitas yang memenuhi kebutuhan bisnis. Untuk mencapai layanan TI yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan bisnis maka penyedia layanan TI (Susanto, 2017).

2.1.6 Siklus Hidup Layanan Teknologi Informasi

Siklus hidup layanan (*Service Lifecycle*) adalah perjalanan hidup sebuah layanan TI dari ide pengadaan, perencanaan, pengembangan sistem, operasional layanan TI sehari-hari, perbaikan dan pengembangan, hingga layanan TI dihentikan. ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) mengelompokkan proses-proses siklus hidup layanan TI menjadi 5 tingkatan (Gambar 2.1) :

1. Strategi Layanan (*Service Strategy*)
2. Desain Layanan (*Service Design*)
3. Transisi Layanan (*Service Transition*)
4. Operasional Layanan (*Service Operation*)
5. Peningkatan Layanan Berkelanjutan (*Continual Service Improvement*)



Gambar 2.1 Siklus Hidup Layanan TI Menurut ITIL

1. *Service Strategy*

Service Strategy adalah tahapan di mana penyedia layanan TI merumuskan arah strategi layanan TI (bagaimana menciptakan business value dan mencapai atau mempertahankan kelebihan-kelebihan strategis layanan TI, seperti visi dan misi layanan TI, positioning layanan TI, target pelanggan layanan TI) dan menentukan layanan-layanan TI apa saja yang akan disediakan. Service Strategy menjadi dasar pertimbangan utama bagi proses-proses yang ada pada tahapan berikutnya. Tahapan yang berisikan proses-proses tersebut memandu organisasi melihat manajemen layanan bukan hanya sebagai sebuah kemampuan organisasi namun juga sebagai aset strategis organisasi yang mampu membantu organisasi memenangkan persaingan dengan kompetitor yang lain.

Proses-proses dalam service strategy :

1. *Strategy Management for IT Service*
2. *Demand Management*
3. *Financial Management*
4. *Service Portfolio Management*

2. *Service Design*

Service Design ialah tahapan mendesain layanan-layanan TI yang telah disetujui untuk disediakan (*service catalogue*), termasuk pembuatan desain arsitektur, proses-proses, kebijakan dan dokumen. Tahapan ini berisi proses-proses yang dapat menjadi panduan prinsip-prinsip dan metode-metode untuk merealisasikan tujuan-tujuan strategis (dalam service strategy) menjadi cetak biru layanan dan aset layanan. Proses-proses dalam *service design* :

1. *Service Catalogue Management*
2. *Service Level Management (SLM)*
3. *Supplier Management*
4. *Availability Management*
5. *Capability Management*
6. *IT Service Continuity Management (ITCM)*
7. *Manajemen Keamanan Informasi (Information Security Management)*
8. *Design Coordination*

3. *Service Transition*

Service Transition adalah tahapan merealisasikan atau mengimplementasikan hasil tahapan *service design* menjadi layanan baru atau modifikasi sistem layanan sebelumnya (go-live). Tahapan ini mencakup proses-proses yang dapat dijadikan panduan bagaimana membangun dan meningkatkan kemampuan dalam memperkenalkan sebuah layanan TI baru atau modifikasi layanan lama ke lingkungan kerja. Proses-proses dalam *service transition* :

1. *Change Management*
2. *Service Asset and Configuration Management (SACM)*
3. *Release and Deployment Management*
4. *Knowledge Management*
5. *Transition Planning and Support*

4. *Service Operation*

Service Operation adalah tahapan operasional layanan TI sehari-hari, termasuk melakukan aktifitas dukungan terhadap layanan TI untuk memastikan *value* layanan benar-benar dirasakan oleh pengguna. Tahapan ini mencakup proses- proses yang harus dilakukan untuk menjaga stabilitas operasional layanan TI dengan tetap memungkinkan adanya perubahan dalam desain layanan TI, peningkatan cakupan dan level kualitas layanan. Proses-proses dalam *service operation* :

1. *Event Management*
2. *Incident Management*
3. *Problem Management*
4. *Request Fulfilment*
5. *Access Management*

5. *Continual Service Improvement*

Continual Service Improvement ialah tahapan yang berisi proses-proses untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi layanan TI serta penyesuaian layanan TI terhadap perubahan kebutuhan bisnis. Continual Service Improvement adalah pembungkus dari semua level-level layanan TI lainnya untuk mengevaluasi kembali apakah terdapat kurang-tepatan atau hal yang masih mungkin untuk ditingkatkan dalam service strategy, dalam strategi design, service transition atau service operation. (Susanto, 2017).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder, dalam suatu penelitian pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. (Siregar, 2013).

2.2.1 Data Primer

Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer ini adalah data yang paling asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistik apapun. Untuk mendapat data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung melalui teknik observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran kuesioner (Riadi, 2016).

- **Wawancara**

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan gunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.

- **Observasi**

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut

- **Kuisisioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden

2.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi tangan kedua yang sudah dikumpulkan oleh beberapa orang (organisasi) untuk tujuan tertentu dan tersedia untuk berbagai penelitian. Data sekunder tersebut tidak murni dalam karakter dan telah menjalani *treatment* setidaknya satu kali. Contoh data sekunder adalah data yang diperoleh dari Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal dan lain-lain (Riadi, 2016).

2.3 Process Maturity Framework (PMF)

Penilaian kematangan untuk melakukan evaluasi terdiri dari beberapa level atau tingkatan, yaitu level 1 hingga level 5 yang disebut dengan *Process Maturity Framework*. *Process Maturity Framework* (PMF) dapat digunakan sebagai framework untuk menilai kematangan setiap proses *service management* per prosesnya, atau untuk mengukur kematangan proses *service management* secara keseluruhan. *Process Maturity Framework* (PMF) merupakan keluaran dari Office Of Governance (OGC). Pendekatan dengan *Process Maturity Framework* ini telah digunakan sejumlah industri teknologi informasi dalam beberapa tahun terakhir, dengan beberapa model yang berbeda sesuai organisasi (Shervita, 2015).

Process Maturity Framework telah dikembangkan menjadi lebih umum dimana pendekatan *best practice* ini untuk mereview dan menilai kematangan proses service management. Framework ini dapat digunakan oleh organisasi untuk mereview secara internal proses service management mereka sebaik me-review dengan bantuan eksternal atau penilai.

Untuk mengetahui skala interval didalam penelitian ini, rumus untuk mencari kelas interval dapat dilihat pada gambar 2.2 dibawah ini :

Rumus

$$i = \frac{\text{range}}{k}$$

i = interval kelas
range = nilai maximum - nilai minimum
k = jumlah kelas

Gambar 2.2 Rumus Kelas Interval

Dalam penelitian ini diketahui nilai maximum yang diperoleh adalah 5 dan nilai minimum adalah 0 dan jumlah kelas didalam maturity level ini adalah 6. Dari hasil rumus diatas dapat disimpulkan kelas interval yaitu 0,83. Maka dibawah ini merupakan pemetaan ketinggian maturity model adalah sebagai berikut :

1. 0.84 – 1.66 berada pada tingkat 1 (*Initial/Ad Hoc*) Inisialisasi, terdapat bukti bahwa organisasi telah mengetahui adanya masalah yang membutuhkan penanganan. Proses-prses perusahaan bersifat *ad hoc* atau proses terkait telah direncanakan dan dilakukan namun tidak memiliki standar kerja. Tidak dilakukannya pengelolaan proses yang teroganisir. Setiap proses ditangani tanpa menggunakan standar.

2. 1.67 – 2.49 berada pada tingkat 2 (*Repeatable*) Pengulangan, prosedur yang sama telah dikembangkan dalam proses –proses untuk menangani suatu tugas, dan diikuti oleh setiap orang yang terlibat didalamnya. Tidak ada pelatihan dan komunikasi dari prosedur standard tersebut. Tanggung jawab pelaksanaan individu sangat tinggi, sehingga kesalahan sangat memungkinkan terjadi. Proses-proses terkait telah direncanakan dan dilakukan secara rutin namun tidak terdokumentasi.
3. 2.50 – 3.32 berada pada tingkat 3 (*Defined*) Terdefinisi, prosedur telah distandardisasikan, didokumentasikan, serta dikomunikasikan melalui pelatihan. Namun, implementasinya diserahkan pada setiap individu, sehingga kemungkinan besar penyimpangan tidak dapat dideteksi. Prosedur tersebut dikembangkan sebagai bentuk formulasi dari praktik yang ada. Proses-proses yang direncanakan dan dilakukan telah dilakukan secara rutin dan didokumentasikan dengan standar tertentu.
4. 3.33 – 4.15 berada pada tingkat 4 (*Managed*) Dikelola, pengukuran dan pemantauan terhadap kepatuhan dengan prosedur, serta pengambilan tindakan jika proses tidak berjalan secara efektif, dapat dilakukan. Perbaikan proses dilakukan secara konstan. Implementasi proses dilakukan secara baik. Otomasi dan perangkat yang digunakan terbatas. Proses-proses telah direncanakan dan dilakukan secara rutin, didokumentasikan menggunakan standar dan dilakukan pengukuran kinerja proses.
5. 4.16 – 5.00 berada pada tingkat 5 (*Optimised*) Dioptimalkan, implementasi proses dilakukan secara memuaskan. Hal tersebut merupakan hasil dari perbaikan proses yang terus menerus dan pengukuran tingkat kedewasaan organisasi. Teknologi informasi diintegrasikan dengan aliran kerja, dan berfungsi sebagai perangkat yang memperbaiki kualitas dan efektifitas. Proses-proses terkait telah direncanakan dan dilakukan secara rutin, didokumentasikan dengan standar, dilakukan pengukuran, serta diperbaiki secara berkelanjutan (*Continuously Improved*)

Dalam melakukan pengukuran terhadap maturity level, digunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data yang akan memiliki nilai indeks dari masing – masing kriteria pada pengukuran yang dilakukan yaitu dengan menggunakan rumus berikut :

$$\text{Indeks} = \frac{\sum (\text{Total Nilai Jawaban})}{\sum (\text{Jumlah Pertanyaan})}$$

Gambar 2.3 Rumus Perhitungan *Maturity Level*

2.3.1 Service operation

Service Operation adalah tahapan siklus hidup layanan TI yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI. *Service Operation* mencakup semua aktivitas yang diperlukan untuk mempertahankan layanan TI agar dapat terus berkerja sepanjang waktu operasional layanan dan memberikan dukungan kepada pelanggan apabila mereka membutuhkan. Untuk itu staf operasional layanan TI harus memiliki proses-proses dan peralatan pendukung untuk memonitor unjuk kerja layanan TI dan mendeteksi ancaman atau potensi kegagalan layanan TI.

Terdapat dua tujuan *service operation* yakni :

- **Pengoperasian Layanan TI**
Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan dan proses yang dibutuhkan untuk memberikan layanan TI kepada pengguna dan pelanggan, serta mengelola layanan memenuhi tingkat layanan yang telah disepakati.
- **Pengelolaan teknologi pendukung layanan TI (on-going management)**
Mengelola teknologi yang digunakan untuk menghasilkan dan mendukung layanan TI.

Terdapat beberapa prinsi dasar yang harus dipenuhi pada saat melaksanakan Service Operation yaitu :

- **Keseimbangan yang tepat**
Dalam kenyataannya, setiap operasional layanan TI selalu akan menghadapi dilema: Antara fokus menjaga kestabilan infrastruktur layanan TI atau cepat menanggapi kebutuhan bisnis.
- **Komunikasi**
Salah satu kunci utama keberhasilan penyediaan layanan operasional layanan TI yang baik adalah komunikasi.

Terdapat 9 proses dalam *Service Operation*, yaitu :

- **Event Management**
Adalah rangkaian aktivitas mendengarkan atau mendeteksi apapun pesan ketidaknormalan dari infrastruktur TI dan melakukan sesuatu untuk mencegah hal yang buruk terjadi dan berdampak kepada pengguna.
- **Incident Management**
Incident adalah kejadian interupsi sebuah layanan TI yang tidak terencana (tidak diharapkan) atau penurunan kualitas sebuah layanan TI.

- *Service Desk*

Service desk adalah pihak yang bertanggung jawab untuk penanganan setiap *Incident*, dari ditemukan/dilaporkan hingga dinyatakan selesai, meskipun melalui aktivitas eskalasi. *Service Desk* bertanggung jawab mengawal setiap progress penanganan, menginformasikannya kepada pengguna, hingga menutup laporan.

- *Request Fulfillment*

Permintaan layanan atau *service request* adalah permintaan pengguna tentang informasi tertentu, pertanyaan atau permintaan saran, perubahan yang bersifat standar atau akses ke suatu layanan TI. Permintaan layanan ini umumnya ditangani oleh *service desk* tanpa perlu membuat/mengirimkan RFC.

- *Access Management*

Access didefinisikan sebagai fungsi dan data layanan apa saja yang dapat digunakan oleh pengguna. *Access management* adalah proses pengelolaan hak akses pengguna ke sistem layanan TI. Tiap organisasi harus mempunyai kebijakan yang mengatur “siapa dapat mengakses layanan TI apa?” dan bagaimana orang-orang tersebut meminta akses layanan.

- *Information Security Management*

Information Security Management (ISM) adalah proses memastikan kerahasiaan (*confidentiality*), kebenaran (*integrity*), dan ketersediaan (*availability*) aset, informasi, data dan layanan TI organisasi selalu sesuai dengan kebutuhan bisnis organisasi yang telah disetujui. Tujuan dari ISM adalah melindungi kepentingan-kepentingan pihak yang tergantung pada informasi dan sistem yang mendistribusikan informasi dari hal-hal yang dapat menyebabkan pelanggaran kerahasiaan (*confidentiality*), *integrity*, dan *availability*.

2.4 Sistem Layanan Pengadaan Barang Secara Elektronik

SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang adalah unit kerja yang dibentuk di seluruh Indonesia untuk menyelenggarakan sistem pelayanan pengadaan barang secara elektronik serta memfasilitasi karyawan dalam melaksanakan pengadaan barang secara elektronik. Pengadaan barang secara elektronik akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat, memperbaiki tingkat efisiensi proses pengadaan, mendukung proses monitoring dan audit dan memenuhi kebutuhan akses informasi yang *real time* guna mewujudkan *clean and good government* dalam pengadaan barang.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai evaluasi manajemen layanan infrastruktur teknologi informasi Menggunakan standar *information technology infrastruktur library* (ITIL) V.3 ditujukan untuk menguji sistem layanan tata kelola teknologi informasi yang berhubungan apakah layanan IT pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang sudah dengan standar *information technology infrastruktur library* (ITIL) V.3.

Berdasarkan teori yang ada peneliti memiliki tinjauan pustaka yang berkaitan dengan evaluasi manajemen layanan infrastruktur teknologi informasi Menggunakan standar *information technology infrastruktur library* (ITIL) V.3 dapat dilihat pada **Tabel 2.1** berikut ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Isi
1	(Hulukati & Hikmawati, 2018)	Evaluasi Penerapan Cobit 5 Pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik (Lpse) Di Provinsi Gorontalo	Evaluasi dengan menggunakan beberapa metode dalam hal ini metode yang tepat dalam melakukan evaluasi pada Layanan Pengadaan Secara Electronic dengan menggunakan COBIT (Control Objective for Information and related Technology Menggunakan standard framework COBIT dengan fokus pada domain Monitoring and Evaluation (ME) diperoleh hasil dari penelitian ini ME 1 (Monitor Dan Evaluasi Kinerja Teknologi Informasi) tingkat keperluan dengan presentase 50%, ME 2 (Monitor Dan Evaluasi Pengendalian Internal) tingkat keperluan dengan presentase 30%, ME 3 (Memastikan Kepatuhan Dengan Persyaratan Eksternal) tingkat keperluan dengan presentase 10%, ME 4 (Menyediakan Tata Kelola Teknologi Informasi) tingkat keperluan dengan presentase 10%.
2.	(Mashuri, 2015)	Analisis Transparansi Layanan Pengadaan Barang Dan Jasa Secara Elektronik (Lpse) Pada Kantor Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Maros Provinsi Sulawesi Selatan	Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis transparansi layanan dan faktor-faktor yang memengaruhi transparansi dalam Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik (LPSE) di Kantor Komunikasi dan Informasi Kabupaten Maros. Metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu pendekatan kualitatif. Objek penelitian ini meliputi pengadaan barang dan jasa di Kantor Komunikasi dan Informasi Kabupaten Maros, Unit LPSE dan Unit layanan Pengadaan (ULP) Kabupaten Maros. Data penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa pada aspek indikator transparansi layanan pengadaan barang dan jasa secara elektronik ditemukan bahwa pada aspek indikator transparansi secara umum telah memperlihatkan layanan LPSE cukup transparan menurut sistemnya, namun masih ada layanan yang kurang transparan seperti akses data detail tentang evaluasi penawaran dan alasan detail dalam penentuan pengumuman pemenang, serta SPPJ dan tanda tangan kontrak hanya orang-orang tertentu yang bisa akses dan mengetahuinya secara detail dan jelas.

3	(Hikmawati, 2018)	Penyusunan Prosedur Operasional Standar Pengelolaan Proyek Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dan PMBOK 5 th	Dalam hal pengelolaan proyek, ada suatu standar yang dikeluarkan oleh Project Management Institute (PMI) yaitu Project Management Body of Knowledge (PMBOK) yang berisi mengenai standar dalam mengelola sebuah proyek. Selain itu, ada juga kerangka kerja (framework) yang memberikan best practice dalam manajemen layanan IT yaitu IT Infrastructure Library (ITIL). PT. Pasim Sentra Utama merupakan salah satu perusahaan IT Consultant di Bandung yang belum memiliki Prosedur Operasional Standar (POS) dalam pengelolaan proyek. Untuk meningkatkan daya saing dan performa dari perusahaan, maka sebaiknya PT. Pasim Sentra Utama menyusun POS yang standar dalam hal pengelolaan proyek. Melihat kondisi yang ada saat ini, maka penyusunan POS di PT. Pasim Sentra Utama sangat cocok menggunakan metode Business Process Reengineering (BPR). Hasil dari penelitian ini berupa 10 proses bisnis pengelolaan proyek di PT. Pasim Sentra Utama yang dapat diselaraskan dengan proses-proses yang ada pada standar PMBOK 5th dan kerangka kerja ITIL sehingga setiap aktivitas di dalamnya menjadi lebih efektif, efisien, dan terarah.
4	(Yuvita, Cholil, & Atika, 2018)	Optimalisasi Tata Kelola TI Pada KPU Kota Palembang Dengan Menggunakan Framework COBIT 5	secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan tingkat kematangan tata kelola Teknologi Informasi (TI) dalam penerapan sistem informasi pada KPU Kota Palembang. Domain dari framework COBIT 5 yang digunakan meliputi EDM04, DSS01 dan MEA01. Hasil penelitian ini menunjukkan tata kelola Teknologi Informasi (TI) pada sistem informasi sudah cukup baik dengan tingkat kematangan rata-rata 2,61 yaitu pada level 3 (Established Process). Hasil ini dibandingkan dengan tingkat kematangan yang diharapkan yaitu pada level 5 (Optimizing), dari hasil perbandingan tersebut diperoleh nilai kesenjangan rata-rata 2,57. Maka dari nilai kesenjangan itu digunakan sebagai petunjuk untuk rekomendasi perbaikan seperti Ketua KPU Kota
5	(Soomro & Hesson, 2012)	<i>Supporting Best Practices and Standards for Information Technology Infrastructure Library</i>	<i>Problem statement: There are several IT best practices and IT standards, which are independently supporting enterprises. Some of them have similarities and other differ from each other. This study discusses these best practices and standards in contrast with ITIL. Approach: CMMI, CobiT, eTOM, ISO 9000, ISO/IEC 17799, Malcolm Baldrige and Six Sigma will be introduces along with ITIL. Results: This study will prove that all these IT based practices and IT standards are useful and helpful when concurrently adopted with ITIL.</i>

Tabel 2.1 diatas menjelaskan tentang perbedaan dari beberapa penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya, maka perbedaan yang dimiliki dari penelitian ini adalah mengevaluasi manajemen layanan infrastruktur teknologi informasi pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang, dengan menggunakan standar *information technology infrastructure library* (ITIL) v.3, yang dapat memberikan solusi tentang bagaimana meningkatkan sistem layanan IT sesuai dengan *framework* ITIL V.3 pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang sehingga dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen IT agar layanan IT dapat lebih baik lagi sesuai dengan yang diharapkan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

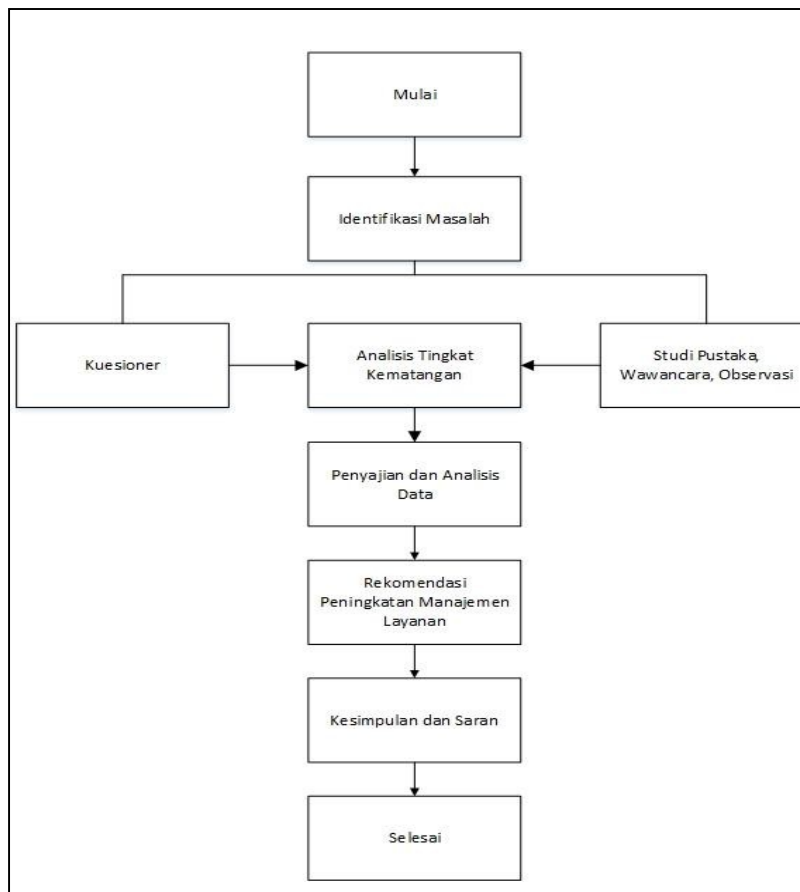
Objek penelitian ini adalah manajemen layanan teknologi informasi SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian digunakan untuk menentukan tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian, agar penelitian yang dilakukan akan lebih terarah. Desain penelitian dimulai dengan tahapan awal yaitu latar belakang masalah yang terjadi pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang. Proses studi literature adalah pencarian sumber penelitian pada buku, jurnal dan *website* yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Framework ITIL V3 dirangkum secara singkat sesuai dengan kebutuhan pada penelitian.

