



Implementasi *Framework* ITIL v3 *Domain Service Strategy* Dalam Perancangan Layanan Helpdesk Pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

Bangga Surya Nagara

Magister Teknik Informatika, Program Pascasarjana, Universitas Bina Darma
banggasurya@gmail.com

Tata Sutabri

Magister Teknik Informatika, Program Pascasarjana, Universitas Bina Darma
tata.sutabri@binadarma.ac.id

Jl. Jenderal A. Yani No. 3 Palembang Sumatera Selatan

Abstract. *Improving service efficiency and system management has become a major focus in the higher education environment, especially in the context of helpdesk services. This research explores the application of ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library) Framework in the development of helpdesk services at the Business Administration Department at Politeknik Negeri Sriwijaya. The research method used is a qualitative approach with in-depth interviews with IT staff, lecturers, and students. The analysis results highlight the implementation of ITIL v3 modules such as change management, capacity management, and service management as a foundation for improving the quality of helpdesk services. The implementation of ITIL v3 Framework has brought significant impact in improving service responsiveness, reliability, and efficiency. The results of this study provide an in-depth understanding of the benefits of implementing the ITIL v3 Framework in the context of higher education, especially in the Business Administration department at Politeknik Negeri Sriwijaya.*

Keywords: *ITIL v3, Helpdesk, Business Administration, Higher Education, Service Management.*

Abstrak. Peningkatan efisiensi layanan dan manajemen sistem telah menjadi fokus utama dalam lingkungan pendidikan tinggi, terutama dalam konteks layanan helpdesk. Penelitian ini mengeksplorasi penerapan *Framework* ITIL v3 (*Information Technology Infrastructure Library*) dalam pengembangan layanan *helpdesk* pada Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam kepada staf IT, dosen, dan mahasiswa. Hasil analisis menyoroti implementasi modul ITIL v3 seperti manajemen perubahan, manajemen kapasitas, dan manajemen layanan sebagai landasan bagi peningkatan kualitas layanan helpdesk. Penerapan *Framework* ITIL v3 telah membawa dampak signifikan dalam meningkatkan responsivitas, keandalan, dan efisiensi layanan. Hasil penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang manfaat

menerapkan *Framework* ITIL v3 dalam konteks pendidikan tinggi, khususnya pada jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Kata Kunci: ITIL v3, *Helpdesk*, Administrasi Bisnis, Pendidikan Tinggi, Manajemen Layanan.

LATAR BELAKANG

Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya (Polsri) merupakan salah satu unit pendidikan tinggi yang berkomitmen untuk memberikan layanan pendidikan terbaik bagi mahasiswa dan stakeholder lainnya. Dalam era digital dan teknologi informasi yang berkembang pesat, penyediaan layanan helpdesk yang efisien dan responsif menjadi sangat penting untuk mendukung keberhasilan operasional dan pelayanan yang prima.

Seiring dengan meningkatnya kompleksitas teknologi informasi yang digunakan dalam operasional harian dan kebutuhan akan layanan yang lebih baik bagi pengguna, Jurusan Administrasi Bisnis Polsri memahami bahwa perlu ada kerangka kerja yang kokoh dan terstruktur untuk mengelola layanan helpdesk mereka. Oleh karena itu, Jurusan Administrasi Bisnis Polsri telah memutuskan untuk mengimplementasikan *Framework* ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) versi 3 dalam pengembangan layanan helpdesk mereka.

Framework ITIL merupakan kumpulan *best practice* tata Kelola layanan teknologi informasi di berbagai bidang. Selain itu, ITIL bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional TI, meningkatkan standar kualitas layanan, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemberi layanan [1].

ITIL adalah kerangka kerja yang diakui secara internasional untuk manajemen layanan IT yang terbaik dan telah terbukti membantu organisasi meningkatkan efisiensi, meningkatkan kualitas layanan, dan mencapai tujuan bisnis mereka. Implementasi ITIL v3 diharapkan akan membantu Jurusan Administrasi Bisnis Polsri dalam menyediakan layanan *helpdesk* yang lebih unggul, memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik, dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Tujuan dari proyek ini adalah untuk:

- 1) Meningkatkan efisiensi dalam menangani permintaan bantuan dan masalah teknis melalui penerapan praktik ITIL.
- 2) Meningkatkan kualitas layanan helpdesk yang disediakan kepada mahasiswa, staf, dan dosen.
- 3) Memastikan bahwa ITIL v3 diintegrasikan secara efektif dalam operasional sehari-hari layanan *helpdesk*.

