



STANDARISASI DOKUMEN KELENGKAPAN ITSM UNTUK AREA *TECHNICAL SUPPORT* MENGGUNAKAN ISO 20000 PADA DIVISI IT PT RALALI

Nurfitria Khoirunnisa^a, Nunu Nugraha Purnawan^b, Mona Parlinggoman Siregar^c

^a Sistem Informasi, nurfitriak@polsub.ac.id, Politeknik Negeri Subang

^b Sistem Informasi, nunu@polsub.ac.id, Politeknik Negeri Subang

^c Sistem Informasi, mona.siregar@gmail.com Universitas Bina Nusantara

Abstract

Organizations is one of the parts that use information technology, both business/profit-oriented organizations known as companies and non-profit organizations. Implementation of ITSM in an organization or IT division will be very helpful to increase the role of IT actively to help develop or support the company's business. In this process, IT in an organization will also be easier to develop and improve in terms of service quality, if the organization has implemented standardized service management (ITSM). This study aims to analyze and discuss about IT Service Management. PT Ralali is an IT company that focuses on providing a shopping platform for the first business needs in Indonesia. PT Ralali connects millions of vendors and MSMEs so they can start and grow their business. The current condition based on the results of the study illustrates that PT Ralali has not implemented ITSM, this is the findings of the checklist carried out on the ISO standard service delivery process. Through this research, it is known that there is a significant gap from what PT Ralali has done today compared to the standards held by ISO 20000, so that based on this gap, ITSM implementation can be proposed in the technical support area according to the company's needs and adapted to the scope Research area.

Keywords: ISO 20000, ITSM, Ralali, *Service Delivery*, *Process Technical Support*

Abstrak

Organisasi menjadi salah satu bagian yang paling banyak memanfaatkan teknologi informasi, baik organisasi yang berorientasi pada bisnis/profit yang dikenal sebagai perusahaan maupun organisasi nonprofit. Implementasi ITSM pada sebuah organisasi ataupun divisi IT akan sangat membantu untuk meningkatkan peranan IT secara aktif untuk membantu mengembangkan atau mendukung bisnis perusahaan. Dalam proses tersebut IT dalam sebuah organisasi juga akan lebih mudah dikembangkan dan ditingkatkan dari sisi kualitas layanannya apabila organisasi tersebut sudah menerapkan manajemen layanan (ITSM) yang terstandar. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis dan pembahasan mengenai *IT Service Management*. PT Ralali merupakan sebuah perusahaan IT yang berfokus pada penyediaan platform belanja kebutuhan bisnis perama di Indonesia. PT Ralali menghubungkan jutaan vendor dan umkm agar mereka dapat memulai dan mengembangkan bisnisnya. Kondisi saat ini berdasarkan hasil penelitian menggambarkan bahwa PT Ralali belum melakukan implementasi ITSM, hal tersebut merupakan termuan dari *checklist* yang dilakukan pada standar ISO *service delivery process*. Melalui penelitian ini, diketahui bahwa terdapat gap yang cukup signifikan dari apa yang sudah dilakukan PT Ralali saat ini dibandingkan dengan standar yang dimiliki oleh ISO 20000, sehingga berdasarkan *gap* tersebut dapat diusulkan implementasi ITSM pada area *technical support* sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan disesuaikan dengan ruang lingkup area Penelitian.

Kata Kunci: ISO 20000, ITSM, Ralali, *Service Delivery*, *Process Technical Support*

1. PENDAHULUAN

Penerapan ITSM menggunakan ISO 20000 diharapkan dapat meningkatkan kualitas *service management* yang telah dirancang dan diimplementasikan, serta didalamnya telah didefinisikan peran dan tanggung jawab terhadap pelaksanaan operasional dan dukungan layanan IT sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas layanan. Terdefinisinya parameter pengukuran kinerja proses layanan untuk menjaga konsistensi, skalabilitas dan reabilitas layanan terhadap customer ^[1].

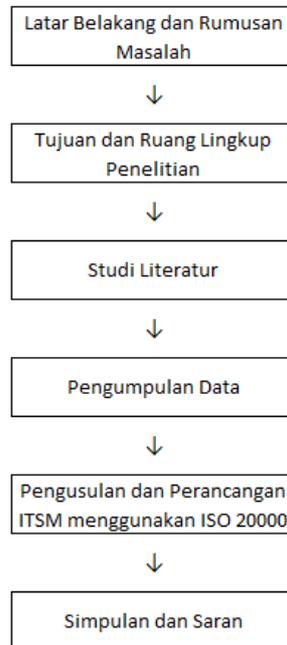
PT Ralali merupakan sebuah perusahaan IT yang berfokus pada penyediaan *platform* belanja kebutuhan bisnis pertama di Indonesia. PT Ralali menghubungkan jutaan vendor untuk UMKM agar mereka dapat memulai dan mengembangkan bisnisnya. Sebagai penyedia jasa *e-commerce Business to Business (B2B)*, PT Ralali menempatkan pentingnya dukungan sistem informasi dan TI dalam menunjang keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Saat ini PT Ralali telah berhasil memposisikan dirinya sebagai perusahaan yang *credible, reliable, dan good relationship in business*.

Untuk mendukung proses bisnis dan meningkatkan kinerja bisnisnya, PT Ralali membuka divisi baru yaitu Divisi IT. Divisi ini akan mendukung segala kebutuhan terkait IT untuk membantu semua lini layanan di PT Ralali. Sebagai divisi baru, divisi IT juga terlibat untuk terus melakukan pembenahan dan penyempurnaan dari sisi IT.