Penelitian ini berfokus dengan menganalisis kondisi manajemen layanan saat ini dan disesuaikan dengan kerangka kerja ITIL V3. Selanjutnya, dilakukan pengumpulan data atau dilakukan analisis lebih mendalam untuk mengetahui tingkat kematangan manajemen layanan TI di SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang dengan menggunakan framework ITIL V3.

Pembuatan kuesioner pada penelitian ini mengacu pada Framework ITIL V3 pada domain *Service Operation* dengan subdomain *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fullfilment*, *Access Management* dan *Information Security Management* dari domain *Service Design* . Penyebaran kuesioner kepada karyawan SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang yaitu orang- orang yang menggunakan sistem informasi SLPB (Sistem layanan pengadaan barang). Setelah dilakukan penyebaran kuesioner maka data akan diolah untuk menganalisis tingkat kematangan dan membuat rekomendasi agar manajemen layanan TI pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang lebih efektif dan efisien untuk kedepannya. Tahap terakhir akan dibuat kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta rekomendasi perbaikannya. Adapun desain penelitian terdapat pada gambar berikut ini :



Gambar 3.1 Desain Penelitian

3.3 Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan di SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang selama 6 bulan dimulai pada Desember 2020 sampai dengan juni 2021.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan						
		Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni
1	Survei awal dan penentuan lokasi penelitian							
2	Penyusunan Proposal							
3	Seminar Proposal							
4	Pelaksanaan Penelitian							
5	Pengolahan data, analisis dan penyusunan laporan							

3.4 Polulasi dan Penentuan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2012:80). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang yang menggunakan SLPB. Jumlah populasi dalam penelitian ini ialah 23 karyawan SLPB dan 7 unit layanan pengadaan. Setiap populasi dalam penelitian, akan diberikan pertanyaan kuesioner kepada informan.

3.5 Konsep dan Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian evaluasi yang merupakan bagian dari pembuatan keputusan. Arah penelitian ini untuk melihat nilai keberhasilan, manfaat, kegunaan dan kelayakan suatu program kegiatan dari suatu unit atau lembaga tertentu. Penelitian evaluatif dapat menambah pengetahuan kegiatan dan dapat mendorong penelitian atau pengembangan lebih lanjut, serta dapat membantu para pimpinan untuk menentukan kebijakan. Prosedur yang dilakukan dalam penelitian terdiri dari :

1. Studi Literatur

Yaitu melakukan pengkajian, terhadap buku, studi lapangan dan menggali informasi dari para pakar atau ahli dibidangnya untuk memperoleh gambaran tentang masalah yang akan diteliti dan juga mencari referensi mengenai informasi tentang ITIL V3, SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang, serta hal-hal lain yang berkaitan dalam penelitian.

2. Menetapkan Domain Proses

Langkah-langkah yang dilakukan untuk mengambil domain proses pada ITIL V3, yaitu domain *service Operation* dengan subdomain *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fullfilment*, *Access Management* dan *Information Security Management* dari domain *Service Design*.

3. Wawancara

Teknik wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan instrumen pedoman wawancara (Iskandar, 2008). Pada penelitian ini dilakukan wawancara kepada karyawan SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.

4. Angket (Kuesioner)

Pembuatan kuesioner bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai fakta dan opini yang menyeluruh, dari informan dari tiap domain yang terkait.

5. Perhitungan Data

Perhitungan dilakukan dengan teknik pengukuran deskriptif dan memberikan analisis kuesioner pada domain. Data perhitungan diolah menggunakan *Miscrosoft Excel 2007*.

3.6 Alat Analisis

Alat analisis yang digunakan yaitu framework ITIL V3 dengan domain *service Operation* dengan subdomain *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fullfilment*, *Access Management* dan *Information Security Management* dari domain *Service Design*. Dari 5 subdomain ini akan dilakukan analisis terhadap kondisi manajemen layanan TI yang ada di SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang, dan subdomain ini juga akan menjadi acuan untuk membuat kuesioner yang akan menilai tingkat kematangan SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.

3.7 Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses atau upaya pengolahan data menjadi sebuah informasi agar karakteristik data tersebut menjadi lebih mudah mengerti dan berguna untuk solusi suatu permasalahan, khususnya berhubungan dengan penelitian. Data atau informasi yang dikumpulkan berhubungan dengan pertanyaan pada penelitian, sehingga hasil jawaban pada pertanyaan dianalisis dan dilakukan pengelompokan atau pengaktegorian data dalam aspek-aspek yang telah ditentukan. Hasil analisis tersebut, dihubungkan dengan data yang lainya untuk mendapatkan suatu kebenaran.

- **Analisis Tingkat Kematangan Berdasarkan *Process Maturity Framework***

Pada tahap ini, dilakukan analisis terhadap masing-masing subdomain berdasarkan hasil jawaban responden pada pertanyaan yang diberikan. Setelah diperoleh nilai dari masing-masing subdomain, maka peneliti akan mengabungkan seluruh nilai tersebut untuk mengetahui rata-ratanya sehingga dihasilkan nilai kematangan. Mendapatkan nilai hasil tingkat kematangan yang dilakukan dengan mengikuti *Process Maturity Framework* terhadap manajemen layanan TI SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.

3.8 Mapping ITIL V. 3

Mapping ITIL dilakukan untuk menetapkan *subdomain* dari masing-masing domain yang ada pada Framework ITIL V3. Penetapan domain dilakukan berdasarkan pada perspektif

organisasi yang lebih menitikberatkan pada kebutuhan untuk dijadikan fokus domain dan berdasarkan masing-masing proses layanan yang ada pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang. Berikut **Tabel 3.2** hasil mapping ITIL V3.

Tabel 3.2 Mapping ITIL

<i>Domain</i>	<i>Proses</i>	<i>Subdomain</i>
<i>Service Operation</i>	• Mengirimkan pertanyaan • Mengirimkan sanggahan • Menerima Hasil Pemenang	<i>Event Management</i>
	• Mendaftarkan User ID Penyedia • Melakukan Login SLPB	<i>Incident Management</i>
	• Mengirimkan pertanyaan • Mengirimkan sanggahan	<i>Request Fulfillment</i>
	• Mendaftarkan User ID Penyedia • Memverifikasi Berkas • Melakukan Login di LPSE • Mengisi data penyedia • Mengunduh dokumen • Mengirimkan dokumen penawaran	<i>Access Management</i>
<i>Service Design</i>	• Menandatangani Kontrak	<i>Information Security Management</i>

Dari tabel 3.2 di atas hasil dari mapping ITIL V3, proses dari domain *service operation* adalah *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, dan *Access Management*. Sedangkan proses dari domain *service design* yaitu *Information Security Management*.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas tentang hasil analisis data yang diperoleh dari hasil kuesioner dan wawancara, kemudian diolah sesuai dengan Framework ITIL V3. Tahap analisis diawali dengan pengolahan data hasil kuesioner untuk mengetahui tingkat kematangan saat ini, kemudian diperoleh tingkat kematangan dari perhitungan analisis kuesioner. Tingkat kematangan yang diharapkan dilakukan dengan wawancara tersebut akan diketahui *gap* antara tingkat kematangan saat ini dan tingkat kematangan yang diharapkan. Selanjutnya hasil dari analisis tersebut dapat dimanfaatkan sebagai dasar untuk memberikan saran dan rekomendasi untuk evaluasi atau perbaikan manajemen layanan pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang berdasarkan Framework ITIL V3.

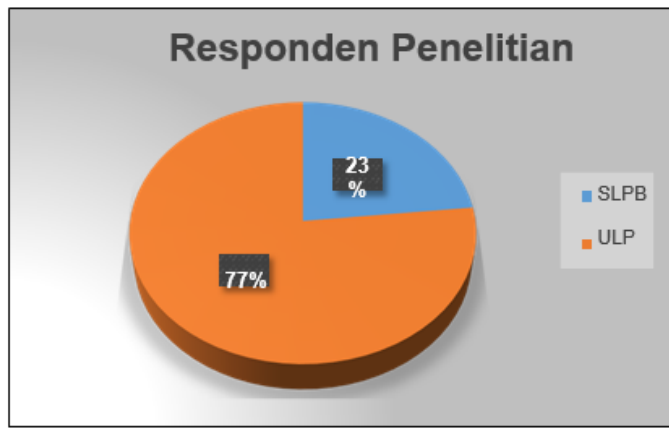
4.1 Identitas Responden

Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden. Berikut ini jumlah responden berdasarkan Unit bidang, dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1 Rekapitulasi Responden

No	Bidang	Jumlah	%
1	SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang	23	77
2	Unit Layanan Pengadaan	7	23

Responden penelitian menunjukkan bahwa terdapat 23 orang dari bidang SLPB atau 77% responden sedangkan dari bidang ULP terdapat 7 orang atau 23% responden yang dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 4.1 Grafik Responden Penelitian

4.2 Menentukan Tingkat Kematangan

Penemuan tingkat kematangan dilakukan pada setiap domain proses teknologi informasi dan dilakukan terhadap semua level, mulai dari level 1 *Initial/Ad Hoc* hingga level 5 *optimizing*. Penemuan tingkat kematangan dilakukan dengan pengambilan data melalui kuesioner. Penyebaran kuesioner diberikan kepada informan yang berkenaan terhadap manajemen layanan teknologi informasi pada SLPB. Penilaian tingkat kematangan dilakukan dengan mencari nilai rata-rata pada setiap aktivitas dan *subdomain* dari acuan hasil kuesioner dan wawancara. Kriteria penilaian *Maturity Level* bisa dilihat pada Tabel 4.2 Berikut ini :

Tabel 4.2 *Maturity Level*

<i>Maturity Index</i>	<i>Maturity Level</i>
0.84 – 1.66	1 – <i>Initial/Ad Hoc</i>
1.67 – 2.49	2 – <i>Repeatable but Intuitive</i>
2.50 – 3.32	3 - <i>Defined</i>
3.33 – 4.15	4 – <i>Managed and Measurable</i>
4.16 – 5.00	5 - <i>Optimised</i>

Dari melakukan pengukuran terhadap *maturity level*, digunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data yang akan memiliki nilai indeks dari masing-masing kriteria pada pengukuran yang dilakukan.

4.3 Hasil Analisis Kuisisioner

Adapun hasil dari perhitungan setiap butir pernyataan dari setiap *subdomain* sebagai berikut:

4.3.1 Event Management

Tingkat kematangan dari hasil penilaian terhadap 30 informan pada subdomain *Event Management* (EM) diperoleh hasil nilai kematangan 3,54 (*Managed*). Hal tersebut berdasarkan pada 4 pernyataan dari Subdomain *Event Management* yang diajukan terhadap para informan. Hasil deskripsi dari setiap pernyataan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.3 Hasil Nilai Tingkat Kematangan *Event Management*

Aktivitas Proses	Pernyataan	Maturity
EM1	SLPB mampu menangani resiko kerusakan perangkat IT yang terjadi	3,76
EM2	Adanya petugas penanggung jawab bila terjadi kerusakan terhadap infrastruktur TI	3,13
EM3	Adanya pemberitahuan pada SLPB jika pada saat proses tender dilakukan terjadi permasalahan	3,73
EM4	Dilakukan Backup data terhadap SLPB secara rutin dalam kurun waktu tertentu	3,53

4.3.2 Incident Management

Tingkat kematangan dari hasil penilaian terhadap 30 informan pada subdomain *Incident Management* (IM) diperoleh hasil nilai kematangan 3,61 (*Managed*). Hal tersebut berdasarkan pada 4 pernyataan dari Subdomain *Incident Management* yang diajukan terhadap para informan. Hasil deskripsi dari setiap pernyataan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.4 Hasil Nilai Tingkat Kematangan *Incident Management*

Aktivitas Proses	Pernyataan	Maturity
IM1	Adanya solusi untuk penyelesaian insiden secara tertulis sebagai standar pengukuran kinerja	3,83
IM2	SLPB menyediakan fasilitas untuk akses internet pada saat melakukan upload berkas maupun mendaftarkan id penyedia?	3,16
IM3	SLPB tidak bisa diakses pada saat akan melakukan pendaftaran	3,80
IM4	SLPB tidak bisa diakses dalam kurun waktu lebih dari 2 hari	3,66

4.3.3 Request Fulfillment

Tingkat kematangan dari hasil penilaian terhadap 30 informan pada subdomain *Request Fulfillment* (RF) diperoleh hasil nilai kematangan 3,26 (*Defined*). Hal tersebut berdasarkan pada 4 pernyataan dari Subdomain *Request Fulfillment* yang diajukan terhadap para informan. Hasil deskripsi dari setiap pernyataan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.5 Hasil Nilai Tingkat Kematangan *Request Fulfillment*

Aktivitas Proses	Pernyataan	Maturity
RF1	SLPB memberikan layanan yang memuaskan dalam menjawab pertanyaan dan penyelesaian masalah	3,60
RF2	Respon yang diberikan berlangsung cepat dalam menjawab pertanyaan pengguna	2,96
RF3	SLPB memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna secara memuaskan	3.00
RF4	<i>Service Desk</i> bertanggung jawab untu memastikan permintaan telah dipenuhi sesuai harapan pelanggan	3.50

4.3.4 Access Management

Tingkat kematangan dari hasil penilaian terhadap 30 informan pada subdomain *Access Management* (AM) diperoleh hasil nilai kematangan 3,36 (*Managed & Measurable*). Hal tersebut berdasarkan pada 3 pernyataan dari Subdomain *Access Management* yang diajukan terhadap para informan. Hasil deskripsi dari setiap pernyataan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.6 Hasil Nilai Tingkat Kematangan *Access Management*

Aktivitas Proses	Pernyataan	Maturity
AM1	Dilakukan pembagian hak akses user sesuai dengan kebutuhan	3,53
AM2	Proses verifikasi berkas membutuhkan waktu yang lama	3,06
AM3	SLPB dikelola oleh orang yang memumpuni dibidangnya	3.50

4.3.5 Information Security Management

Tingkat kematangan dari hasil penilaian terhadap 30 informan pada subdomain *Information Security Management* (ISM) diperoleh hasil nilai kematangan 3,73 (*Managed*). Hal tersebut berdasarkan pada 4 pernyataan dari Subdomain *Information Security Management* yang diajukan terhadap para informan. Hasil deskripsi dari setiap pernyataan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.7 Hasil Nilai Tingkat Kematangan *Information Security Management*

Aktivitas Proses	Pernyataan	Maturity
ISM1	Tingkat keamanan data sistem SPSE terjamin	3,86
ISM2	Informasi hanya dapat diakses oleh orang-orang yang memang punya hak mengetahuinya	3,66
ISM3	Informasi akurat, lengkap dan terlindungi dari kemungkinan dimodifikasi secara ilegal	3,73
ISM4	Informasi tersedia dan dapat digunakan sewaktu-waktu dibutuhkan dan sistem yang menyediakan dan mendistribusikannya memiliki daya tangkal terhadap serangan atau kemungkinan kegagalan.	3,60

4.4 Rangkuman Tingkat Kematangan

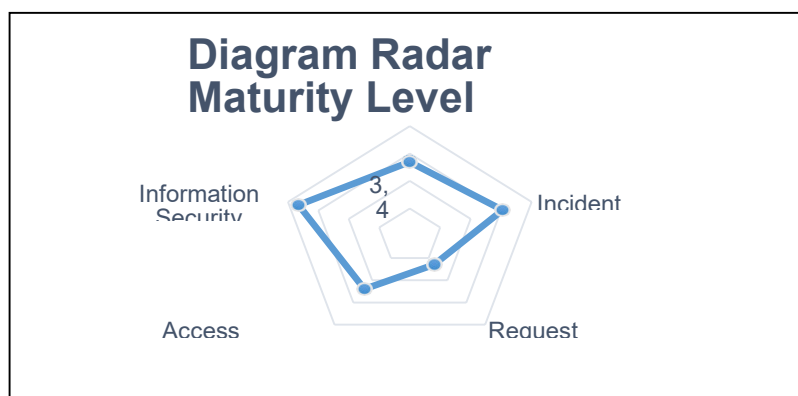
Penentuan tingkat kematangan dihitung berdasarkan analisis kuesioner, tingkat kematangan tersebut diperoleh dari rata-rata masing-masing subdomain yang telah dilakukan analisis kuesioner. Adapun hasil perhitungan rata-rata tingkat kematangan dari setiap domain proses dapat dilihat pada Tabel 4.8 dibawah ini:

Tabel 4.8 Rangkuman Hasil Tingkat Kematangan

<i>Domain</i>	<i>Variabel</i>	<i>Maturity</i>
<i>Service Operation</i>	<i>Event Management</i>	3,54
	<i>Incident Management</i>	3,61
	<i>Request Fulfillment</i>	3,26
	<i>Access Management</i>	3,36
<i>Service Design</i>	<i>Information Security Management</i>	3,73
Rata-rata		3,52

Setelah diperoleh rata-rata dari setiap domain maka dihitung rata-rata secara keseluruhan sehingga diperoleh hasil nilai tingkat kematangan yaitu 3,52 pada level 4 (*Managed*), dari hasil nilai tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen layanan teknologi informasi di SLPB dibangun dan diimplementasikan sesuai dengan prosedur dan standar yang telah diterapkan. Pengelolaan lebih lanjut perlu ditingkatkan dan dikembangkan untuk mencapai tingkat kematangan pada level 5 (*Optimised*).

Berikut ini distribusi dari tingkat kematangan keseluruhan *subdomain*. Dimana distribusi ini menggambarkan posisi tingkat kematangan saat ini.