Dengan mengimplementasikan *Framework* ITIL v3 dalam pengembangan layanan helpdesk, Jurusan Administrasi Bisnis Polsri berharap untuk menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan teknis pengguna, meningkatkan pengalaman pengguna, dan mencapai efisiensi yang lebih baik dalam pengelolaan sumber daya IT.

KAJIAN TEORITIS

Penelitian Terkait

Berpedoman pada penelitian terdahulu yang juga menggunakan Frame ITIL v3 yang berjudul “Perancangan Sistem Informasi *Helpdesk* Menggunakan *Framework* ITIL v3” yang menyatakan bahwa *Helpdesk* merupakan center point sebuah organisasi yang membantu menangani kebutuhan pelanggan atau user terkait dengan pertanyaan, pelayanan, dukungan teknis, atau keluhan terhadap produk dan jasa tertentu dengan memanfaatkan sistem penomoran (*request ticket*) untuk memudahkan penelusuran terhadap tindakan penyelesaian yang dikoordinasi oleh suatu tim [2].

ITIL Versi 3

Untuk melakukan pengembangan layanan *helpdesk* pada jurusan Administrasi bisnis menggunakan ITIL v3 karena dengan menggunakan ITIL v3, layanan *helpdesk* dapat menyesuaikan proses-prosesnya sesuai dengan praktik terbaik yang diakui secara global, sehingga membantu dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa, staf, dan dosen. Selain itu dengan menerapkan kerangka kerja ini, layanan *helpdesk* dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kecacatan dalam proses, dan mempersingkat waktu perbaikan jika ada kerusakan atau insiden.



Gambar 1. Siklus Layanan ITIL

Service Management Lifecycle (Siklus Manajemen Layanan) dalam kerangka kerja ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) mencakup lima tahapan utama yang menyajikan siklus hidup lengkap dari layanan TI. Tahapan ini terdiri dari:

1) Tahap Strategi Layanan (Service Strategy)

Tahap pertama ini fokus pada perencanaan dan strategi layanan yang akan disediakan. Ini melibatkan penentuan tujuan, kebutuhan pelanggan, identifikasi peluang bisnis, serta pembuatan rencana dan strategi layanan.

2) Tahap Desain Layanan (Service Design)

Setelah strategi ditetapkan, tahap ini bertujuan untuk merancang layanan yang sesuai dengan tujuan dan kebutuhan bisnis. Ini mencakup perancangan, pengembangan, dan dokumentasi layanan yang akan disediakan.

3) Tahap Transisi Layanan (Service Transition)

Tahap transisi ini melibatkan pengelolaan perubahan dan pengelolaan transisi layanan dari tahap desain ke tahap operasional. Ini termasuk pengujian, evaluasi, pelatihan pengguna, serta implementasi layanan ke lingkungan produksi.

4) Tahap Operasi Layanan (Service Operation)

Tahap operasi layanan berfokus pada pengelolaan layanan yang sedang berjalan secara aktif. Ini melibatkan proses-proses sehari-hari dalam menjalankan layanan, seperti manajemen insiden, manajemen permintaan, manajemen akses, pemantauan, dan pelaporan kinerja.

5) Tahap Perbaikan Layanan (Continual Service Improvement)

Tahap terakhir ini adalah tentang evaluasi dan perbaikan terus-menerus terhadap layanan. Ini melibatkan pemantauan kinerja, analisis tren, identifikasi area perbaikan, serta penerapan perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan layanan secara keseluruhan.

Dari lima domain layanan ITIL v3 tersebut, penelitian akan difokuskan pada tahap strategi layanan (*Service Strategy*) subdomain *Strategy Management for IT service*.

Strategy Management for IT service adalah proses merumuskan strategi layanan TI agar layanan TI menjadi “Asset Strategis” organisasi.

Tujuan dari *service strategy* adalah merumuskan *perspective* (visi dan misi layanan TI, tata nilai, sasaran, dan tujuan), *position* (*differentiation*, target market), *plans* (*service portfolio*), dan *pattern* (pola layanan) yang dibutuhkan penyedia layanan TI untuk memenuhi bisnis organisasi (Susanto,2016).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini penulis akan melakukan beberapa tahapan , yaitu:

1) Tahap Perencanaan

Tahap ini tahap pertama yang dilakukan setelah menemukan masalah pada system pelayanan *helpdesk* di Jurusan Administrasi Bisnis. Pada tahap ini dilakukan studi Pustaka mengenai *framework* ITIL v3 khususnya *domain service strategy* dengan *subdomain Strategy Management for IT service*.

2) Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini penulis melakukan wawancara dengan pihak terkait diantaranya, tim IT, tenaga administrasi, mahasiswa, dan dosen. Wawancara yang dilakukan berguna untuk menemukan pola layanan seperti apa yang akan dirancang.

3) Kesimpulan

Pada tahap ini, akan diambil kesimpulan dan juga saran apa yang didapat dari pengumpulan data dari wawancara dengan pihak terkait mengenai kelebihan dan kekurangan rancangan layanan *helpdesk* di Jurusan Administrasi Bisnis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagi penyedia layanan TI komersial asset strategis dapat berupa memberikan nilai tambah dalam memenangkan persaingan bisnis, bagi penyedia layanan TI internal nilai tambah asset strategis adalah untuk mencapai tujuan organisasi.

Aktivitas di *strategy management*:

1. Analisis strategi

Pada proses analisis strategi, akan dilakukan analisis pada keadaan saat ini, yaitu proses helpdesk di jurusan Administrasi bisnis yang masih dilakukan secara manual dan belum menggunakan layanan IT, sehingga proses layanan *helpdesk* masih kurang efektif dan efisien.

2. Merumuskan strategi

Untuk mengatasi solusi di atas, organisasi harus melakukan rumusan strategis sehingga layanan TI bisa mendukung kegiatan di organisasi dengan menggunakan 4P (*Perspective, Position, Plans, dan Pattern*)

a. Perspektif

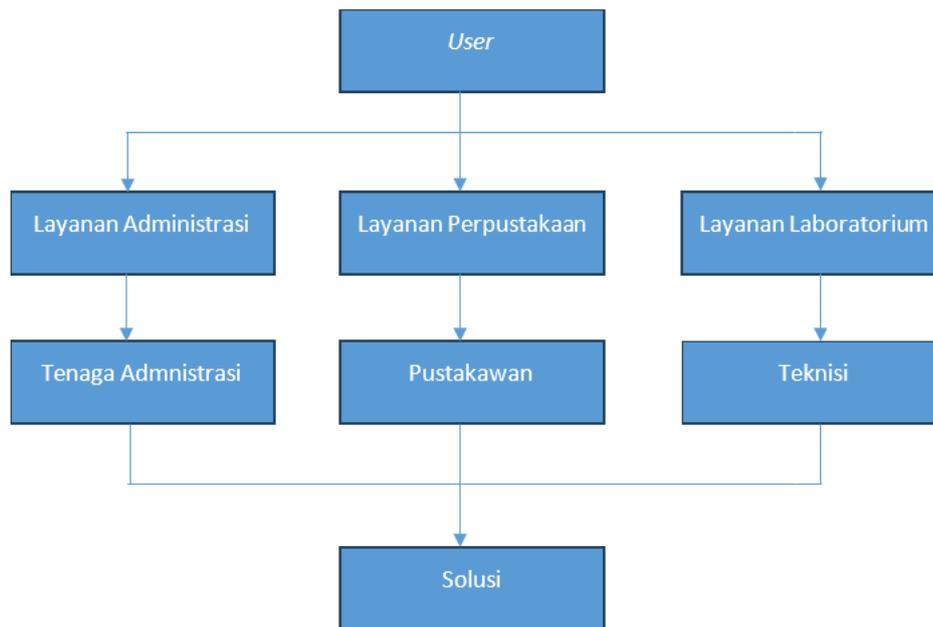
- 1) Tujuan dari layanan *helpdesk* adalah untuk meningkatkan efisiensi
- 2) Pengguna membutuhkan sebuah layanan TI yang lebih cepat tanpa harus hadir ke kampus.

b. Position (Posisi)

Saat ini, jurusan Administrasi Bisnis belum menerapkan layanan TI dalam system pelayanan *helpdesk*. Meskipun demikian, sumber daya yang ada sudah memungkinkan untuk melakukan pelayanan *helpdesk* berbasis TI.

c. Plans (Rencana)

Adapun rencana konsep layanan *helpdesk* adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Rencana Konsep Layanan *Helpdesk*

Dalam rencana konsep layanan helpdesk ini akan menyediakan tiga layanan, yaitu layanan administrasi, layanan perpustakaan, dan layanan laboratorium. Layanan-layanan ini akan langsung terhubung kepada petugas yang berwenang, seperti, tenaga administrasi, pustakawan, dan teknisi.

d. Pattern (Pola)