Gambar 4.2 Diagram Radar *Maturity Level* Seluruh Subdomain

4.5 Analisis Kesenjangan *Gap*

Analisis kesenjangan adalah pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan dalam kondisi aktual dengan kondisi yang ingin dicapai. Dengan melaksanakan analisis kesenjangan, dapat diidentifikasi apa saja yang diperlukan untuk meminimalisir bahkan menghilangkan kesenjangan yang ada dan membuat proyek dapat dilaksanakan dengan sukses (Ningdyah, Nurlaily, Rahma, Widyaprabha, & Hanim, 2015). Analisis kesenjangan dilakukan dengan melakukan perbandingan antara kondisi kekinian dan kondisi yang diharapkan berdasarkan standar acuan tertentu, yakni ITIL V3. Dengan demikian, usulan rekomendasi aksi yang dapat dilakukan untuk menangani kesenjangan yang didapat dari analisis kesenjangan telah sesuai dengan kondisi yang diharapkan berdasarkan standar acuan tersebut.

Setelah menilai dan mengetahui tingkat kematangan manajemen layanan teknologi informasi SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang yang saat ini berada pada level 4 (*Managed and measurable*), maka selanjutnya dilakukan kesenjangan (*gap*). Penentuan nilai harapan diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner pada masing-masing informan. Berdasarkan nilai kematangan pada saat ini, yang diperoleh dari hasil analisis kuesioner Karyawan SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang dan ULP, analisis nilai tingkat kematangan yang diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pihak pengelola layanan teknologi informasi. Adapun nilai tingkat kesenjangan (*gap*) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.9 Hasil Analisis Kesenjangan (*Gap*)

<i>Subdomain</i>	Saat Ini	Yang Diharapkan	<i>Gap</i> = (Yang diharapkan – Saat ini)
<i>Event Management</i>	3,54	3,71	5 - 3,54 = 1,46
<i>Incident Management</i>	3,61	3,74	5 - 3,61 = 1,39
<i>Request Fulfillment</i>	3,26	3,49	5 - 3,26 = 1,74
<i>Access Management</i>	3,36	3,42	5 - 3,36 = 1,64
<i>Information Security Management</i>	3,73	3,77	5 - 3,73 = 1,27
Rata-rata			1,5

Dari tabel 4.9 Nilai yang diharapkan diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yaitu subdomain Event Management nilai gap yang didapat 0,17, subdomain Incident Management nilai gap yang didapat 0,13, subdomain Request Fulfillment nilai gap yang didapat 0,23, subdomain Access Management nilai gap yang didapat 0,06, dan subdomain Information Security Management nilai gap yang didapat 0,04.

4.6 Pembahasan dan Rekomendasi Perbaikan

ITIL yaitu standard dan kerangka pengelolaan TI yang ditinjau dari segi manajemen layanan. ITIL adalah perjalanan hidup layanan TI dari ide pengadaan, perencanaan, pengembangan sistem, operasional layanan TI sehari-hari, perbaikan dan pengembangan, hingga layanan TI dihentikan (Susanto, 2017). Berdasarkan hasil evaluasi manajemen layanan yang telah dilakukan di SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang, berikut pembahasan dan rekomendasi perbaikan yang diusulkan berdasarkan *Framework* ITIL V3.

- ***Event Management (EM)***

Dari hasil *maturity subdomain Event Management* berada pada level 4 (*Managed*) yaitu Dikelola, pengukuran dan pemantaun terhadap kepatuhan dengan prosedur, serta pengambilan tindakan jika proses tidak berjalan secara efektif, dapat dilakukan. Perbaikan proses dilakukan secara konstan. Implementasi proses dilakukan secara baik. Otomasi dan perangkat yang digunakan terbatas. Proses-proses telah direncanakan dan dilakukan secara rutin, didokumentasikan menggunakan standar dan dilakukan pengukuran kinerja proses. Dari hasil penyebaran kuesioner dan wawancara yang dilakukan pihak SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang mampu menangani resiko bila terjadi gangguan atau kerusakan IT yang terjadi, adanya pemberitahuan dari SLPB bila adanya proses untuk maintenance agregasi data penyedia, dan apabila sistem SLPB dilakukan upgrade akan diberitahukan pengumuman terkait dengan upgrade sistem tersebut dan ada pelatihan lebih lanjut untuk versi terbaru sistem SLPB (Sistem layanan pengadaan barang).

Rekomendasi dari hasil penelitian untuk *subdomain Event Management* agar mencapai pada skala yang tinggi (level 5 yang diharapkan) ada beberapa hal yang harus ditingkatkan yaitu :

1. Dilakukan perbaikan secara berkelanjutan serta melakukan monitoring didalam memonitoring proses layanan yang ada di SLPB (Sistem layanan pengadaan barang)
2. Dilakukan prosedur dalam pembuatan dokumen formal tindakan yang harus dilakukan bila terjadi gangguan atau ancaman.

- ***Incident Management (IM)***

Dari hasil *maturity subdomain Incident Management* berada pada level 4 (*Managed*) yaitu Dikelola, pengukuran dan pemantaun terhadap kepatuhan dengan prosedur, serta pengambilan tindakan jika proses tidak berjalan secara efektif, dapat dilakukan. Perbaikan proses dilakukan secara konstan. Implementasi proses dilakukan secara baik. Otomasi dan perangkat yang digunakan terbatas. Proses-proses telah direncanakan dan dilakukan secara rutin, didokumentasikan menggunakan standar dan dilakukan pengukuran kinerja proses. Dari hasil penyebaran kuesioner dan wawancara. *Incident Management* yang terjadi yaitu adanya gangguan teknis seperti adanya pemadaman listrik, gangguan cuaca dan faktor yang lain yang bisa mengganggu sistem pelayanan secara elektronik.

Rekomendasi dari hasil penelitian untuk *subdomain Incident Management* agar mencapai pada skala yang tinggi (level 5 yang diharapkan) ada beberapa hal yang harus ditingkatkan yaitu :

1. Didalam proses pengelolaan layanan TI sebaiknya menambahkan staff yang profesional dan memumpuni didalam proses mengatasi permasalahan TI.
2. Mendokumentasikan permasalahan yang dihadapi baik permasalahan yang dapat diselesaikan maupun yang belum dapat diselesaikan.

- ***Request Fullfilment (RF)***

Dari hasil *maturity subdomain Event Management* berada pada level 4 (*Managed*) yaitu Dikelola, pengukuran dan pemantaun terhadap kepatuhan dengan prosedur, serta, pengambilan tindakan jika proses tidak berjalan secara efektif, dapat dilakukan. Perbaikan proses dilakukan secara konstan. Implementasi proses dilakukan secara baik. Otomasi dan perangkat yang digunakan terbatas. Dari hasil penyebaran kuesioner dan wawancara, SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang memberikan layanan yang memuaskan dalam menjawab pertanyaan dan memberikan solusi dari penyelesaian masalah tersebut. Peran *Helpdesk* dalam memberikan respon yang diberikan juga berlangsung cepat dalam menjawab pertanyaan pengguna.

Rekomendasi dari hasil penelitian untuk *subdomain Request Fullfilment* agar mencapai pada skala yang tinggi (level 5 yang diharapkan) ada beberapa hal yang harus ditingkatkan yaitu :

1. SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang harus memiliki modul yang berisi tentang permintaan layanan dimana modul tersebut berisi tentang panduan untuk konsumen dalam melakukan permintaan suatu layanan, didalam modul

juga terdapat form permintaan layanan yang berguna untuk permohonan/pengajuan permasalahan konsumen. Permintaan layanan secara jelas agar dapat mempermudah pengguna dalam penggunaan sistem.

2. Menambahkan staff yang khusus yang difungsikan atau diberi tanggung jawab di bagian pelayanan tanpa ada tugas lain.

- ***Access Management (AM)***

Dari hasil *maturity subdomain Event Management* berada pada level 4 (*Managed*) yaitu Dikelola, pengukuran dan pemantaun terhadap kepatuhan dengan prosedur, serta pengambilan tindakan jika proses tidak berjalan secara efektif, dapat dilakukan. Perbaikan proses dilakukan secara konstan. Implementasi proses dilakukan secara baik. Proses-proses telah direncanakan dan dilakukan secara rutin, didokumentasikan menggunakan standar dan dilakukan pengukuran kinerja proses. Dari hasil penyebaran kuesioner dan wawancara, dalam sistem SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pembagian hak akses user sesuai dengan level masing-masing, kontrol akses terhadap layanan sudah terjamin dan tidak sembarang pengguna dapat memiliki hak otoritas.

Rekomendasi dari hasil penelitian untuk *subdomain Access Management* agar mencapai pada skala yang tinggi (level 5 yang diharapkan) ada beberapa hal yang harus ditingkatkan yaitu :

1. Ditingkatkan verifikasi data pengguna yang mengajukan permintaan akses untuk mencegah pengguna yang tidak berhak untuk mengakses layanan TI.

- ***Information Security Management (ISM)***

Dari hasil *maturity subdomain Event Management* berada pada level 4 (*Managed*) yaitu Dikelola, pengukuran dan pemantaun terhadap kepatuhan dengan prosedur, serta pengambilan tindakan jika proses tidak berjalan secara efektif, dapat dilakukan. Perbaikan proses dilakukan secara konstan. Implementasi proses dilakukan secara baik. Otomasi dan perangkat yang digunakan terbatas. Proses-proses telah direncanakan dan dilakukan secara rutin, didokumentasikan menggunakan standar dan dilakukan pengukuran kinerja proses. Dari hasil penyebaran kuesioner dan wawancara, Tingkat keamanan sistem SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) terjamin dan informasi hanya bisa diakses oleh orang-orang yang memang mempunyai hak untuk mengetahuinya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

1. Tingkat kematangan tata kelola manajemen layanan teknologi informasi (TI) pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang saat ini telah diukur berdasarkan framework ITIL V3 adalah berada pada level 4 (Managed). Artinya manajemen layanan teknologi informasi di SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang dibangun dan diimplementasikan sesuai dengan prosedur dan standar yang telah diterapkan, proses-proses telah direncanakan dan dilakukan secara rutin, didokumentasikan menggunakan standar dan dilakukan pengukuran kinerja proses.
2. Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan, didapatkan rekomendasi sebagai bahan untuk evaluasi dalam mengoptimalkan manajemen layanan TI dan hendaknya dilaksanakan agar mencapai tingkat kematangan yang diharapkan dan sesuai dengan tujuan organisasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian, maka saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut :

1. Agar manajemen layanan teknologi informasi SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang lebih baik lagi yaitu diharapkan dapat menerapkan rekomendasi yang telah diajukan dalam penelitian ini.
2. Agar penelitian lebih mendalam sebaiknya menambahkan beberapa domain yang ada pada ITIL V3.

**EVALUASI MANAJEMEN PADA LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
LAYANAN PENGADAAN BARANG SECARA ELEKTRONIK
PADA PT. ERLANGGA PALEMBANG**

KELOMPOK 5

ELPINA SARI (192420050)

SUWANI (192420049)

Latar Belakang

- Pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang kebutuhan karyawan yang diharapkan dapat menghadirkan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan instansi khususnya pelayanan karyawan, masyarakat dan sesama lembaga pemerintah. Penggunaan teknologi informasi dalam pengadaan barang merupakan solusi agar dapat membangun suatu sistem online antara karyawan dengan instansi yang dikenal dengan E-Procurement (Electronic Procurement). E-Procurement adalah suatu sistem baru dalam proses pengadaan barang pada instansi dalam pelaksanaannya dilakukan secara elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi komunikasi dan informasi.

Salah satu pelayanan barang berbasis web yaitu SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) yang diterapkan pada PT. Erlangga. PT. Erlangga adalah perusahaan yang bergerak dibidang penerbitan buku yang ada di seluruh indonesia. SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) merupakan aplikasi e-Procurement. Pengguna dalam sistem SLPB ini yaitu karyawan PT. Erlangga (Marketing, Admin, Bendahara, Sekretaris, Pergudangan, Kolektor, Supervisor, Manager). Permasalahan yang kadang dihadapi oleh penyedia yaitu gangguan pada saat login, jaringan pada saat akan melakukan login sering terputus, dan kesulitan upload berkas yang dilakukan oleh penyedia. Permasalahan yang dihadapi oleh verifikator yaitu penyedia mempunyai *account double* dalam mendaftar dan ini menyebabkan kesulitan yang dialami oleh verifikator dan isian dokumen yang tidak lengkap oleh penyedia dan hal inilah yang menyebabkan belum maksimalnya pengadaan barang secara elektronik pada SLPB. Dalam hal ini perlu dilakukan evaluasi salah satunya untuk mengetahui apakah sistem yang telah diterapkan sudah efektif dan berhasil diterapkan serta memenuhi tujuan organisasi.

Evaluasi dilakukan dengan menggunakan *Framework* ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). ITIL adalah sebuah kerangka kerja (*Framework*) yang memberikan saran atau panduan bagaimana penyedia layanan teknologi informasi (TI) sebaiknya menjalankan manajemen layanan TI yang berhasil. *Framework* ITIL bertujuan untuk mendukung keberhasilan organisasi dengan mensinergiskan antara layanan TI dengan kebutuhan bisnis dan pelanggan saat ini dan di masa mendatang, meningkatkan kualitas layanan TI secara terus-menerus, dan menekan biaya penyediaan layanan TI dalam jangka panjang. Berdasarkan pembahasan sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada SLPB di PT. Erlangga Kota Palembang” dengan menggunakan *Framework* ITIL V.3

Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas, terarah dan sesuai dengan yang diharapkan, maka penelitian yang dilakukan berfokus pada:

-
- Sistem layanan IT yang diteliti yaitu sistem yang digunakan oleh pihak SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang yaitu Aplikasi SLPB.
 - Adapun aspek yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu melakukan evaluasi dengan mengukur tingkat layanan teknologi informasi terhadap manajemen layanan teknologi informasi pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.
 - *Framework* yang digunakan yaitu (ITIL) V.3.

Rumusan Masalah

Dengan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana mengoptimalkan manajemen layanan Teknologi Informasi pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) sesuai dengan standar *Information Technology Infrastruktur Library* (ITIL) V.3? “

Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menemukan bentuk perbaikan manajemen layanan IT dan rekomendasi pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) sesuai standar *Information Technology Infrastruktur Library* (ITIL) V.3.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka manfaat penelitian yaitu:

-
- Bagi kalangan akademisi penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan penyusunan penelitian dan referensi penelitian dalam khususnya bidang manajemen layanan teknologi informasi agar dapat dilakukan penelitian serupa dan lebih mendalam.
 - Penelitian ini diharapkan dapat mendukung keberhasilan organisasi dengan mensinergiskan antara layanan TI dengan kebutuhan pelanggan saat ini dan di masa mendatang.
 - Dapat memberikan masukan kepada pihak bidang SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang untuk dapat meningkatkan kualitas layanan TI secara terus menerus agar sistem layanan IT dapat dikelola dengan lebih baik lagi sesuai dengan harapan pengguna maupun lembaga itu sendiri.

Alat analisis

Alat analisis yang digunakan yaitu framework ITIL V3 dengan domain *service Operation* dengan subdomain *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fullfilment*, *Access Management* dan *Information Security Management* dari domain *Service Design*. Dari 5 subdomain ini akan dilakukan analisis terhadap kondisi manajemen layanan TI yang ada di SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang, dan subdomain ini juga akan menjadi acuan untuk membuat kuesioner yang akan menilai tingkat kematangan SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang.

Mapping ITIL V. 3

Domain	Proses	Subdomain
Service Operation	• Mengirimkan pertanyaan • Mengirimkan sanggahan • Menerima Hasil Pemenang	Event Management
	• Mendaftarkan User ID Penyedia • Melakukan Login SLPB	Incident Management
	• Mengirimkan pertanyaan • Mengirimkan sanggahan	Request Fulfillment
	• Mendaftarkan User ID Penyedia • Memverifikasi Berkas • Melakukan Login di LPSE • Mengisi data penyedia • Mengunduh dokumen • Mengirimkan dokumen penawaran	Access Management
Service Design	• Menandatangani Kontrak	Information Security Management

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

- Tahap analisis diawali dengan pengolahan data hasil kuesioner untuk mengetahui tingkat kematangan saat ini, kemudian diperoleh tingkat kematangan dari perhitungan analisis kuesioner. Tingkat kematangan yang diharapkan dilakukan dengan wawancara tersebut akan diketahui *gap* antara tingkat kematangan saat ini dan tingkat kematangna yang diharapkan. Selanjutnya hasil dari analisis tersebut dapat dimanfaatkan sebagai dasar untuk memberikan saran dan rekomendasi untuk evaluasi atau perbaikan manajemen layanan pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang berdasarkan Framework ITIL V3.

Rekapitulasi Responden

No	Bidang	Jumlah	%
1	SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang	23	77
2	Unit Layanan Pengadaan	7	23

Rangkuman tingkat kematangan

Domain	Variabel	Maturity
Service Operation	Event Management	3,54
	Incident Management	3,61
	Request Fulfillment	3,26
	Access Management	3,36
Service Design	Information Security Management	3,73
Rata-rata		3,52

Setelah diperoleh rata-rata dari setiap domain maka dihitung rata-rata secara keseluruhan sehingga diperoleh hasil nilai tingkat kematangan yaitu 3,52 pada level 4 (*Managed*), dari hasil nilai tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen layanan teknologi informasi di SLPB dibangun dan diimplementasikan sesuai dengan prosedur dan standar yang telah diterapkan. Pengelolaan lebih lanjut perlu ditingkatkan dan dikembangkan untuk mencapai tingkat kematangan pada level 5 (*Optimised*).

Kesimpulan

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

-
- Tingkat kematangan tata kelola manajemen layanan teknologi informasi (TI) pada SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang saat ini telah diukur berdasarkan framework ITIL V3 adalah berada pada level 4 (Managed). Artinya manajemen layanan teknologi informasi di SLPB (Sistem layanan pengadaan barang) pada PT. Erlangga Kota Palembang dibangun dan diimplementasikan sesuai dengan prosedur dan standar yang telah diterapkan, proses-proses telah direncanakan dan dilakukan secara rutin, didokumentasikan menggunakan standar dan dilakukan pengukuran kinerja proses.
 - Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan, didapatkan rekomendasi sebagai bahan untuk evaluasi dalam mengoptimalkan manajemen layanan TI dan hendaknya dilaksanakan agar mencapai tingkat kematangan yang diharapkan dan sesuai dengan tujuan organisasi.

SERVICE LEVEL AGREEMENT

oleh :

Isti M. Nasichah (192320051)

Fadel M. Madjid (192320052)

OUTLINE

1. Pendahuluan
2. Service Level Agreement (SLA)
3. Penyusunan SLA
4. Hasil SLA
5. Kesimpulan

The background features a gradient of blue colors, transitioning from a deep navy blue on the left to a bright cyan on the right. Overlaid on this are several thick, wavy, horizontal bands. From top to bottom, these bands are: a thin light blue line, a medium blue band, a thick yellow band, and a light blue band. The bottom of the image is a solid white area.

PENDAHULUAN

PENDAHULUAN

- ✓ Pupuk Indonesia merupakan salah satu perusahaan produsen pupuk terbesar di Asia dan baru saja melaksanakan restrukturisasi holding pada tahun 2011. Sehingga membutuhkan dasar pengetahuan terlebih dahulu untuk menyelesaikan masalah terkait dengan SAP. Pupuk Indonesia membutuhkan sistem help desk, yang berfungsi untuk menghasilkan knowledge base apabila terdapat masalah yang berulang.
- ✓ Dalam menyelesaikan suatu keluhan atau permintaan layanan, diperlukan kepastian kualitas layanan yang sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan. Hal tersebut digambarkan pada level Service Design di ITIL pada proses Service Level Management. Service Level Management adalah sebuah proses yang bertujuan untuk menyelaraskan bisnis dengan kualitas layanan serta menentukan kebutuhan dan harapan pelanggan dalam sebuah perjanjian antara penyedia layanan dan pengguna layanan.
- ✓ Service Level Management memiliki beberapa keluaran, seperti Service Level Requirement (SLR), Service Level Agreement (SLA) dan Operational Level Agreement (OLA). PT. Pupuk Indonesia memerlukan ketiga dokumen tersebut untuk mendefinisikan layanan kepada pengguna layanannya yaitu pengguna SAP pada internal PT. Pupuk Indonesia maupun 7 anak perusahaan Pupuk Indonesia, serta untuk mendefinisikan kesepakatan mengenai pembagian kerja di dalam internal penyedia layanan untuk melakukan support apabila ada pelaporan permasalahan ataupun permintaan layanan pada help desk.

The background features a gradient of blue at the top, transitioning into a series of overlapping, wavy bands of yellow and light blue. These bands curve across the lower half of the image, creating a sense of movement and depth.

SERVICE LEVEL AGREEMENT

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

- ✓ Service Level Agreement (SLA) merupakan dokumen kesepakatan yang membantu dalam identifikasi ekspektasi pada suatu layanan, memperjelas tanggung jawab, dan memfasilitasi komunikasi antara dua pihak, yaitu penyedia layanan dan pelanggan atau pengguna layanan.
- ✓ Dokumen SLA dibutuhkan untuk memberikan koridor kepada penyedia layanan dan membuat penyedia layanan bekerja lebih giat karena ada target yang dibebankan dalam sebuah dokumen

KONSEP PENYUSUNAN SLA (SLA FRAMEWORK)

Menurut LLOYD dan Rudd (2003), SLA Framework dikelompokkan berdasarkan cakupan penyediaan layanan, di antaranya sebagai berikut :

- ✓ Service-based SLA, merupakan dokumen SLA berbasis layanan yang disediakan untuk seluruh pengguna layanan.
- ✓ Customer-based SLA merupakan dokumen SLA berbasis pelanggan yang disediakan untuk setiap kelompok pengguna layanan yang memiliki karakteristik berbeda.
- ✓ Multi level SLA

Merupakan sebuah dokumen SLA yang dirancang sesuai dengan tingkat kesepakatan. Multi level SLA memiliki 3 tingkat.

- a. Tingkat perusahaan mencakup kesepakatan terkait masalah – masalah umum yang berlaku untuk semua pelanggan di sebuah organisasi.
- b. Tingkat pelanggan mencakup kesepakatan terkait masalah – masalah yang relevan dengan kelompok pelanggan tertentu terlepas dari layanan yang digunakan.
- c. Tingkat layanan mencakup masalah – masalah yang relevan dengan layanan tertentu untuk kelompok pelanggan tertentu.

KONSEP PENYUSUNAN SLA (SLA FRAMEWORK)

Menurut LLOYD dan Rudd (2003), SLA Framework dikelompokkan berdasarkan cakupan penyediaan layanan, di antaranya sebagai berikut :

- ✓ Service-based SLA, merupakan dokumen SLA berbasis layanan yang disediakan untuk seluruh pengguna layanan.
- ✓ Customer-based SLA merupakan dokumen SLA berbasis pelanggan yang disediakan untuk setiap kelompok pengguna layanan yang memiliki karakteristik berbeda.
- ✓ Multi level SLA

Merupakan sebuah dokumen SLA yang dirancang sesuai dengan tingkat kesepakatan. Multi level SLA memiliki 3 tingkat.

- a. Tingkat perusahaan, mencakup kesepakatan terkait masalah – masalah umum yang berlaku untuk semua pelanggan di sebuah organisasi.
- b. Tingkat pelanggan, mencakup kesepakatan terkait masalah – masalah yang relevan dengan kelompok pelanggan tertentu terlepas dari layanan yang digunakan.
- c. Tingkat layanan, mencakup masalah – masalah yang relevan dengan layanan tertentu untuk kelompok pelanggan tertentu.

KONTEN SLA

SERVICE LEVEL AGREEMENT
Nama Layanan
<i>(Berisi nama layanan)</i>
Informasi Layanan
<i>(Berisi informasi mengenai tanggal dan tempat pembuatan SLA serta nama penanggung jawab dari SLA, yang terdiri dari):</i>
Service Level Manager <i>(Berisi nama manajer tingkat layanan)</i>
Klien <i>(Berisi nama klien)</i>
Kontak Personal
<i>(Berisi beberapa poin sebagai berikut:)</i>
Nama penyedia layanan <i>(Berisi nama penyedia layanan)</i>
Nama penerima layanan <i>(Berisi nama penerima layanan)</i>
Kontak mitra/ penanggung jawab <i>(Berisi nomor telepon atau email yang dapat dihubungi baik dari sisi klien maupun dari organisasi TI. Hal ini diperlukan guna untuk beberapa hal, seperti perubahan kontrak, komplain dan saran, eskalasi dalam hal pelanggaran kontrak, usulan layanan, serta hal-hal darurat)</i>
Durasi Kontrak
<i>(Berisi beberapa hal sebagai berikut:)</i>
Kontrak dimulai

<i>(Berisi tanggal awal berjalannya kontrak)</i>
Kontrak berakhir
<i>(Berisi tanggal berakhirnya kontrak)</i>
Ketentuan untuk merubah SLA
<i>(berisi peraturan untuk melakukan perubahan terhadap SLA, seperti bagaimana pengajuan untuk permintaan perubaha (penghapusan, penambahan, atau perubahan kompponen dari SLA), bagaimana kendali atas permintaan dan pelaksanaan perubahan, siapa yang bertanggung jawab atas kejelasan perubahan) Ketentuan untuk menghentikan SLA</i>
<i>(Berisi aturan-aturan untuk menghentikan atau mengakhiri SLA)</i>
Deskripsi Layanan
<i>(Berisi hal hal sebagai berikut:)</i>
Deskripsi singkat layanan <i>(Berisi deskripsi singkat dari layanan yang akan ditawarkan)</i>
Pengguna layanan TI dari sisi pelanggan <i>(Berisi daftar pengguna layanan TI)</i>
Rincian layanan yang ditawarkan <i>(Berisi rincian aspek-aspek layanan TI yang ditawarkan dalam kelompok-kelompok layanan (service groups). Untuk setiap kelompok layanan terdiri dari:)</i>
– Aspek layanan yang ditawarkan <i>(Warranty: security, continuity, capacity dan availability)</i>
– Kualitas layanan <i>(Berisi jumlah interupsi terhadap layanan yang diperbolehkan, ambang ketersediaan layanan (xx,xx%), jumlah downtime yang diperbolehkan untuk pemeliharaan, dan prosedur untuk mengabarkan interupsi layanan baik yang direncanakan maupun yang tidak direncanakan).</i>
– Performa layanan <i>(Berisi kapasitas (batas terendah/tertinggi) layanan, beban kerja/penggunaan layanan, waktu respons</i>

<i>dari aplikasi, serta waktu reaksi dan penyelesaian (berdasarkan pada prioritas insiden))</i>
Prosedur Permintaan layanan TI
<i>(Berisi prosedur yang dapat dilakukan untuk meminta layanan TI, sebagai contoh permintaan layanan dapat dilakukan melalui telepon/fax/email,...(nomor telepon, alamat, dll))</i>
Penjaminan Kualitas dan Pelaporan Tingkat Layanan
<i>(Berisi hal-hal sebagai berikut:)</i>
Prosedur pengukuran <i>(Berisi indikator yang digunakan untuk pengukuran, prosedur yang digunakan untuk pengukuran, interval pengukuran, dan penyusunan laporan)</i>
Ulasan SLA <i>(Berisi interval waktu untuk meninjau SLA)</i>
Glosarium
<i>(berisi penjelasan istilah-istilah penting yang digunakan dalam SLA)</i>

PRIORITAS PENANGANAN SLA

Terdapat kualifikasi dalam menentukan urgensi menurut ITIL V3 2011, meskipun memungkinkan dalam penyusunan SLA menggunakan justifikasi yang berbeda, namun acuan menurut best practice ditunjukkan pada tabel prioritas penanganan SLA sebagai berikut.

Tabel Prioritas Penanganan SLA

<i>Level</i>	<i>Qualifying</i>
<i>High</i>	a. Operasional berkaitan dengan yang dilaporkan benar-benar terhenti b. Masalah menjalar ke hal lain dengan cepat c. Pekerjaan yang terganggu sangat bergantung dengan waktu
<i>Medium</i>	a. Operasional berkaitan dengan yang dilaporkan terhenti sebagian b. Masalah menjalar ke hal lain jika tidak ditangani c. Pekerjaan yang terganggu tidak ada batasan waktu
<i>Low</i>	a. Tidak ada kegiatan operasional yang terpengaruh b. Masalah tidak menjalar ke hal lain jika tidak ditangani c. Tidak ada pekerjaan yang terganggu

PRIORITAS PENANGANAN SLA (lanjutan....)

Dampak berdasarkan ITIL V3 2011, terdapat kualifikasi untuk justifikasi dampak. Pada penyusunan SLA untuk layanan SAP memungkinkan penggunaan justifikasi dampak yang berbeda, namun acuan menurut best practice ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel Justifikasi Dampak

<i>Level</i>	<i>Qualifying</i>
High	a. Server benar-benar mati dan tidak dapat digunakan b. Seluruh proses bisnis utama terhenti dan tidak ada yang dapat melaksanakan pekerjaannya c. Dapat menimbulkan kecelakaan dan mengancam nyawa d. Mengancam citra perusahaan
Medium	Terdapat proses bisnis yang terganggu
Low	Tidak mengganggu proses bisnis sama sekali

Prioritas penanganan berdasarkan ITIL V3 2011, terdapat hasil pemetaan antara urgensi dan dampak yang menghasilkan kategori prioritas penanganan pada tabel sebagai berikut.

Tabel Matrix Dampak

		DAMPAK		
		High	Medium	Low
URGENSI	High	1-Critical	2-High	3-Medium
	Medium	2-High	3-Medium	4- Low
	Low	3-Medium	4-Low	5-Very low

SERVICE DESK

- ✓ Service desk (help desk, support desk, atau IT Service Center) adalah sebuah unit fungsi dalam organisasi yang berfungsi sebagai gerbang komunikasi (single point of contact atau SPOC) antara penyedia layanan dengan pengguna. Service desk berperan sebagai pihak pertama yang dihubungi pelanggan apabila membutuhkan bantuan dalam memanfaatkan layanan TI, baik dari pertanyaan sederhana hingga permasalahan gangguan teknis layanan yang kompleks.
- ✓ Kerangka kerja yang mengatur mengenai service desk adalah ITIL V3 2011.
- ✓ Terdapat beberapa klasifikasi untuk service desk dapat dikatakan berhasil menurut Service Desk Institute, di antaranya sebagai berikut :
 - Menyelesaikan 60% atau lebih insiden dan permintaan tanpa eskalasi.
 - Meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan, dengan first level resolution (diselesaikan sendiri oleh service desk) sebesar 50% atau lebih.
 - Mengurangi biaya dan waktu untuk menyelesaikan insiden.
 - Menjaga bisnis tetap berjalan efisien.

The background features a gradient of blue colors, transitioning from a deep navy blue on the left to a bright cyan on the right. Overlaid on this are several thick, wavy, horizontal bands. A prominent yellow band curves across the lower half of the image. Below it, a lighter blue band follows a similar path. The bottom of the image fades into a white background where the text is located.

PENYUSUNAN SLA

TAHAP INISIASI & MENGGALI LAYANAN TI SAP

- ✓ Tahap inisiasi merupakan tahap awal yang dilakukan pada penelitian ini. Berupa proses pengumpulan dan pengolahan data yang akan digunakan untuk tahap penyusunan dokumen SLA dan dokumen akhir. Aktivitas yang ada pada tahapan ini diawali dengan menggali layanan yang berdasarkan core servicenya, kemudian menggali aspek kebutuhan setiap layanan SAP dilanjutkan dengan tahap terakhir adalah melakukan verifikasi dan validasi aspek kebutuhan layanan yang telah dibuat tersebut kepada pihak manajemen dari SAP.
- ✓ Tahapan menggali layanan TI SAP berisi proses perincian dari setiap core service SAP. Informasi terkait core service yang disediakan oleh SAP ini didapatkan dari hasil wawancara dengan Kepala Sub Direktorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi SAP. Core service dalam hal ini merupakan layanan yang berupa fungsi-fungsi utama yang masih berbentuk kebutuhan layanan secara umum. Core service SAP yang menjadi batasan pada penelitian ini terdiri dari layanan akun SAP, layanan akses internet / jaringan, layanan transaksi, layanan pengembangan sistem dan layanan pemutakhiran data.

Dari beberapa layanan tersebut, masing-masing core service tersebut dapat dirincikan lagi berdasarkan keluhan permasalahan (incident management) maupun permintaan (request fulfillment) dari setiap layanan tersebut. Selain itu, core service tersebut dapat dirincikan berdasarkan layanan-layanan yang ada di dalamnya, misalnya untuk layanan kontak personal.

MENGGALI & MEMVERIFIKASI ASPEK KEBUTUHAN LAYANAN TI SAP

- ✓ Tahapan penggalian aspek kebutuhan pengguna layanan dihasilkan berdasarkan riwayat pengelolaan layanan. Aspek kebutuhan layanan dihasilkan dari log insiden pengelolaan layanan berbentuk log pelaporan layanan melalui email. Masukan pada tahapan ini adalah log insiden dan hasil wawancara dengan service desk serta dokumen ITIL v3 tahun 2011 sebagai acuan konten aspek kebutuhan layanan. Sedangkan luaran dari tahapan ini berbentuk aspek kebutuhan layanan yang terdiri dari waktu respon, waktu penyelesaian dan aspek warranty.
- ✓ Tahapan verifikasi aspek kebutuhan layanan merupakan tahapan konfirmasi yang telah dibuat apakah telah dapat mendefinisikan kebutuhan pengguna layanan dengan baik. Proses verifikasi dan validasi ini dilakukan melalui proses wawancara dengan perwakilan penyedia layanan. Masukan pada tahap ini adalah aspek kebutuhan layanan SAP. Sedangkan luarannya adalah kebutuhan setiap layanan yang ditransformasikan ke dalam bentuk kesepakatan target tingkat layanan setelah adanya proses negosiasi dengan perwakilan penyedia layanan, dimana target tingkat layanan tersebut akan menjadi masukan utama pada pembuatan dokumen SLA.

The background features a gradient of blue colors, transitioning from a deep navy blue on the left to a bright cyan on the right. Overlaid on this are several thick, wavy, horizontal bands. From top to bottom, these bands are: a light blue band, a dark blue band, a yellow band, and a light blue band. The bottom of the image is a solid white area.

HASIL SLA

HASIL SLA

Tahap pembuatan dokumen SLA dilakukan ketika tahap inisiasi telah selesai dilakukan. Setelah dilakukan verifikasi dan validasi dokumen SLR, maka baru dimulai tahap selanjutnya yaitu pembuatan dokumen Service Level Agreement (SLA). Pada proses penyusunan dokumen SLA dilakukan identifikasi daftar layanan berdasarkan dokumen SLR. Setelah dilakukan wawancara, didapati bahwa terdapat perubahan daftar layanan disertai penghapusan layanan dan juga penambahan layanan. Layanan yang dihapuskan yaitu layanan perbaikan hardware eror, sedangkan layanan yang ditambahkan yaitu layanan role authorization dan layanan penambahan field text dan input pada form SAP. Kemudian berdasarkan checklist SLR ITIL yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, didapatkan struktur dan konten dokumen SLA sebagai berikut:

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Informasi Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Deskripsi Layanan	Nama Layanan	Bersifat Deskriptif
	Deskripsi Layanan	
	Tanggal dimulai Layanan	
	Tanggal berakhir layanan	
Layanan yang ditawarkan	Layanan Infrastruktur	Deskripsi tiap-tiap layanan <i>help desk</i>
	Layanan Teknikal	
Komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan	Kontak personal pelanggan	Uraian informasi kontak personal pengguna layanan
	Kontak personal penyedia layanan	Uraian informasi kontak personal penyedia layanan
	Pelaporan layanan	Uraian ketentuan pelaporan layanan <i>help desk</i>
	Status Keluhan dan permintaan layanan	Uraian status tiket <i>help desk</i>
	Prosedur penanganan keluhan dan permintaan layanan	Uraian prosedur penanganan tiket <i>help desk</i>
	Eskalasi	Uraian eskalasi <i>help desk</i>
	<i>Help desk Channel</i>	Uraian jalur komunikasi <i>help desk</i>
	<i>Review</i> layanan <i>help desk</i>	Uraian review layanan <i>help desk</i>
Keamanan TI	Keamanan TI <i>help desk</i>	Uraian keamanan TI <i>help desk</i>
Waktu layanan	Waktu pelayanan standar	Uraian waktu pelayanan <i>help desk</i> dan waktu penanganan keluhan
	Waktu penanganan	
<i>Required Types and Level of Support</i>	Infrastruktur	Uraian infrastruktur yang didukung oleh <i>help desk</i>
	Pengguna Layanan <i>help desk</i>	Uraian pengguna layanan <i>help desk</i>
<i>Service Level Agreement</i>	Deskripsi Kelompok Layanan	Uraian Daftar layanan beserta target layanan
Standar Teknis	Standar teknis <i>help desk</i>	Uraian spesifikasi teknis layanan <i>help desk</i>
<i>Glossary</i>	Daftar Istilah	Uraian definisi istilah-istilah yang digunakan

HASIL SLA (lanjutan...)

Konten dari dokumen SLA didapatkan dari hasil wawancara dengan penyedia layanan yang mengacu pada dokumen SLR yang kemudian disesuaikan dengan kemampuan penyedia layanan. Selain perubahan layanan dari dokumen SLR ke dokumen SLA, didapatkan beberapa perubahan terkait dengan target layanan dan waktu layanan yang disediakan. Berikut merupakan contoh sebagian konten daftar layanan beserta target layanan yang didapatkan untuk dokumen Service Level Agreement :

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar SAP sesuai dengan kebutuhan bisnis (ABAP Enhance)	Berdasarkan urgensi, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 permintaan /hari	Permintaan fitur baru harus dengan persetujuan BPO (Business Process Owner)	Program SAP hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAP, dan tidak dapat diremote dari luar
2. Penambahan field text dan input pada form SAP (ABAP form)	Berdasarkan urgensi, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 permintaan /hari	User memberi rekap permintaan penambahan field text dan input pada form sesuai dengan format SAP ke tim helpdesk berupa softcopy melalui email	Program SAP hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAP, dan tidak dapat diremote dari luar

The background features a gradient of blue at the top, transitioning into a series of overlapping, wavy bands of yellow and light blue. The bottom of the image is a solid light blue.

KESIMPULAN

HASIL OBSERVASI DOKUMEN & WAWANCARA

Service Level Management help desk SAP dari hasil observasi dokumen yang dilakukan, didapatkan dokumen dari perusahaan yaitu dokumen ICT Master Plan Pupuk Indonesia termasuk dokumen Tata Kelola IT Pupuk Indonesia, serta Dokumen Project Charter implementasi SAP Pupuk Indonesia. Kemudian diperlukan observasi dokumen standar acuan penelitian ini yaitu ITIL versi 2011. Sedangkan dari wawancara yang telah dilakukan, didapatkan beberapa poin penting untuk menyusun dokumen, diantaranya yaitu, ruang lingkup help desk SAP, Struktur manajemen help desk SAP, rincian eskalasi help desk SAP serta tugas, pokok dan fungsi dari masing-masing peran yang terkait dalam tim help desk SAP.

PEMBUATAN DOKUMEN SLA

Dari hasil observasi dokumen dan wawancara, dilakukan identifikasi dan analisa untuk pembuatan dokumen. Untuk pembuatan dokumen SLR, dilakukan identifikasi job desk help desk SAP, identifikasi kebutuhan layanan termasuk daftar layanan dan pengkategorian layanan. Selain itu, diperlukan aktivitas identifikasi tabel daftar layanan dan identifikasi waktu penanganan layanan help desk.

Dalam penyusunan dokumen SLA, diperlukan identifikasi daftar layanan dari pengguna layanan yang kemudian disesuaikan dengan kemampuan penyedia layanan. Kemudian dilakukan penyusunan struktur dokumen berdasarkan standar acuan dan disesuaikan dengan kebutuhan layanan, sehingga terbentuklah struktur dokumen SLA yaitu informasi umum, deskripsi layanan, layanan yang ditawarkan, komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan yang menjelaskan tentang pelaporan layanan, prosedur penanganan permintaan dan keluhan, eskalasi dan juga channel help desk.

THANK YOU

A decorative graphic on the right side of the slide, consisting of several overlapping, curved, wavy shapes in shades of light blue, yellow, and a darker blue, creating a modern, abstract design.