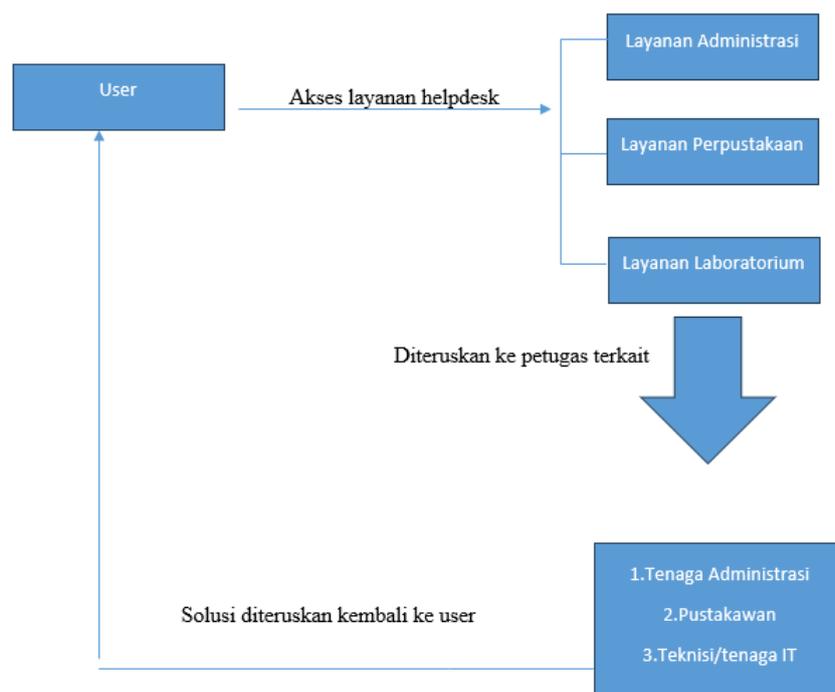
Dari hasil wawancara dengan pihak terkait, diantaranya tenaga IT, administrasi, pustakawan, dosen dan mahasiswa sebagai user, maka ditentukan pola layanan helpdesk adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Pola Layanan Helpdesk

No	User	Masalah yang dihadapi
1	Mahasiswa	1. Permasalahan Administrasi 2. Cek ketersediaan buku di perpustakaan 3. Peminjaman dan pengembalian buku 4. Permasalahan perangkat keras PC laboratorium 5. Permasalahan perangkat lunak PC laboratorium 6. koneksi wifi 7. Jaringan LAN 8. Informasi kehadiran dosen

2	Dosen	1. Permasalahan Administrasi 2. Cek ketersediaan buku di perpustakaan 3. Peminjaman dan pengembalian buku 4. Permasalahan perangkat keras PC laboratorium 5. Permasalahan perangkat lunak PC laboratorium 6. koneksi wifi 7. Jaringan LAN 8. Informasi kehadiran dosen
---	-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Dari beberapa permasalahan yang dikumpulkan berdasarkan wawancara, maka konsep pola layanan helpdesk adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Konsep Pola Layanan Helpdesk

Keterangan gambar :

- 1) User memiliki permasalahan mengakses aplikasi layanan helpdesk
- 2) Aplikasi mengklasifikasi keluhan user, lalu diteruskan kepada petugas terkait
- 3) Petugas terkait segera melaksanakan permintaan dari aplikasi helpdesk
- 4) Petugas terkait akses aplikasi helpdesk untuk menyampaikan solusi kepada user

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perancangan dalam pengembangan layanan helpdesk pada jurusan Administrasi Bisnis dapat ditarik kesimpulan, antara lain:

1. Layanan helpdesk berbasis TI dengan menggunakan framework ITIL v3 dengan domain service strategy dapat membantu layanan kepada user lebih cepat dan efisien.
2. Dengan layanan ini, petugas TI ataupun petugas administrasi dapat menentukan prioritas dari masalah yang harus dilayani terlebih dahulu.

DAFTAR PUSTAKA

- H.L Putra, E. Darwiyanto, and G. A. A. Wisudiawan, "Audit Infrastruktur Teknologi Informasi Berbasis ITIL V3 Domain Service Operation pda FMS Departemen Engineering PT. Grand Indonesia Information Technology Infrastructure Audit Based on ITIL V3 Service Operation Domain for FMS Engineering Department," in e-Proceeding of Engineering, 2015, vol. 2, no. 2, pp. 6084-6091
- Evasaria M.Sipayung, Cut Fiarni, Ernest Aditya, "Perancangan Sistem Informasi Helpdesk Menggunakan Framework ITIL V3", JNTETI, Vol. 6, No. 2, Mei 2017.
- Tata Sutabri, " Sistem Informasi Manajemen", Andi Offset, 2005.