SERVICE LEVEL AGREEMENT



Dosen Pengasuh :

Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D

Disusun Oleh :

1. Isti Ma'atun Nasichah (192420051)
2. Fadel M. Madjid (192420052)

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

1. PENDAHULUAN

Pupuk Indonesia merupakan salah satu perusahaan produsen pupuk terbesar di Asia, yang baru saja melaksanakan restrukturisasi holding pada tahun 2011. Dalam rangka melakukan integrasi data dengan 7 anak perusahaannya, PT. Pupuk Indonesia kemudian melakukan implementasi SAP yang dimulai tahun 2014. Seiring dengan proses implementasi SAP, tidak sedikit laporan yang timbul mengenai permasalahan penggunaan SAP dan PT. Pupuk Indonesia perlu untuk mendokumentasikannya.

Pupuk Indonesia membutuhkan dasar pengetahuan terlebih dahulu untuk menyelesaikan masalah yang ada terkait dengan SAP. Sehingga, untuk mengantisipasi masalah yang sulit diselesaikan, Pupuk Indonesia membutuhkan sistem help desk, yang kemudian berfungsi untuk menghasilkan knowledge base apabila terdapat masalah yang berulang. Help desk merupakan penyedia layanan yang baik terkait request fulfillment, incident management, problem management serta access management, help desk juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua keluhan dari konsumen dapat diselesaikan secara tepat waktu sesuai dengan perjanjian tanpa harus kehilangan tiket (help desk ticket) keluhan tertentu (Middleton, 1996).

Dalam menyelesaikan suatu keluhan atau permintaan layanan, tentunya diperlukan Kepastian kualitas layanan yang sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam penerapan manajemen layanan teknologi informasi. Hal tersebut digambarkan pada level Service Design di ITIL pada proses Service Level Management. Service Level Management adalah sebuah proses yang bertujuan untuk menyelaraskan bisnis dengan kualitas layanan serta menentukan kebutuhan dan harapan pelanggan dalam sebuah perjanjian antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Service Level Management memiliki beberapa keluaran, diantaranya Service Level Requirement (SLR), Service Level Agreement (SLA) dan Operational Level Agreement (OLA) berdasarkan Hennebeck (2011). Ketiga dokumen tersebut perlu dibuat untuk menjelaskan kebutuhan layanan, ketersediaan layanan, performa layanan serta peran dan tanggung jawab internal support penyedia layanan pada perusahaan. PT. Pupuk Indonesia memerlukan ketiga dokumen tersebut untuk mendefinisikan layanan kepada pengguna layanannya yaitu pengguna SAP pada internal PT. Pupuk Indonesia sendiri maupun 7 anak perusahaan Pupuk Indonesia serta untuk mendefinisikan kesepakatan mengenai pembagian kerja didalam internal penyedia layanan untuk melakukan support apabila ada pelaporan permasalahan ataupun permintaan layanan pada help desk.

2. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Service Level Agreement (SLA) sebagai luaran dari Proses SLM Service Level Agreement (SLA) merupakan luaran utama yang dihasilkan dari proses SLM. Bagian ini akan secara detail membahas SLA. Konsep Service Level Agreement (SLA) Service Level Agreement (SLA) merupakan dokumen kesepakatan yang membantu dalam identifikasi ekspektasi pada suatu layanan, memperjelas tanggung jawab, dan memfasilitasi komunikasi antara dua pihak, yakni penyedia layanan dan pelanggan atau pengguna layanan (Kempster, 2016). Dokumen SLA dibutuhkan untuk memberikan koridor kepada penyedia layanan dan membuat penyedia layanan bekerja lebih giat karena ada target yang dibebankan dalam sebuah dokumen SLA (Nugraha, 2016). Pentingnya Service Level Agreement (SLA) Adapun pentingnya adanya SLA di dalam sebuah organisasi karena dapat memberikan manfaat, di antaranya sebagai berikut (Karten, 2003).

- Meningkatkan pemahaman penyedia layanan terhadap prioritas dan kebutuhan pengguna layanan
- Memberikan pemahaman pada pengguna layanan mengenai seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam menyediakan layanan
- Memberikan pemahaman kepada pengguna layanan terhadap keterbatasan sumber daya yang dimiliki penyedia layanan
- Meningkatkan konsistensi antara pihak yang terkait dalam mengevaluasi efektivitas layanan
- Sebagai tolok ukur dalam melakukan peningkatan berkelanjutan
- Mengurangi waktu yang biasa digunakan untuk menyelesaikan konflik antara penyedia dan pengguna layanan
- Memberikan pemaparan yang jelas mengenai peran, tanggung jawab dan akuntabilitas
- Sebagai dasar kepercayaan, kerjasama dan hubungan baik antar penyedia dan pengguna layanan
- Sebagai kerangka kerja dalam pertimbangan bisnis ketika adanya peningkatan sumber daya
- Sebagai control bagi pengguna layanan terhadap penyampaian layanan yang berhubungan dengan biaya
- Meningkatkan peluang untuk terjalinnya hubungan jangka panjang dengan pengguna layanan
- Sebagai bagian dari usaha peningkatan secara keseluruhan

2.1. Tipe-tipe Penyusunan SLA

Terdapat beberapa konsep penyusunan SLA, yang disebut dengan istilah SLA Framework. SLA Framework dikelompokkan berdasarkan cakupan penyediaan layanan, di antaranya sebagai berikut (LLoyd dan Rudd, 2003).

- Service-based SLA Satu SLA untuk satu layanan berlaku untuk semua kelompok pengguna
- Customer-based SLA Satu SLA untuk satu kelompok pelanggan berlaku untuk semua jenis layanan
- Multi level SLA

Multi level SLA memiliki 3 tingkat. Tingkat perusahaan mencakup kesepakatan terkait masalah – masalah umum yang berlaku untuk semua pelanggan di sebuah organisasi. Tingkat pelanggan mencakup kesepakatan terkait masalah – masalah yang relevan dengan kelompok pelanggan tertentu terlepas dari layanan yang digunakan. Tingkat layanan mencakup masalah – masalah yang relevan dengan layanan tertentu untuk kelompok pelanggan tertentu. Penyusunan dokumen SLA juga dapat dikelompokkan berdasarkan sasaran pengguna SLA tersebut, di antaranya sebagai berikut (IBM, 2016).

- Customer service level agreement SLA ini dibuat untuk melayani pengguna dari pihak luar perusahaan seperti perusahaan jasa penyediaan database kepada perusahaan lain yang menggunakan jasanya.
- Internal service level agreement SLA ini dibuat untuk melayani pengguna dari pihak internal perusahaan seperti unit layanan helpdesk yang menyediakan layanan teknologi informasi terhadap seluruh karyawan perusahaan.
- Vendor service level agreement SLA ini dibuat untuk perjanjian dengan pihak ketiga seperti perusahaan memakai jasa pihak ketiga untuk layanan penyediaan laptop sehingga

dalam menyediakan jasa layanannya pihak ketiga tersebut harus memenuhi target yang ada pada SLA.

2.2. Konten Service Level Agreement (SLA)

Adapun, konten wajib dokumen SLA menurut kerangka kerja ITIL v3 tahun 2011 adalah seperti ditunjukkan pada Tabel sebagai berikut (Kempter, 2016).

SERVICE LEVEL AGREEMENT
Nama layanan
(Berisi nama layanan)
Informasi layanan
(Berisi informasi mengenai tanggal dan tempat pembuatan SLA serta nama penanggung jawab dari SLA, yang terdiri dari): Service Level Manager (Berisi nama manajer tingkat layanan) Klien (Berisi nama klien)
Kontak Personal
(Berisi beberapa poin sebagai berikut): Nama penyedia layanan (Berisi nama penyedia layanan) Nama penerima layanan (Berisi nama penerima layanan) Kontak mitra/ penanggung jawab (Berisi nomor telepon atau email yang dapat dihubungi baik dari sisi klien maupun dari organisasi TI. Hal ini diperlukan guna untuk beberapa hal, seperti perubahan kontrak, komplain dan saran, eskalasi dalam hal pelanggaran kontrak, usulan layanan, serta hal-hal darurat)
Durasi Kontrak
(Berisi beberapa hal sebagai berikut): Kontrak dimulai (Berisi tanggal awal berjalannya kontrak) Kontrak berakhir (Berisi tanggal berakhirnya kontrak) Ketentuan untuk merubah SLA (berisi peraturan untuk melakukan perubahan terhadap SLA, seperti bagaimana pengajuan untuk permintaan perubahan (penghapusan, penambahan, atau perubahan komponen dari SLA), bagaimana kendali atas permintaan dan pelaksanaan perubahan, siapa yang bertanggung jawab atas kejelasan perubahan) Ketentuan untuk menghentikan SLA (Berisi aturan-aturan untuk menghentikan atau mengakhiri SLA)
Deskripsi Layanan
(Berisi hal hal sebagai berikut): Deskripsi singkat layanan (Berisi deskripsi singkat dari layanan yang akan ditawarkan) Pengguna layanan TI dari sisi pelanggan (Berisi daftar pengguna layanan TI) Rincian layanan yang ditawarkan (Berisi rincian aspek-aspek layanan TI yang ditawarkan dalam kelompok-kelompok layanan (service groups). Untuk setiap kelompok layanan terdiri dari): – Aspek layanan yang ditawarkan (Warranty: security, continuity, capacity dan availability) – Kualitas layanan (Berisi jumlah interupsi terhadap layanan yang diperbolehkan, ambang ketersediaan layanan (xx,xx%), jumlah downtime yang diperbolehkan untuk pemeliharaan, dan prosedur untuk mengabarkan interupsi layanan baik yang direncanakan maupun yang tidak direncanakan). – Performa layanan (Berisi kapasitas (batas terendah/tertinggi) layanan, beban kerja/penggunaan layanan, waktu respons dari aplikasi, serta waktu reaksi dan penyelesaian (berdasarkan pada prioritas insiden))
Prosedur Permintaan layanan TI

(Berisi prosedur yang dapat dilakukan untuk meminta layanan TI, sebagai contoh permintaan layanan dapat dilakukan melalui telepon/fax/email,...(nomor telepon, alamat, dll))
Penjaminan Kualitas dan Pelaporan Tingkat Layanan
(Berisi hal-hal sebagai berikut): Prosedur pengukuran (Berisi indikator yang digunakan untuk pengukuran, prosedur yang digunakan untuk pengukuran, interval pengukuran, dan penyusunan laporan) Ulasan SLA (Berisi interval waktu untuk meninjau SLA)
Glosarium
(berisi penjelasan istilah-istilah penting yang digunakan dalam SLA)

Tabel 1. Konten dalam SLA

2.3 Prioritasi Penanganan pada SLA

Hasil analisis dokumen eksternal meliputi ulasan mengenai urgensi, dampak, prioritas penanganan dan ketersediaan layanan menurut ITIL V3 2011. Urgensi Terdapat kualifikasi dalam menentukan urgensi menurut ITIL V3 2011, meskipun memungkinkan dalam penyusunan SLA akan menggunakan justifikasi yang berbeda, namun acuan menurut best practice ditunjukkan pada Tabel 2 sebagai berikut.

<i>Level</i>	<i>Qualifying</i>
High	a. Operasional berkaitan dengan yang dilaporkan benar-benar terhenti b. Masalah menjalar ke hal lain dengan cepat c. Pekerjaan yang terganggu sangat bergantung dengan waktu
Medium	a. Operasional berkaitan dengan yang dilaporkan terhenti sebagian b. Masalah menjalar ke hal lain jika tidak ditangani c. Pekerjaan yang terganggu tidak ada batasan waktu
Low	a. Tidak ada kegiatan operasional yang terpengaruh b. Masalah tidak menjalar ke hal lain jika tidak ditangani c. Tidak ada pekerjaan yang terganggu

Tabel 2. Prioritas penanganan SLA

Dampak Berdasarkan ITIL V3 2011, terdapat kualifikasi untuk justifikasi dampak. Pada penyusunan SLA untuk layanan SAP memungkinkan untuk penggunaan justifikasi dampak yang berbeda, namun acuan menurut best practice ditunjukkan pada Tabel 3.

<i>Level</i>	<i>Qualifying</i>
High	a. Server benar-benar mati dan tidak dapat digunakan b. Seluruh proses bisnis utama terhenti dan tidak ada yang dapat melaksanakan pekerjaannya c. Dapat menimbulkan kecelakaan dan mengancam nyawa d. Mengancam citra perusahaan
Medium	Terdapat proses bisnis yang terganggu
Low	Tidak mengganggu proses bisnis sama sekali

Tabel 3. Justifikasi dampak

Prioritasi Penanganan Berdasarkan ITIL V3 2011, terdapat hasil pemetaan antara urgensi dan dampak yang menghasilkan kategori prioritas penanganan pada Tabel 4 sebagai berikut.

		DAMPAK		
		High	Medium	Low
URGENSI	High	1-Critical	2-High	3-Medium
	Medium	2-High	3-Medium	4-Low
	Low	3-Medium	4-Low	5-Very low

Tabel 4. Justifikasi dampak

2.5 Service Desk

Service desk biasa disebut juga dengan istilah help desk, support desk, atau IT Service Center adalah sebuah unit fungsi dalam organisasi yang berfungsi sebagai gerbang komunikasi (single point of contact atau SPOC) antara penyedia layanan dengan pengguna. Service desk berperan sebagai pihak pertama yang dihubungi pelanggan apabila membutuhkan bantuan dalam memanfaatkan layanan TI, baik dari pertanyaan sederhana hingga permasalahan gangguan teknis layanan yang kompleks. Service desk memiliki fungsi penting memastikan pengguna dapat memperoleh nilai (value) sebanyak mungkin dari layanan TI yakni dengan menyelesaikan setiap permasalahan yang dihadapi oleh pengguna (Susanto, 2013). Permintaan yang dilakukan oleh user kepada service desk biasanya berupa akses informasi, penanganan masalah, atau knowledge sharing (Long, 2012). Kerangka kerja yang mengatur mengenai service desk adalah ITIL V3 2011. Menurut, ITIL V3 2011, service desk memiliki 3 (tiga) area proses penanganan permasalahan yang masih masuk dalam domain Service Operation ITIL v3 2011, yakni sebagai berikut (Farenden, 2012).

- Incident Management: menangani permasalahan layanan
- Request Fulfilment: memenuhi permintaan pelanggan
- Access Management: mengatur hak akses pengguna layanan

Service desk umumnya menangani permasalahan-permasalahan pengguna layanan terkait teknologi informasi, di antara aktivitas-aktivitas tersebut, berikut di antaranya (UCISA, 2016).

- Mencatat log permasalahan (log insiden) dan permintaan layanan (service requests), serta mengelompokkan dan menentukan urutan prioritas penanganannya
- Melakukan investigasi atau diagnose awal terhadap sebuah insiden layanan
- Menyelesaikan permasalahan (insiden) dan permintaan layanan (service requests) secara langsung apabila memungkinkan
- Meneruskan (melakukan eskalasi) permasalahan atau permintaan layanan ke fungsi lain yang terkait apabila tidak dapat ditangani sendiri dalam rentang waktu yang telah ditetapkan
- Memastikan pelapor selalu memperoleh informasi penanganan laporan atau permintaannya
- Menutup setiap laporan permasalahan, permintaan layanan dan laporan-laporan lain ketika sudah diselesaikan
- Melakukan survey kepuasan pelanggan layanan

Terdapat beberapa klasifikasi untuk service desk dapat dikatakan berhasil menurut Service Desk Institute, di antaranya sebagai berikut (SDU, 2014).

- Menyelesaikan 60% atau lebih insiden dan permintaan tanpa eskalasi
- Meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan, dengan first level resolution (diselesaikan sendiri oleh service desk) sebesar 50% atau lebih
- Mengurangi biaya dan waktu untuk menyelesaikan insiden
- Menjaga bisnis tetap berjalan efisien

3. PENYUSUNAN SLA

3.1 Tahap Inisiasi

Tahap inisiasi merupakan tahap awal yang dilakukan pada penelitian ini. Tahapan ini berupa proses pengumpulan dan pengolahan data yang akan digunakan untuk tahap penyusunan dokumen SLA dan dokumen akhir. Adapun, aktivitas yang ada pada tahapan ini diawali dengan menggali layanan yang berdasarkan core servicenya, kemudian menggali aspek kebutuhan setiap layanan SAP dilanjutkan dengan tahap terakhir adalah melakukan verifikasi dan validasi aspek kebutuhan layanan yang telah dibuat tersebut kepada pihak manajemen dari SAP.

3.3 Menggali layanan TI SAP

Tahapan ini berisi proses perincian dari setiap core service SAP. Informasi terkait core service yang disediakan oleh SAP ini didapatkan dari hasil wawancara dengan Kepala SubDirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi SAP. Core service dalam hal ini merupakan layanan yang berupa fungsi-fungsi utama yang masih berbentuk kebutuhan layanan secara umum. Core service SAP yang menjadi batasan pada penelitian ini terdiri dari:

- Layanan akun SAP
- Layanan akses internet / jaringan
- Layanan transaksi
- Layanan pengembangan sistem
- Layanan pemutakhiran data

Dari beberapa layanan di atas, masing-masing core service tersebut dapat dirincikan lagi berdasarkan keluhan permasalahan (incident management) maupun permintaan (request fulfillment) dari setiap layanan tersebut. Selain itu, core service di atas dapat dirincikan berdasarkan layanan-layanan yang ada di dalamnya, misalnya untuk layanan kontak personal dapat dirincikan menjadi layanan permintaan pembuatan akun baru dan layanan permintaan reset password akun. Tahap penggalian layanan ini dapat dilakukan dengan wawancara kepada service desk SAP dan masing-masing penanggung jawab layanan untuk mendokumentasikan layanan-layanan SAP. Masukan pada tahapan ini dapat berupa hasil wawancara secara langsung dengan pihak service desk SAP serta masing-masing penanggung jawab layanan. Sedangkan, luaran dari tahapan ini berupa daftar layanan yang disediakan SAP.

3.3 Menggali aspek kebutuhan layanan TI SAP

Tahapan ini merupakan tahap penggalian aspek kebutuhan pengguna layanan yang dihasilkan berdasarkan riwayat pengelolaan layanan. Aspek kebutuhan layanan dihasilkan dari log insiden pengelolaan layanan berbentuk log pelaporan layanan melalui email. Namun, ketika terdapat aspek kebutuhan yang tidak tercakup di log insiden, maka penggalian aspek kebutuhan

dilanjutkan dengan melakukan wawancara kepada service desk atau penanggung jawab masing-masing layanan pada SAP secara langsung. Dari beberapa sumber tersebut, kemudian ditentukan justifikasi kebutuhan setiap layanan berdasarkan data pada sumber tersebut untuk kemudian dianalisis, namun tetap dapat mempertimbangkan kemampuan penyedia layanan pada aspek kebutuhan layanan. Hal ini perlu dilakukan dikarenakan pada log insiden berbentuk email laporan yang disampaikan pengguna layanan tidak merepresentasikan seluruh kebutuhan pengguna dikarenakan memungkinkan juga adanya penyampaian laporan melalui media selain email, seperti telepon, sehingga, diperlukannya wawancara kepada service desk atau penanggung jawab masing-masing layanan secara langsung mengenai kebutuhan layanan yang belum tercakup dalam log insiden. Selain itu, dilakukan wawancara juga terkait aspek warranty yang saat ini diterapkan SAP. Masukan pada tahapan ini adalah log insiden dan hasil wawancara dengan service desk serta dokumen ITIL v3 tahun 2011 sebagai acuan konten aspek kebutuhan layanan. Sedangkan, luaran dari tahapan ini berbentuk aspek kebutuhan layanan. Aspek Kebutuhan Layanan, yang terdiri dari waktu respon, waktu penyelesaian dan aspek warranty.

3.4 Verifikasi aspek kebutuhan layanan TI kepada manajemen SAP

Tahapan ini merupakan tahapan konfirmasi aspek kebutuhan layanan yang telah dibuat apakah telah dapat mendefinisikan kebutuhan pengguna layanan dengan baik. Proses verifikasi dan validasi ini dilakukan melalui proses wawancara dengan perwakilan penyedia layanan, kemungkinan merupakan bagian dari manajemen SAP. Pada proses ini, terjadi negosiasi antara peneliti dan pihak perwakilan dari penyedia layanan terkait aspek kebutuhan yang telah dirumuskan oleh peneliti apakah dapat diseimbangkan dengan kemampuan service desk maupun penanggung jawab masing-masing layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan yang dirumuskan di dalamnya. Memungkinkan bagi penyedia layanan untuk menyatakan ketidakmampuannya pada kebutuhan layanan tertentu sehingga meminta pada dokumen SLA yang akan dibuat agar disesuaikan target tingkat layanannya dengan kemampuan SAP. Masukan pada tahap ini adalah aspek kebutuhan layanan SAP. Sedangkan, luarannya adalah kebutuhan setiap layanan yang ditransformasikan ke dalam bentuk kesepakatan target tingkat layanan setelah adanya proses negosiasi dengan perwakilan penyedia layanan, di mana target tingkat layanan tersebut akan menjadi masukan utama pada pembuatan dokumen SLA.

4. HASIL SLA

Tahap pembuatan dokumen SLA dilakukan ketika tahap inisiasi telah selesai dilakukan. Pada tahap ini, akan dilakukan pengolahan terhadap aspek kebutuhan layanan yang telah dibuat dan disesuaikan dengan kemampuan penyedia layanan dalam hal ini service desk SAP dan penanggung jawab masing-masing layanan.

Setelah dilakukan verifikasi dan validasi dokumen SLR, maka baru dimulai tahap yang selanjutnya yaitu pembuatan dokumen Service Level Agreement (SLA). Dalam membuat SLA, diperlukan aktivitas sebagai berikut yaitu, penggalan data dan informasi terkait SLA help desk SAP berupa review dokumen dan wawancara pada penyedia layanan yang mengacu pada standar acuan ITIL versi 2011 dan dokumen SLR yang telah divalidasi, kemudian diperlukan adanya verifikasi data dan informasi SLA help desk SAP untuk menyamakan persepsi dan pendapat dengan narasumber, selanjutnya yaitu pembuatan dokumen SLA help desk SAP serta melakukan verifikasi dan validasi dokumen SLA help desk SAP.

Pada proses penyusunan dokumen SLA, dilakukan identifikasi daftar layanan berdasarkan dokumen SLR. Setelah dilakukan wawancara, didapati bahwa terdapat perubahan daftar layanan disertai penghapusan layanan dan juga penambahan layanan. Layanan yang dihapuskan yaitu Layanan perbaikan hardware eror, sedangkan layanan yang ditambahkan yaitu Layanan Role Authorization dan Layanan penambahan field text dan input pada form SAP. Kemudian, berdasarkan checklist SLR ITIL yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, didapatkan struktur dan konten dokumen SLA sebagai berikut:

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Informasi Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Deskripsi Layanan	Nama Layanan	Bersifat Deskriptif
	Deskripsi Layanan	
	Tanggal dimulai Layanan	
	Tanggal berakhir layanan	
Layanan yang ditawarkan	Layanan Infrastruktur	Deskripsi tiap-tiap layanan <i>help desk</i>
	Layanan Teknikal	
Komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan	Kontak personal pelanggan	Uraian informasi kontak personal pengguna layanan
	Kontak personal penyedia layanan	Uraian informasi kontak personal penyedia layanan
	Pelaporan layanan	Uraian ketentuan pelaporan layanan <i>help desk</i>
	Status Keluhan dan permintaan layanan	Uraian status tiket <i>help desk</i>
	Prosedur penanganan keluhan dan permintaan layanan	Uraian prosedur penanganan tiket <i>help desk</i>
	Eskalasi	Uraian eskalasi <i>help desk</i>
	<i>Help desk Channel</i>	Uraian jalur komunikasi <i>help desk</i>
	<i>Review</i> layanan <i>help desk</i>	Uraian review layanan <i>help desk</i>
Keamanan TI	Keamanan TI <i>help desk</i>	Uraian keamanan TI <i>help desk</i>
Waktu layanan	Waktu pelayanan standar	Uraian waktu pelayanan <i>help desk</i> dan waktu penanganan keluhan
	Waktu penanganan	
<i>Required Types and Level of Support</i>	Infrastruktur	Uraian infrastruktur yang didukung oleh <i>help desk</i>
	Pengguna Layanan <i>help desk</i>	Uraian pengguna layanan <i>help desk</i>
<i>Service Level Agreement</i>	Deskripsi Kelompok Layanan	Uraian Daftar layanan beserta target layanan
Standar Teknis	Standar teknis <i>help desk</i>	Uraian spesifikasi teknis layanan <i>help desk</i>
<i>Glossary</i>	Daftar Istilah	Uraian definisi istilah-istilah yang digunakan

Tabel 5. Dokumen SLA

Konten dari dokumen SLA didapatkan dari hasil wawancara dengan penyedia layanan yang mengacu pada dokumen SLR yang kemudian disesuaikan dengan kemampuan penyedia layanan. Selain perubahan layanan dari dokumen SLR ke dokumen SLA, didapatkan beberapa perubahan terkait dengan target layanan dan waktu layanan yang disediakan. Berikut merupakan contoh sebagian konten daftar layanan beserta target layanan yang didapatkan untuk dokumen Service Level Agreement:

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar SAP sesuai dengan kebutuhan bisnis (ABAP Enhance)	Berdasarkan urgensi, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 permintaan /hari	Permintaan fitur baru harus dengan persetujuan BPO (Business Process Owner)	Program SAP hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAP, dan tidak dapat diremote dari luar
2. Penambahan field text dan input pada form SAP (ABAP form)	Berdasarkan urgensi, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 permintaan /hari	User memberi rekap permintaan penambahan field text dan input pada form sesuai dengan format SAP ke tim helpdesk berupa softcopy melalui email	Program SAP hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAP, dan tidak dapat diremote dari luar

Tabel 5. Target layanan

5. SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh, dilakukan penarikan kesimpulan mengenai pembuatan dokumen SLR, SLA dan OLA pada layanan help desk SAP di Pupuk Indonesia. Terdapat dua rumusan masalah yang dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, yaitu sebagai berikut:

5.1 Hasil observasi dokumen dan wawancara terkait

Service Level Management help desk SAP Dari hasil observasi dokumen yang dilakukan, didapatkan dokumen dari perusahaan yaitu dokumen ICT Master Plan Pupuk Indonesia termasuk dokumen Tata Kelola IT Pupuk Indonesia, serta Dokumen Project Charter implementasi SAP Pupuk Indonesia. Kemudian diperlukan observasi dokumen standar acuan penelitian ini yaitu ITIL versi 2011. Sedangkan dari wawancara yang telah dilakukan, didapatkan beberapa poin penting untuk menyusun dokumen, diantaranya yaitu, ruang lingkup

help desk SAP, Struktur manajemen help desk SAP, rincian eskalasi help desk SAP serta tugas, pokok dan fungsi dari masing-masing peran yang terkait dalam tim help desk SAP.

5.2 Pembuatan dokumen Service Level Agreement

Dari hasil observasi dokumen dan wawancara, dilakukan identifikasi dan analisa untuk pembuatan dokumen. Untuk pembuatan dokumen SLR, dilakukan identifikasi job desk help desk SAP, identifikasi kebutuhan layanan termasuk daftar layanan dan pengkategorian layanan. Selain itu, diperlukan aktivitas identifikasi tabel daftar layanan dan identifikasi waktu penanganan layanan help desk. Dalam penyusunan dokumen SLA, diperlukan identifikasi daftar layanan dari pengguna layanan yang kemudian disesuaikan dengan kemampuan penyedia layanan. Kemudian dilakukan penyusunan struktur dokumen berdasarkan standar acuan dan disesuaikan dengan kebutuhan layanan, sehingga terbentuklah struktur dokumen SLA yaitu Informasi umum, Deskripsi layanan, Layanan yang ditawarkan, Komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan yang menjelaskan tentang pelaporan layanan, prosedur penanganan permintaan dan keluhan, eskalasi dan juga channel help desk

DAFTAR PUSTAKA

- I. Middleton, "Key Factors in Help Desk Success (An analysis of areas critical to help desk development and functionality.)," British Library R&D Report 6247, 1996.
- IBM, "Types of Service Level Agreements," [Online]. Available: http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSANHD_7.5.1/com.ibm.mbs.doc/sla/c_types_slas.html.
- J. O. Long, ITIL 2011 at a Glance, Springer New York Heidelberg Dordrecht London, 2012.
- L. Hennebeck, ITIL Service Design 2011 Edition, 2011.
- M. Syahmi, "Analisis Struktur Service Desk Di Perguruan Tinggi (Studi Kasus: Institut Teknologi Sepuluh Nopember)," ITS, Surabaya, 2016.
- N. Karten, How to Establish Service Level Agreements, 2003.
- P. Farenden, ITIL for Dummies, Chicester: Wiley, 2012.
- S. Kempter, "Checklist SLA OLA," 15 May 2016. [Online]. Available: http://wiki.en.itprocessmaps.com/index.php/Checklist_SLA_OLA
- Service Desk Institute, Service Desk Certification: A Pocket Guide, Orpington, Kent: Service Desk Institute, 2014.
- T. D. Susanto, Manajemen Layanan Teknologi Informasi, Surabaya: Sistem Informasi ITS, 2013.
- T. F. Nugraha, "Pembuatan Service Level Agreement (SLA) Layanan Information Technology Helpdesk Berdasarkan Work Order di PT. Badak LNG," Surabaya, 2016.
- UCISA, "ITIL - Introducing the Service Desk," [Online]. Available: https://www.ucisa.ac.uk/-/media/files/members/activities/itil/service_operation/service_desk/itil_introducing-the-service-deskpdf.ashx?la=en.
- V. Lloyd dan C. Rudd, ITIL Version 3 Service Design, Buckinghamshire: OGC, 2011.

SERVICE LEVEL AGREEMENT



Dosen Pengasuh :

Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D

Disusun Oleh :

1. Isti Ma'atun Nasichah (192420051)
2. Fadel M. Madjid (192420052)

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

1. PENDAHULUAN

Pupuk Indonesia merupakan salah satu perusahaan produsen pupuk terbesar di Asia, yang baru saja melaksanakan restrukturisasi holding pada tahun 2011. Dalam rangka melakukan integrasi data dengan 7 anak perusahaannya, PT. Pupuk Indonesia kemudian melakukan implementasi SAP yang dimulai tahun 2014. Seiring dengan proses implementasi SAP, tidak sedikit laporan yang timbul mengenai permasalahan penggunaan SAP dan PT. Pupuk Indonesia perlu untuk mendokumentasikannya.

Pupuk Indonesia membutuhkan dasar pengetahuan terlebih dahulu untuk menyelesaikan masalah yang ada terkait dengan SAP. Sehingga, untuk mengantisipasi masalah yang sulit diselesaikan, Pupuk Indonesia membutuhkan sistem help desk, yang kemudian berfungsi untuk menghasilkan knowledge base apabila terdapat masalah yang berulang. Help desk merupakan penyedia layanan yang baik terkait request fulfillment, incident management, problem management serta access management, help desk juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua keluhan dari konsumen dapat diselesaikan secara tepat waktu sesuai dengan perjanjian tanpa harus kehilangan tiket (help desk ticket) keluhan tertentu (Middleton, 1996).

Dalam menyelesaikan suatu keluhan atau permintaan layanan, tentunya diperlukan kepastian kualitas layanan yang sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam penerapan manajemen layanan teknologi informasi. Hal tersebut digambarkan pada level Service Design di ITIL pada proses Service Level Management. Service Level Management adalah sebuah proses yang bertujuan untuk menyelaraskan bisnis dengan kualitas layanan serta menentukan kebutuhan dan harapan pelanggan dalam sebuah perjanjian antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Service Level Management memiliki beberapa keluaran, diantaranya Service Level Requirement (SLR), Service Level Agreement (SLA) dan Operational Level Agreement (OLA) berdasarkan Hennebeck (2011). Ketiga dokumen tersebut perlu dibuat untuk menjelaskan kebutuhan layanan, ketersediaan layanan, performa layanan serta peran dan tanggung jawab internal support penyedia layanan pada perusahaan. PT. Pupuk Indonesia memerlukan ketiga dokumen tersebut untuk mendefinisikan layanan kepada pengguna layanannya yaitu pengguna SAP pada internal PT. Pupuk Indonesia sendiri maupun 7 anak perusahaan Pupuk Indonesia serta untuk mendefinisikan kesepakatan mengenai pembagian kerja didalam internal penyedia layanan untuk melakukan support apabila ada pelaporan permasalahan ataupun permintaan layanan pada help desk.

2. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Service Level Agreement (SLA) merupakan luaran utama yang dihasilkan dari proses SLM. Bagian ini akan secara detil membahas SLA. Konsep Service Level Agreement (SLA) Service Level Agreement (SLA) merupakan dokumen kesepakatan yang membantu dalam identifikasi ekspektasi pada suatu layanan, memperjelas tanggung jawab, dan memfasilitasi komunikasi antara dua pihak, yakni penyedia layanan dan pelanggan atau pengguna layanan (Kempter, 2016). Dokumen SLA dibutuhkan untuk memberikan koridor kepada penyedia layanan dan membuat penyedia layanan bekerja lebih giat karena ada target yang dibebankan dalam sebuah dokumen SLA (Nugraha, 2016). Pentingnya Service Level Agreement (SLA) Adapun pentingnya adanya SLA di dalam sebuah organisasi karena dapat memberikan manfaat, di antaranya sebagai berikut (Karten, 2003).

- Meningkatkan pemahaman penyedia layanan terhadap prioritas dan kebutuhan pengguna layanan
- Memberikan pemahaman pada pengguna layanan mengenai seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam menyediakan layanan
- Memberikan pemahaman kepada pengguna layanan terhadap keterbatasan sumber daya yang dimiliki penyedia layanan
- Meningkatkan konsistensi antara pihak yang terkait dalam mengevaluasi efektivitas layanan
- Sebagai tolok ukur dalam melakukan peningkatan berkelanjutan
- Mengurangi waktu yang biasa digunakan untuk menyelesaikan konflik antara penyedia dan pengguna layanan
- Memberikan pemaparan yang jelas mengenai peran, tanggung jawab dan akuntabilitas
- Sebagai dasar kepercayaan, kerjasama dan hubungan baik antar penyedia dan pengguna layanan
- Sebagai kerangka kerja dalam pertimbangan bisnis ketika adanya peningkatan sumber daya
- Sebagai control bagi pengguna layanan terhadap penyampaian layanan yang berhubungan dengan biaya
- Meningkatkan peluang untuk terjalinnya hubungan jangka panjang dengan pengguna layanan
- Sebagai bagian dari usaha peningkatan secara keseluruhan

2.1. Tipe-tipe Penyusunan SLA

Terdapat beberapa konsep penyusunan SLA, yang disebut dengan istilah SLA Framework. SLA Framework dikelompokkan berdasarkan cakupan penyediaan layanan, di antaranya sebagai berikut (LLoyd dan Rudd, 2003).

- Service-based SLA, untuk satu layanan berlaku untuk semua kelompok pengguna.
- Customer-based SLA, untuk satu kelompok pelanggan berlaku untuk semua jenis layanan.
- Multi level SLA

Multi level SLA memiliki 3 tingkat. Tingkat perusahaan mencakup kesepakatan terkait masalah – masalah umum yang berlaku untuk semua pelanggan di sebuah organisasi. Tingkat pelanggan mencakup kesepakatan terkait masalah – masalah yang relevan dengan kelompok pelanggan tertentu terlepas dari layanan yang digunakan. Tingkat layanan mencakup masalah – masalah yang relevan dengan layanan tertentu untuk kelompok pelanggan tertentu.

Penyusunan dokumen SLA juga dapat dikelompokkan berdasarkan sasaran pengguna SLA tersebut, di antaranya sebagai berikut (IBM, 2016).

- Customer service level agreement SLA ini dibuat untuk melayani pengguna dari pihak luar perusahaan seperti perusahaan jasa penyediaan database kepada perusahaan lain yang menggunakan jasanya.
- Internal service level agreement SLA ini dibuat untuk melayani pengguna dari pihak internal perusahaan seperti unit layanan helpdesk yang menyediakan layanan teknologi informasi terhadap seluruh karyawan perusahaan.
- Vendor service level agreement SLA ini dibuat untuk perjanjian dengan pihak ketiga seperti perusahaan memakai jasa pihak ketiga untuk layanan penyediaan laptop sehingga dalam menyediakan jasa layanannya pihak ketiga tersebut harus memenuhi target yang ada pada SLA.

2.2. Konten Service Level Agreement (SLA)

Adapun, konten wajib dokumen SLA menurut kerangka kerja ITIL v3 tahun 2011 adalah seperti ditunjukkan pada tabel sebagai berikut (Kempter, 2016).

Tabel 1. Konten SLA

SERVICE LEVEL AGREEMENT
Nama layanan
(Berisi nama layanan)
Informasi layanan
(Berisi informasi mengenai tanggal dan tempat pembuatan SLA serta nama penanggung jawab dari SLA, yang terdiri dari): Service Level Manager (Berisi nama manajer tingkat layanan) Klien (Berisi nama klien)
Kontak Personal
(Berisi beberapa poin sebagai berikut:) Nama penyedia layanan (Berisi nama penyedia layanan) Nama penerima layanan (Berisi nama penerima layanan) Kontak mitra/ penanggung jawab (Berisi nomor telepon atau email yang dapat dihubungi baik dari sisi klien maupun dari organisasi TI. Hal ini diperlukan guna untuk beberapa hal, seperti perubahan kontrak, komplain dan saran, eskalasi dalam hal pelanggaran kontrak, usulan layanan, serta hal-hal darurat)
Durasi Kontrak
(Berisi beberapa hal sebagai berikut:) Kontrak dimulai (Berisi tanggal awal berjalannya kontrak) Kontrak berakhir (Berisi tanggal berakhirnya kontrak) Ketentuan untuk merubah SLA (berisi peraturan untuk melakukan perubahan terhadap SLA, seperti bagaimana pengajuan untuk permintaan perubahan (penghapusan, penambahan, atau perubahan komponen dari SLA), bagaimana kendali atas permintaan dan pelaksanaan perubahan, siapa yang bertanggung jawab atas kejelasan perubahan) Ketentuan untuk menghentikan SLA (Berisi aturan-aturan untuk menghentikan atau mengakhiri SLA)
Deskripsi Layanan
(Berisi hal hal sebagai berikut): Deskripsi singkat layanan (Berisi deskripsi singkat dari layanan yang akan ditawarkan) Pengguna layanan TI dari sisi pelanggan (Berisi daftar pengguna layanan TI) Rincian layanan yang ditawarkan (Berisi rincian aspek-aspek layanan TI yang ditawarkan dalam kelompok-kelompok layanan (service groups). Untuk setiap kelompok layanan terdiri dari):

– Aspek layanan yang ditawarkan (Warranty: security, continuity, capacity dan availability) – Kualitas layanan (Berisi jumlah interupsi terhadap layanan yang diperbolehkan, ambang ketersediaan layanan (xx,xx%), jumlah downtime yang diperbolehkan untuk pemeliharaan, dan prosedur untuk mengabarkan interupsi layanan baik yang direncanakan maupun yang tidak direncanakan). – Performa layanan (Berisi kapasitas (batas terendah/tertinggi) layanan, beban kerja/penggunaan layanan, waktu respons dari aplikasi, serta waktu reaksi dan penyelesaian (berdasarkan pada prioritas insiden))
Prosedur Permintaan layanan TI
(Berisi prosedur yang dapat dilakukan untuk meminta layanan TI, sebagai contoh permintaan layanan dapat dilakukan melalui telepon/fax/email (nomor telepon, alamat, dll))
Penjaminan Kualitas dan Pelaporan Tingkat Layanan
(Berisi hal-hal sebagai berikut:) Prosedur pengukuran (Berisi indikator yang digunakan untuk pengukuran, prosedur yang digunakan untuk pengukuran, interval pengukuran, dan penyusunan laporan) Ulasan SLA (Berisi interval waktu untuk meninjau SLA)
Glosarium
(berisi penjelasan istilah-istilah penting yang digunakan dalam SLA)

2.3 Prioritasi Penanganan pada SLA

Hasil analisis dokumen eksternal meliputi ulasan mengenai urgensi, dampak, prioritas penanganan dan ketersediaan layanan menurut ITIL V3 2011. Urgensi terdapat kualifikasi dalam menentukan urgensi menurut ITIL V3 2011, meskipun memungkinkan dalam penyusunan SLA akan menggunakan justifikasi yang berbeda, namun acuan menurut best practice ditunjukkan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 2. Prioritas penanganan SLA

<i>Level</i>	<i>Qualifying</i>
High	a. Operasional berkaitan dengan yang dilaporkan benar-benar terhenti b. Masalah menjalar ke hal lain dengan cepat c. Pekerjaan yang terganggu sangat bergantung dengan waktu
Medium	a. Operasional berkaitan dengan yang dilaporkan terhenti sebagian b. Masalah menjalar ke hal lain jika tidak ditangani c. Pekerjaan yang terganggu tidak ada batasan waktu
Low	a. Tidak ada kegiatan operasional yang terpengaruh b. Masalah tidak menjalar ke hal lain jika tidak ditangani c. Tidak ada pekerjaan yang terganggu

Dampak Berdasarkan ITIL V3 2011, terdapat kualifikasi untuk justifikasi dampak. Pada penyusunan SLA untuk layanan SAP memungkinkan untuk penggunaan justifikasi dampak yang berbeda, namun acuan menurut best practice ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Justifikasi Dampak

<i>Level</i>	<i>Qualifying</i>
High	a. Server benar-benar mati dan tidak dapat digunakan b. Seluruh proses bisnis utama terhenti dan tidak ada yang dapat melaksanakan pekerjaannya c. Dapat menimbulkan kecelakaan dan mengancam nyawa d. Mengancam citra perusahaan
Medium	Terdapat proses bisnis yang terganggu
Low	Tidak mengganggu proses bisnis sama sekali

Prioritasi Penanganan Berdasarkan ITIL V3 2011, terdapat hasil pemetaan antara urgensi dan dampak yang menghasilkan kategori prioritasi penanganan pada Tabel 4 sebagai berikut.

Tabel 4. Matrix Dampak

		DAMPAK		
		<i>High</i>	<i>Medium</i>	<i>Low</i>
URGENSI	<i>High</i>	1-Critical	2-High	3-Medium
	<i>Medium</i>	2-High	3-Medium	4- Low
	<i>Low</i>	3-Medium	4-Low	5-Very low

2.5 Service Desk

Service desk biasa disebut juga dengan istilah help desk, support desk, atau IT Service Center adalah sebuah unit fungsi dalam organisasi yang berfungsi sebagai gerbang komunikasi (single point of contact atau SPOC) antara penyedia layanan dengan pengguna. Service desk berperan sebagai pihak pertama yang dihubungi pelanggan apabila membutuhkan bantuan dalam memanfaatkan layanan TI, baik dari pertanyaan sederhana hingga permasalahan gangguan teknis layanan yang kompleks. Service desk memiliki fungsi penting memastikan pengguna dapat memperoleh nilai (value) sebanyak mungkin dari layanan TI yakni dengan menyelesaikan setiap permasalahan yang dihadapi oleh pengguna (Susanto, 2013). Permintaan yang dilakukan oleh user kepada service desk biasanya berupa akses informasi, penanganan masalah, atau knowledge sharing (Long, 2012). Kerangka kerja yang mengatur mengenai service desk adalah ITIL V3 2011. Menurut ITIL V3 2011, service desk memiliki 3 (tiga) area proses penanganan permasalahan yang masih masuk dalam domain Service Operation ITIL v3 2011, yakni sebagai berikut (Farenden, 2012).

- Incident Management: menangani permasalahan layanan
- Request Fulfilment: memenuhi permintaan pelanggan
- Access Management: mengatur hak akses pengguna layanan

Service desk umumnya menangani permasalahan permasalahan pengguna layanan terkait teknologi informasi, di antara aktivitas-aktivitas tersebut, berikut di antaranya (UCISA, 2016).

- Mencatat log permasalahan (log insiden) dan permintaan layanan (service requests), serta mengelompokkan dan menentukan urutan prioritas penanganannya
- Melakukan investigasi atau diagnose awal terhadap sebuah insiden layanan
- Menyelesaikan permasalahan (insiden) dan permintaan layanan (service requests) secara langsung apabila memungkinkan
- Meneruskan (melakukan eskalasi) permasalahan atau permintaan layanan ke fungsi lain yang terkait apabila tidak dapat ditangani sendiri dalam rentang waktu yang telah ditetapkan
- Memastikan pelapor selalu memperoleh informasi penanganan laporan atau permintaannya
- Menutup setiap laporan permasalahan, permintaan layanan dan laporan-laporan lain ketika sudah diselesaikan
- Melakukan survey kepuasan pelanggan layanan

Terdapat beberapa klasifikasi untuk service desk dapat dikatakan berhasil menurut Service Desk Institute, di antaranya sebagai berikut (SDU, 2014).

- Menyelesaikan 60% atau lebih insiden dan permintaan tanpa eskalasi
- Meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan, dengan first level resolution (diselesaikan sendiri oleh service desk) sebesar 50% atau lebih
- Mengurangi biaya dan waktu untuk menyelesaikan insiden
- Menjaga bisnis tetap berjalan efisien

3. PENYUSUNAN SLA

3.1 Tahap Inisiasi

Tahap inisiasi merupakan tahap awal yang dilakukan pada penelitian ini. Tahapan ini berupa proses pengumpulan dan pengolahan data yang akan digunakan untuk tahap penyusunan dokumen SLA dan dokumen akhir. Adapun, aktivitas yang ada pada tahapan ini diawali dengan menggali layanan yang berdasarkan core servicenya, kemudian menggali aspek kebutuhan setiap layanan SAP dilanjutkan dengan tahap terakhir adalah melakukan verifikasi dan validasi aspek kebutuhan layanan yang telah dibuat tersebut kepada pihak manajemen dari SAP.

3.3 Menggali Layanan TI SAP

Tahapan ini berisi proses perincian dari setiap core service SAP. Informasi terkait core service yang disediakan oleh SAP ini didapatkan dari hasil wawancara dengan Kepala SubDirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi SAP. Core service dalam hal ini merupakan layanan yang berupa fungsi-fungsi utama yang masih berbentuk kebutuhan layanan secara umum. Core service SAP yang menjadi batasan pada penelitian ini terdiri dari:

- Layanan akun SAP
- Layanan akses internet / jaringan
- Layanan transaksi
- Layanan pengembangan sistem
- Layanan pemutakhiran data

Dari beberapa layanan di atas, masing-masing core service tersebut dapat dirincikan lagi berdasarkan keluhan permasalahan (incident management) maupun permintaan (request fulfillment) dari setiap layanan tersebut. Selain itu, core service di atas dapat dirincikan berdasarkan layanan-layanan yang ada di dalamnya, misalnya untuk layanan kontak personal

dapat dirincikan menjadi layanan permintaan pembuatan akun baru dan layanan permintaan reset password akun. Tahap penggalan layanan ini dapat dilakukan dengan wawancara kepada service desk SAP dan masing-masing penanggung jawab layanan untuk mendokumentasikan layanan-layanan SAP. Masukan pada tahapan ini dapat berupa hasil wawancara secara langsung dengan pihak service desk SAP serta masing-masing penanggung jawab layanan. Sedangkan luaran dari tahapan ini berupa daftar layanan yang disediakan SAP.

3.3 Menggali Aspek Kebutuhan Layanan TI SAP

Tahapan ini merupakan tahap penggalan aspek kebutuhan pengguna layanan yang dihasilkan berdasarkan riwayat pengelolaan layanan. Aspek kebutuhan layanan dihasilkan dari log insiden pengelolaan layanan berbentuk log pelaporan layanan melalui email. Namun, ketika terdapat aspek kebutuhan yang tidak tercakup di log insiden, maka penggalan aspek kebutuhan dilanjutkan dengan melakukan wawancara kepada service desk atau penanggung jawab masing-masing layanan pada SAP secara langsung. Dari beberapa sumber tersebut, kemudian ditentukan justifikasi kebutuhan setiap layanan berdasarkan data pada sumber tersebut untuk kemudian dianalisis, namun tetap dapat mempertimbangkan kemampuan penyedia layanan pada aspek kebutuhan layanan. Hal ini perlu dilakukan dikarenakan pada log insiden berbentuk email laporan yang disampaikan pengguna layanan tidak merepresentasikan seluruh kebutuhan pengguna dikarenakan memungkinkan juga adanya penyampaian laporan melalui media selain email, seperti telepon, sehingga, diperlukannya wawancara kepada service desk atau penanggung jawab masing-masing layanan secara langsung mengenai kebutuhan layanan yang belum tercakup dalam log insiden. Selain itu, dilakukan wawancara juga terkait aspek warranty yang saat ini diterapkan SAP. Masukan pada tahapan ini adalah log insiden dan hasil wawancara dengan service desk serta dokumen ITIL v3 tahun 2011 sebagai acuan konten aspek kebutuhan layanan. Sedangkan luaran dari tahapan ini berbentuk aspek kebutuhan layanan. Aspek kebutuhan layanan terdiri dari waktu respon, waktu penyelesaian dan aspek warranty.

3.4 Verifikasi Aspek Kebutuhan Layanan TI Kepada Manajemen SAP

Tahapan ini merupakan tahapan konfirmasi aspek kebutuhan layanan yang telah dibuat apakah telah dapat mendefinisikan kebutuhan pengguna layanan dengan baik. Proses verifikasi dan validasi ini dilakukan melalui proses wawancara dengan perwakilan penyedia layanan, kemungkinan merupakan bagian dari manajemen SAP. Pada proses ini, terjadi negosiasi antara peneliti dan pihak perwakilan dari penyedia layanan terkait aspek kebutuhan yang telah dirumuskan oleh peneliti apakah dapat diseimbangkan dengan kemampuan service desk

maupun penanggung jawab masing-masing layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan yang dirumuskan di dalamnya. Memungkinkan bagi penyedia layanan untuk menyatakan ketidakmampuannya pada kebutuhan layanan tertentu sehingga meminta pada dokumen SLA yang akan dibuat agar disesuaikan target tingkat layanannya dengan kemampuan SAP. Masukan pada tahap ini adalah aspek kebutuhan layanan SAP. Sedangkan, luarannya adalah kebutuhan setiap layanan yang ditransformasikan ke dalam bentuk kesepakatan target tingkat layanan setelah adanya proses negosiasi dengan perwakilan penyedia layanan, di mana target tingkat layanan tersebut akan menjadi masukan utama pada pembuatan dokumen SLA.

4. HASIL SLA

Tahap pembuatan dokumen SLA dilakukan ketika tahap inisiasi telah selesai dilakukan. Pada tahap ini, akan dilakukan pengolahan terhadap aspek kebutuhan layanan yang telah dibuat dan disesuaikan dengan kemampuan penyedia layanan dalam hal ini service desk SAP dan penanggung jawab masing-masing layanan.

Setelah dilakukan verifikasi dan validasi dokumen SLR, maka baru dimulai tahap yang selanjutnya yaitu pembuatan dokumen Service Level Agreement (SLA). Dalam membuat SLA, diperlukan aktivitas sebagai berikut yaitu penggalan data dan informasi terkait SLA help desk SAP berupa review dokumen dan wawancara pada penyedia layanan yang mengacu pada standar acuan ITIL versi 2011 dan dokumen SLR yang telah divalidasi, kemudian diperlukan adanya verifikasi data dan informasi SLA help desk SAP untuk menyamakan persepsi dan pendapat dengan narasumber, selanjutnya yaitu pembuatan dokumen SLA help desk SAP serta melakukan verifikasi dan validasi dokumen SLA help desk SAP.

Pada proses penyusunan dokumen SLA, dilakukan identifikasi daftar layanan berdasarkan dokumen SLR. Setelah dilakukan wawancara, didapati bahwa terdapat perubahan daftar layanan disertai penghapusan layanan dan juga penambahan layanan. Layanan yang dihapuskan yaitu Layanan perbaikan hardware eror, sedangkan layanan yang ditambahkan yaitu layanan role authorization dan layanan penambahan field text dan input pada form SAP. Kemudian berdasarkan checklist SLR ITIL yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, didapatkan struktur dan konten dokumen SLA sebagai berikut:

Tabel 5. Dokumen SLA

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Informasi Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Deskripsi Layanan	Nama Layanan	Bersifat Deskriptif
	Deskripsi Layanan	
	Tanggal dimulai Layanan	
	Tanggal berakhir layanan	
Layanan yang ditawarkan	Layanan Infrastruktur	Deskripsi tiap-tiap layanan <i>help desk</i>
	Layanan Teknikal	
Komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan	Kontak personal pelanggan	Uraian informasi kontak personal pengguna layanan
	Kontak personal penyedia layanan	Uraian informasi kontak personal penyedia layanan
	Pelaporan layanan	Uraian ketentuan pelaporan layanan <i>help desk</i>
	Status Keluhan dan permintaan layanan	Uraian status tiket <i>help desk</i>
	Prosedur penanganan keluhan dan permintaan layanan	Uraian prosedur penanganan tiket <i>help desk</i>
	Eskalasi	Uraian eskalasi <i>help desk</i>
	<i>Help desk Channel</i>	Uraian jalur komunikasi <i>help desk</i>
	<i>Review</i> layanan <i>help desk</i>	Uraian review layanan <i>help desk</i>
Keamanan TI	Keamanan TI <i>help desk</i>	Uraian keamanan TI <i>help desk</i>
Waktu layanan	Waktu pelayanan standar	Uraian waktu pelayanan <i>help desk</i> dan waktu penanganan keluhan
	Waktu penanganan	
<i>Required Types and Level of Support</i>	Infrastruktur	Uraian infrastruktur yang didukung oleh <i>help desk</i>
	Pengguna Layanan <i>help desk</i>	Uraian pengguna layanan <i>help desk</i>
<i>Service Level Agreement</i>	Deskripsi Kelompok Layanan	Uraian Daftar layanan beserta target layanan
Standar Teknis	Standar teknis <i>help desk</i>	Uraian spesifikasi teknis layanan <i>help desk</i>
<i>Glossary</i>	Daftar Istilah	Uraian definisi istilah-istilah yang digunakan

Konten dari dokumen SLA didapatkan dari hasil wawancara dengan penyedia layanan yang mengacu pada dokumen SLR yang kemudian disesuaikan dengan kemampuan penyedia layanan. Selain perubahan layanan dari dokumen SLR ke dokumen SLA, didapatkan beberapa perubahan terkait dengan target layanan dan waktu layanan yang disediakan. Berikut

merupakan contoh sebagian konten daftar layanan beserta target layanan yang didapatkan untuk dokumen Service Level Agreement:

Tabel 6. Target Layanan

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar SAP sesuai dengan kebutuhan bisnis (ABAP Enhance)	Berdasarkan urgensi, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 permintaan /hari	Permintaan fitur baru harus dengan persetujuan BPO (Business Process Owner)	Program SAP hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAP, dan tidak dapat diremote dari luar
2. Penambahan field text dan input pada form SAP (ABAP form)	Berdasarkan urgensi, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 permintaan /hari	User memberi rekap permintaan penambahan field text dan input pada form sesuai dengan format SAP ke tim helpdesk berupa softcopy melalui email	Program SAP hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAP, dan tidak dapat diremote dari luar

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh, dilakukan penarikan kesimpulan mengenai pembuatan dokumen SLR, SLA dan OLA pada layanan help desk SAP di Pupuk Indonesia. Terdapat dua rumusan masalah yang dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, yaitu sebagai berikut:

5.1 Hasil Observasi Dokumen dan Wawancara Terkait

Service Level Management help desk SAP Dari hasil observasi dokumen yang dilakukan, didapatkan dokumen dari perusahaan yaitu dokumen ICT Master Plan Pupuk Indonesia termasuk dokumen Tata Kelola IT Pupuk Indonesia, serta Dokumen Project Charter implementasi SAP Pupuk Indonesia. Kemudian diperlukan observasi dokumen standar acuan penelitian ini yaitu ITIL versi 2011. Sedangkan dari wawancara yang telah dilakukan, didapatkan beberapa poin penting untuk menyusun dokumen, diantaranya yaitu, ruang lingkup

help desk SAP, Struktur manajemen help desk SAP, rincian eskalasi help desk SAP serta tugas, pokok dan fungsi dari masing-masing peran yang terkait dalam tim help desk SAP.

5.2 Pembuatan Dokumen Service Level Agreement

Dari hasil observasi dokumen dan wawancara, dilakukan identifikasi dan analisa untuk pembuatan dokumen. Untuk pembuatan dokumen SLR, dilakukan identifikasi job desk help desk SAP, identifikasi kebutuhan layanan termasuk daftar layanan dan pengkategorian layanan. Selain itu, diperlukan aktivitas identifikasi tabel daftar layanan dan identifikasi waktu penanganan layanan help desk. Dalam penyusunan dokumen SLA, diperlukan identifikasi daftar layanan dari pengguna layanan yang kemudian disesuaikan dengan kemampuan penyedia layanan. Kemudian dilakukan penyusunan struktur dokumen berdasarkan standar acuan dan disesuaikan dengan kebutuhan layanan, sehingga terbentuklah struktur dokumen SLA yaitu informasi umum, deskripsi layanan, layanan yang ditawarkan, komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan yang menjelaskan tentang pelaporan layanan, prosedur penanganan permintaan dan keluhan, eskalasi dan juga channel help desk

DAFTAR PUSTAKA

- I. Middleton, "Key Factors in Help Desk Success (An analysis of areas critical to help desk development and functionality.)," British Library R&D Report 6247, 1996.
- IBM, "Types of Service Level Agreements," [Online]. Available: http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/SSANHD_7.5.1/com.ibm.mbs.doc/sla/c_types_slas.html.
- J. O. Long, ITIL 2011 at a Glance, Springer New York Heidelberg Dordrecht London, 2012.
- L. Hennebeck, ITIL Service Design 2011 Edition, 2011.
- M. Syahmi, "Analisis Struktur Service Desk Di Perguruan Tinggi (Studi Kasus: Institut Teknologi Sepuluh Nopember)," ITS, Surabaya, 2016.
- N. Karten, How to Establish Service Level Agreements, 2003.
- P. Farenden, ITIL for Dummies, Chicester: Wiley, 2012.
- S. Kempter, "Checklist SLA OLA," 15 May 2016. [Online]. Available: http://wiki.en.itprocessmaps.com/index.php/Checklist_SLA_OLA
- Service Desk Institute, Service Desk Certification: A Pocket Guide, Orpington, Kent: Service Desk Institute, 2014.
- T. D. Susanto, Manajemen Layanan Teknologi Informasi, Surabaya: Sistem Informasi ITS, 2013.
- T. F. Nugraha, "Pembuatan Service Level Agreement (SLA) Layanan Information Technology Helpdesk Berdasarkan Work Order di PT. Badak LNG," Surabaya, 2016.
- UCISA, "ITIL - Introducing the Service Desk," [Online]. Available: https://www.ucisa.ac.uk/-/media/files/members/activities/itil/service_operation/service_desk/itil_introducing-the-service-deskpdf.ashx?la=en.
- V. Lloyd dan C. Rudd, ITIL Version 3 Service Design, Buckinghamshire: OGC, 2011.

SERVICE LEVEL AGREEMENT

oleh :

Isti M. Nasichah (192320051)

Fadel M. Madjid (192320052)

OUTLINE

1. Pendahuluan
2. Service Level Agreement (SLA)
3. Penyusunan SLA
4. Hasil SLA
5. Kesimpulan

The background features a gradient of blue colors, transitioning from a deep navy blue on the left to a bright cyan on the right. Overlaid on this are several thick, wavy, horizontal bands. From top to bottom, these bands are: a thin light blue line, a medium blue band, a thick yellow band, a light blue band, and a white band at the very bottom. The waves are smooth and flow from left to right.

PENDAHULUAN

PENDAHULUAN

- ✓ Pupuk Indonesia merupakan salah satu perusahaan produsen pupuk terbesar di Asia dan baru saja melaksanakan restrukturisasi holding pada tahun 2011. Sehingga membutuhkan dasar pengetahuan terlebih dahulu untuk menyelesaikan masalah terkait dengan SAP. Pupuk Indonesia membutuhkan sistem help desk, yang berfungsi untuk menghasilkan knowledge base apabila terdapat masalah yang berulang.
- ✓ Dalam menyelesaikan suatu keluhan atau permintaan layanan, diperlukan kepastian kualitas layanan yang sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan. Hal tersebut digambarkan pada level Service Design di ITIL pada proses Service Level Management. Service Level Management adalah sebuah proses yang bertujuan untuk menyelaraskan bisnis dengan kualitas layanan serta menentukan kebutuhan dan harapan pelanggan dalam sebuah perjanjian antara penyedia layanan dan pengguna layanan.
- ✓ Service Level Management memiliki beberapa keluaran, seperti Service Level Requirement (SLR), Service Level Agreement (SLA) dan Operational Level Agreement (OLA). PT. Pupuk Indonesia memerlukan ketiga dokumen tersebut untuk mendefinisikan layanan kepada pengguna layanannya yaitu pengguna SAP pada internal PT. Pupuk Indonesia maupun 7 anak perusahaan Pupuk Indonesia, serta untuk mendefinisikan kesepakatan mengenai pembagian kerja di dalam internal penyedia layanan untuk melakukan support apabila ada pelaporan permasalahan ataupun permintaan layanan pada help desk.

The background features a gradient of blue at the top, transitioning into a series of overlapping, wavy bands of yellow and light blue. These bands curve across the lower half of the image, creating a sense of movement and depth.

SERVICE LEVEL AGREEMENT

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

- ✓ Service Level Agreement (SLA) merupakan dokumen kesepakatan yang membantu dalam identifikasi ekspektasi pada suatu layanan, memperjelas tanggung jawab, dan memfasilitasi komunikasi antara dua pihak, yaitu penyedia layanan dan pelanggan atau pengguna layanan.
- ✓ Dokumen SLA dibutuhkan untuk memberikan koridor kepada penyedia layanan dan membuat penyedia layanan bekerja lebih giat karena ada target yang dibebankan dalam sebuah dokumen

KONSEP PENYUSUNAN SLA (SLA FRAMEWORK)

Menurut LLOYD dan Rudd (2003), SLA Framework dikelompokkan berdasarkan cakupan penyediaan layanan, di antaranya sebagai berikut :

- ✓ Service-based SLA, merupakan dokumen SLA berbasis layanan yang disediakan untuk seluruh pengguna layanan.
- ✓ Customer-based SLA merupakan dokumen SLA berbasis pelanggan yang disediakan untuk setiap kelompok pengguna layanan yang memiliki karakteristik berbeda.
- ✓ Multi level SLA

Merupakan sebuah dokumen SLA yang dirancang sesuai dengan tingkat kesepakatan. Multi level SLA memiliki 3 tingkat.

- a. Tingkat perusahaan mencakup kesepakatan terkait masalah – masalah umum yang berlaku untuk semua pelanggan di sebuah organisasi.
- b. Tingkat pelanggan mencakup kesepakatan terkait masalah – masalah yang relevan dengan kelompok pelanggan tertentu terlepas dari layanan yang digunakan.
- c. Tingkat layanan mencakup masalah – masalah yang relevan dengan layanan tertentu untuk kelompok pelanggan tertentu.

KONSEP PENYUSUNAN SLA (SLA FRAMEWORK)

Menurut LLOYD dan Rudd (2003), SLA Framework dikelompokkan berdasarkan cakupan penyediaan layanan, di antaranya sebagai berikut :

- ✓ Service-based SLA, merupakan dokumen SLA berbasis layanan yang disediakan untuk seluruh pengguna layanan.
- ✓ Customer-based SLA merupakan dokumen SLA berbasis pelanggan yang disediakan untuk setiap kelompok pengguna layanan yang memiliki karakteristik berbeda.
- ✓ Multi level SLA

Merupakan sebuah dokumen SLA yang dirancang sesuai dengan tingkat kesepakatan. Multi level SLA memiliki 3 tingkat.

- a. Tingkat perusahaan, mencakup kesepakatan terkait masalah – masalah umum yang berlaku untuk semua pelanggan di sebuah organisasi.
- b. Tingkat pelanggan, mencakup kesepakatan terkait masalah – masalah yang relevan dengan kelompok pelanggan tertentu terlepas dari layanan yang digunakan.
- c. Tingkat layanan, mencakup masalah – masalah yang relevan dengan layanan tertentu untuk kelompok pelanggan tertentu.

KONTEN SLA

SERVICE LEVEL AGREEMENT
Nama Layanan
<i>(Berisi nama layanan)</i>
Informasi Layanan
<i>(Berisi informasi mengenai tanggal dan tempat pembuatan SLA serta nama penanggung jawab dari SLA, yang terdiri dari):</i>
Service Level Manager <i>(Berisi nama manajer tingkat layanan)</i>
Klien <i>(Berisi nama klien)</i>
Kontak Personal
<i>(Berisi beberapa poin sebagai berikut:)</i>
Nama penyedia layanan <i>(Berisi nama penyedia layanan)</i>
Nama penerima layanan <i>(Berisi nama penerima layanan)</i>
Kontak mitra/ penanggung jawab <i>(Berisi nomor telepon atau email yang dapat dihubungi baik dari sisi klien maupun dari organisasi TI. Hal ini diperlukan guna untuk beberapa hal, seperti perubahan kontrak, komplain dan saran, eskalasi dalam hal pelanggaran kontrak, usulan layanan, serta hal-hal darurat)</i>
Durasi Kontrak
<i>(Berisi beberapa hal sebagai berikut:)</i>
Kontrak dimulai

<i>(Berisi tanggal awal berjalannya kontrak)</i>
Kontrak berakhir
<i>(Berisi tanggal berakhirnya kontrak)</i>
Ketentuan untuk merubah SLA
<i>(berisi peraturan untuk melakukan perubahan terhadap SLA, seperti bagaimana pengajuan untuk permintaan perubaha (penghapusan, penambahan, atau perubahan kompponen dari SLA), bagaimana kendali atas permintaan dan pelaksanaan perubahan, siapa yang bertanggung jawab atas kejelasan perubahan) Ketentuan untuk menghentikan SLA</i>
<i>(Berisi aturan-aturan untuk menghentikan atau mengakhiri SLA)</i>
Deskripsi Layanan
<i>(Berisi hal hal sebagai berikut:)</i>
Deskripsi singkat layanan <i>(Berisi deskripsi singkat dari layanan yang akan ditawarkan)</i>
Pengguna layanan TI dari sisi pelanggan <i>(Berisi daftar pengguna layanan TI)</i>
Rincian layanan yang ditawarkan <i>(Berisi rincian aspek-aspek layanan TI yang ditawarkan dalam kelompok-kelompok layanan (service groups). Untuk setiap kelompok layanan terdiri dari:)</i>
– Aspek layanan yang ditawarkan <i>(Warranty: security, continuity, capacity dan availability)</i>
– Kualitas layanan <i>(Berisi jumlah interupsi terhadap layanan yang diperbolehkan, ambang ketersediaan layanan (xx,xx%), jumlah downtime yang diperbolehkan untuk pemeliharaan, dan prosedur untuk mengabarkan interupsi layanan baik yang direncanakan maupun yang tidak direncanakan).</i>
– Performa layanan <i>(Berisi kapasitas (batas terendah/tertinggi) layanan, beban kerja/penggunaan layanan, waktu respons</i>

<i>dari aplikasi, serta waktu reaksi dan penyelesaian (berdasarkan pada prioritas insiden))</i>
Prosedur Permintaan layanan TI
<i>(Berisi prosedur yang dapat dilakukan untuk meminta layanan TI, sebagai contoh permintaan layanan dapat dilakukan melalui telepon/fax/email,...(nomor telepon, alamat, dll))</i>
Penjaminan Kualitas dan Pelaporan Tingkat Layanan
<i>(Berisi hal-hal sebagai berikut:)</i>
Prosedur pengukuran <i>(Berisi indikator yang digunakan untuk pengukuran, prosedur yang digunakan untuk pengukuran, interval pengukuran, dan penyusunan laporan)</i>
Ulasan SLA <i>(Berisi interval waktu untuk meninjau SLA)</i>
Glosarium
<i>(berisi penjelasan istilah-istilah penting yang digunakan dalam SLA)</i>

PRIORITAS PENANGANAN SLA

Terdapat kualifikasi dalam menentukan urgensi menurut ITIL V3 2011, meskipun memungkinkan dalam penyusunan SLA menggunakan justifikasi yang berbeda, namun acuan menurut best practice ditunjukkan pada tabel prioritas penanganan SLA sebagai berikut.

Tabel Prioritas Penanganan SLA

<i>Level</i>	<i>Qualifying</i>
<i>High</i>	a. Operasional berkaitan dengan yang dilaporkan benar-benar terhenti b. Masalah menjalar ke hal lain dengan cepat c. Pekerjaan yang terganggu sangat bergantung dengan waktu
<i>Medium</i>	a. Operasional berkaitan dengan yang dilaporkan terhenti sebagian b. Masalah menjalar ke hal lain jika tidak ditangani c. Pekerjaan yang terganggu tidak ada batasan waktu
<i>Low</i>	a. Tidak ada kegiatan operasional yang terpengaruh b. Masalah tidak menjalar ke hal lain jika tidak ditangani c. Tidak ada pekerjaan yang terganggu

PRIORITAS PENANGANAN SLA (lanjutan....)

Dampak berdasarkan ITIL V3 2011, terdapat kualifikasi untuk justifikasi dampak. Pada penyusunan SLA untuk layanan SAP memungkinkan penggunaan justifikasi dampak yang berbeda, namun acuan menurut best practice ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel Justifikasi Dampak

<i>Level</i>	<i>Qualifying</i>
High	a. Server benar-benar mati dan tidak dapat digunakan b. Seluruh proses bisnis utama terhenti dan tidak ada yang dapat melaksanakan pekerjaannya c. Dapat menimbulkan kecelakaan dan mengancam nyawa d. Mengancam citra perusahaan
Medium	Terdapat proses bisnis yang terganggu
Low	Tidak mengganggu proses bisnis sama sekali

Prioritas penanganan berdasarkan ITIL V3 2011, terdapat hasil pemetaan antara urgensi dan dampak yang menghasilkan kategori prioritas penanganan pada tabel sebagai berikut.

Tabel Matrix Dampak

		DAMPAK		
		High	Medium	Low
URGENSI	High	1-Critical	2-High	3-Medium
	Medium	2-High	3-Medium	4- Low
	Low	3-Medium	4-Low	5-Very low

SERVICE DESK

- ✓ Service desk (help desk, support desk, atau IT Service Center) adalah sebuah unit fungsi dalam organisasi yang berfungsi sebagai gerbang komunikasi (single point of contact atau SPOC) antara penyedia layanan dengan pengguna. Service desk berperan sebagai pihak pertama yang dihubungi pelanggan apabila membutuhkan bantuan dalam memanfaatkan layanan TI, baik dari pertanyaan sederhana hingga permasalahan gangguan teknis layanan yang kompleks.
- ✓ Kerangka kerja yang mengatur mengenai service desk adalah ITIL V3 2011.
- ✓ Terdapat beberapa klasifikasi untuk service desk dapat dikatakan berhasil menurut Service Desk Institute, di antaranya sebagai berikut :
 - Menyelesaikan 60% atau lebih insiden dan permintaan tanpa eskalasi.
 - Meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan, dengan first level resolution (diselesaikan sendiri oleh service desk) sebesar 50% atau lebih.
 - Mengurangi biaya dan waktu untuk menyelesaikan insiden.
 - Menjaga bisnis tetap berjalan efisien.



PENYUSUNAN SLA

TAHAP INISIASI & MENGGALI LAYANAN TI SAP

- ✓ Tahap inisiasi merupakan tahap awal yang dilakukan pada penelitian ini. Berupa proses pengumpulan dan pengolahan data yang akan digunakan untuk tahap penyusunan dokumen SLA dan dokumen akhir. Aktivitas yang ada pada tahapan ini diawali dengan menggali layanan yang berdasarkan core servicenya, kemudian menggali aspek kebutuhan setiap layanan SAP dilanjutkan dengan tahap terakhir adalah melakukan verifikasi dan validasi aspek kebutuhan layanan yang telah dibuat tersebut kepada pihak manajemen dari SAP.
- ✓ Tahapan menggali layanan TI SAP berisi proses perincian dari setiap core service SAP. Informasi terkait core service yang disediakan oleh SAP ini didapatkan dari hasil wawancara dengan Kepala Sub Direktorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi SAP. Core service dalam hal ini merupakan layanan yang berupa fungsi-fungsi utama yang masih berbentuk kebutuhan layanan secara umum. Core service SAP yang menjadi batasan pada penelitian ini terdiri dari layanan akun SAP, layanan akses internet / jaringan, layanan transaksi, layanan pengembangan sistem dan layanan pemutakhiran data.

Dari beberapa layanan tersebut, masing-masing core service tersebut dapat dirincikan lagi berdasarkan keluhan permasalahan (incident management) maupun permintaan (request fulfillment) dari setiap layanan tersebut. Selain itu, core service tersebut dapat dirincikan berdasarkan layanan-layanan yang ada di dalamnya, misalnya untuk layanan kontak personal.

MENGGALI & MEMVERIFIKASI ASPEK KEBUTUHAN LAYANAN TI SAP

- ✓ Tahapan penggalian aspek kebutuhan pengguna layanan dihasilkan berdasarkan riwayat pengelolaan layanan. Aspek kebutuhan layanan dihasilkan dari log insiden pengelolaan layanan berbentuk log pelaporan layanan melalui email. Masukan pada tahapan ini adalah log insiden dan hasil wawancara dengan service desk serta dokumen ITIL v3 tahun 2011 sebagai acuan konten aspek kebutuhan layanan. Sedangkan luaran dari tahapan ini berbentuk aspek kebutuhan layanan yang terdiri dari waktu respon, waktu penyelesaian dan aspek warranty.
- ✓ Tahapan verifikasi aspek kebutuhan layanan merupakan tahapan konfirmasi yang telah dibuat apakah telah dapat mendefinisikan kebutuhan pengguna layanan dengan baik. Proses verifikasi dan validasi ini dilakukan melalui proses wawancara dengan perwakilan penyedia layanan. Masukan pada tahap ini adalah aspek kebutuhan layanan SAP. Sedangkan luarannya adalah kebutuhan setiap layanan yang ditransformasikan ke dalam bentuk kesepakatan target tingkat layanan setelah adanya proses negosiasi dengan perwakilan penyedia layanan, dimana target tingkat layanan tersebut akan menjadi masukan utama pada pembuatan dokumen SLA.

The background features a gradient of blue at the top, transitioning into a series of overlapping, wavy bands of yellow and light blue. The bottom of the image is a solid light blue.

HASIL SLA

HASIL SLA

Tahap pembuatan dokumen SLA dilakukan ketika tahap inisiasi telah selesai dilakukan. Setelah dilakukan verifikasi dan validasi dokumen SLR, maka baru dimulai tahap selanjutnya yaitu pembuatan dokumen Service Level Agreement (SLA). Pada proses penyusunan dokumen SLA dilakukan identifikasi daftar layanan berdasarkan dokumen SLR. Setelah dilakukan wawancara, didapati bahwa terdapat perubahan daftar layanan disertai penghapusan layanan dan juga penambahan layanan. Layanan yang dihapuskan yaitu layanan perbaikan hardware eror, sedangkan layanan yang ditambahkan yaitu layanan role authorization dan layanan penambahan field text dan input pada form SAP. Kemudian berdasarkan checklist SLR ITIL yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, didapatkan struktur dan konten dokumen SLA sebagai berikut:

Struktur Bab	Sub-bab	Konten
Informasi Umum	Informasi Pihak terkait	Uraian informasi pihak pengguna layanan dan penyedia layanan
Deskripsi Layanan	Nama Layanan	Bersifat Deskriptif
	Deskripsi Layanan	
	Tanggal dimulai Layanan	
	Tanggal berakhir layanan	
Layanan yang ditawarkan	Layanan Infrastruktur	Deskripsi tiap-tiap layanan <i>help desk</i>
	Layanan Teknikal	
Komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan	Kontak personal pelanggan	Uraian informasi kontak personal pengguna layanan
	Kontak personal penyedia layanan	Uraian informasi kontak personal penyedia layanan
	Pelaporan layanan	Uraian ketentuan pelaporan layanan <i>help desk</i>
	Status Keluhan dan permintaan layanan	Uraian status tiket <i>help desk</i>
	Prosedur penanganan keluhan dan permintaan layanan	Uraian prosedur penanganan tiket <i>help desk</i>
	Eskalasi	Uraian eskalasi <i>help desk</i>
	<i>Help desk Channel</i>	Uraian jalur komunikasi <i>help desk</i>
	<i>Review</i> layanan <i>help desk</i>	Uraian review layanan <i>help desk</i>
Keamanan TI	Keamanan TI <i>help desk</i>	Uraian keamanan TI <i>help desk</i>
Waktu layanan	Waktu pelayanan standar	Uraian waktu pelayanan <i>help desk</i> dan waktu penanganan keluhan
	Waktu penanganan	
<i>Required Types and Level of Support</i>	Infrastruktur	Uraian infrastruktur yang didukung oleh <i>help desk</i>
	Pengguna Layanan <i>help desk</i>	Uraian pengguna layanan <i>help desk</i>
<i>Service Level Agreement</i>	Deskripsi Kelompok Layanan	Uraian Daftar layanan beserta target layanan
Standar Teknis	Standar teknis <i>help desk</i>	Uraian spesifikasi teknis layanan <i>help desk</i>
<i>Glossary</i>	Daftar Istilah	Uraian definisi istilah-istilah yang digunakan

HASIL SLA (lanjutan...)

Konten dari dokumen SLA didapatkan dari hasil wawancara dengan penyedia layanan yang mengacu pada dokumen SLR yang kemudian disesuaikan dengan kemampuan penyedia layanan. Selain perubahan layanan dari dokumen SLR ke dokumen SLA, didapatkan beberapa perubahan terkait dengan target layanan dan waktu layanan yang disediakan. Berikut merupakan contoh sebagian konten daftar layanan beserta target layanan yang didapatkan untuk dokumen Service Level Agreement :

Layanan	Availability	Capacity	Continuity	Security
1. Permintaan fitur baru pada standar SAP sesuai dengan kebutuhan bisnis (ABAP Enhance)	Berdasarkan urgensi, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 permintaan /hari	Permintaan fitur baru harus dengan persetujuan BPO (Business Process Owner)	Program SAP hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAP, dan tidak dapat diremote dari luar
2. Penambahan field text dan input pada form SAP (ABAP form)	Berdasarkan urgensi, Level Low: Pada Jam Kerja Level Medium: Pada Jam Kerja Level High: 24 jam x 7/minggu	<20 permintaan /hari	User memberi rekap permintaan penambahan field text dan input pada form sesuai dengan format SAP ke tim helpdesk berupa softcopy melalui email	Program SAP hanya bisa dikonfigurasi didalam kantor oleh tim ABAP, dan tidak dapat diremote dari luar

The background features a gradient of blue at the top, transitioning into a series of overlapping, wavy bands of yellow and light blue. The bottom of the image is a solid light blue.

KESIMPULAN

HASIL OBSERVASI DOKUMEN & WAWANCARA

Service Level Management help desk SAP dari hasil observasi dokumen yang dilakukan, didapatkan dokumen dari perusahaan yaitu dokumen ICT Master Plan Pupuk Indonesia termasuk dokumen Tata Kelola IT Pupuk Indonesia, serta Dokumen Project Charter implementasi SAP Pupuk Indonesia. Kemudian diperlukan observasi dokumen standar acuan penelitian ini yaitu ITIL versi 2011. Sedangkan dari wawancara yang telah dilakukan, didapatkan beberapa poin penting untuk menyusun dokumen, diantaranya yaitu, ruang lingkup help desk SAP, Struktur manajemen help desk SAP, rincian eskalasi help desk SAP serta tugas, pokok dan fungsi dari masing-masing peran yang terkait dalam tim help desk SAP.

PEMBUATAN DOKUMEN SLA

Dari hasil observasi dokumen dan wawancara, dilakukan identifikasi dan analisa untuk pembuatan dokumen. Untuk pembuatan dokumen SLR, dilakukan identifikasi job desk help desk SAP, identifikasi kebutuhan layanan termasuk daftar layanan dan pengkategorian layanan. Selain itu, diperlukan aktivitas identifikasi tabel daftar layanan dan identifikasi waktu penanganan layanan help desk.

Dalam penyusunan dokumen SLA, diperlukan identifikasi daftar layanan dari pengguna layanan yang kemudian disesuaikan dengan kemampuan penyedia layanan. Kemudian dilakukan penyusunan struktur dokumen berdasarkan standar acuan dan disesuaikan dengan kebutuhan layanan, sehingga terbentuklah struktur dokumen SLA yaitu informasi umum, deskripsi layanan, layanan yang ditawarkan, komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan yang menjelaskan tentang pelaporan layanan, prosedur penanganan permintaan dan keluhan, eskalasi dan juga channel help desk.

THANK YOU