Adanya persaingan bisnis yang cukup ketat di era sekarang ini, PT Ralali dituntut untuk selalu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang baik bagi para pelanggannya. Nilai bisnis di Ralali adalah layanan bagi pelanggan, sehingga untuk menjaga tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Ralali adalah untuk meningkatkan nilai bisnis pada perusahaan yang membutuhkan IT Service Management (ITSM). Sebagai divisi baru di PT Ralali, divisi IT belum memiliki standar dokumentasi yang dibutuhkan untuk mendukung proses bisnis di dalam divisi. Sehingga diperlukan standar dokumentasi baru, yang nantinya menjadi pedoman yang harus diikuti, dan untuk perbaikan kedepannya. Dengan adanya penelitian ini diharapkan PT Ralali dapat memberikan usulan layanan TI yang tepat dan sesuai sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan proses bisnis dan menciptakan nilai bagi PT Ralali.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

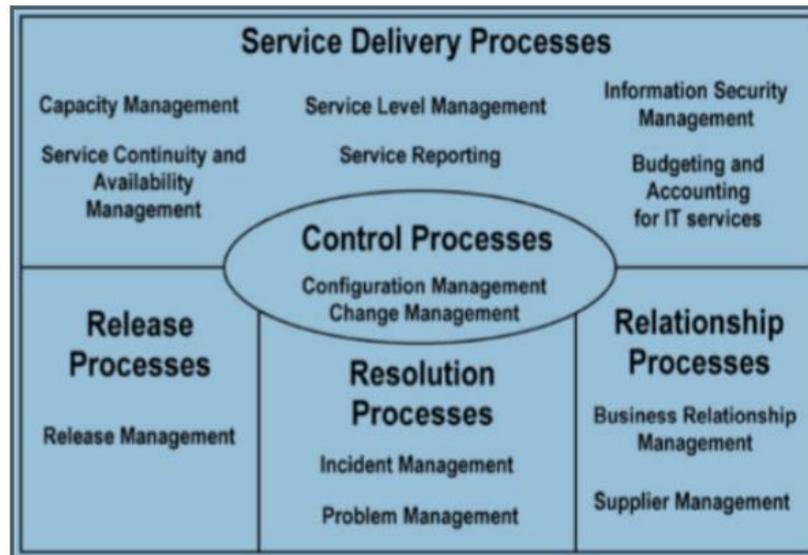
Dari kerangka pikir tersebut dapat dijelaskan bahwa :

1. Tahap pertama adalah memahami latar belakang dari proses bisnis yang saat ini berjalan di PT Ralali. Dari latar belakang ini peneliti dapat mengidentifikasi masalah yang dihadapi saat ini untuk selanjutnya dirumuskan sebagai acuan penelitian lebih lanjut;
2. Tahap kedua adalah menentukan tujuan dan ruang lingkup penelitian. Tujuan penelitian ini ialah untuk mencari tahu kesenjangan yang saat ini terjadi antar *current business process* pada PT Ralali dan juga kondisi semestinya yang menjadi kebutuhan organisasi selanjutnya;
3. Tahap ketiga ialah studi literature, dimana peneliti mencari sumber referensi baik dari buku acuan maupun dari jurnal penelitian teknologi informasi yang relevan dan berkaitan dengan aktivitas penelitian dan pelaporan karya tulis
4. Tahap keempat adalah pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengumpulan data melalui wawancara dengan narasumber dan juga dengan media lainnya;
5. Tahap kelima yaitu melakukan pengusulan dan perancangan ITSM pada PT Ralali menggunakan ISO 20000 yaitu untuk mengusulkan standar ITSM yang dibutuhkan oleh PT Ralali, dan standar/*framework* yang akan digunakan. Tata Kelola (IT Governance) merupakan suatu proses yang dilakukan oleh satu organisasi atau masyarakat untuk mengatasi permasalahan yang terjadi^[2]. IT Governance merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari tata kelola korporat^[3]. IT Governance mencakup sistem Informasi, teknologi dan komunikasi, bisnis dan hukum serta isu lainnya yang melibatkan hamper seluruh pemangku kepentingan^[4];
6. Tahap keenam ialah simpulan dan saran, yaitu proses menyimpulkan kondisi yang menjawab rumusan masalah pada objek penelitian, serta memberikan saran sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan menyesuaikan dengan kebutuhan organisasi.

2.2 International Standard Organization (ISO 20000)

ISO/IEC 20000-1: 2011 merupakan suatu standar sistem manajemen layanan (*Service Management System/SMS*). Dimana ISO 20000 bertujuan untuk menetapkan persyaratan bagi penyedia layanan untuk merencanakan, membuat, menerapkan, mengoperasikan, memantau, meninjau, memelihara, dan meningkatkan SMS. Persyaratannya meliputi desain, transisi, pengiriman, dan peningkatan layanan untuk memenuhi persyaratan layanan yang disepakati.

ISO / IEC 20000-1: 2011 dapat digunakan oleh organisasi yang mencari layanan dari penyedia layanan dan membutuhkan jaminan bahwa persyaratan layanan mereka akan terpenuhi. Sebuah organisasi yang membutuhkan pendekatan yang konsisten oleh semua penyedia layanannya, termasuk mereka dalam rantai pasokan. Penyedia layanan yang bermaksud menunjukkan kemampuannya untuk desain, transisi, penyampaian dan peningkatan layanan yang memenuhi persyaratan layanan^[5].



Gambar 2. Stage of Process in Implementing ISO 20000 ITSM

2.3 Tahapan Proses dalam Implementasi ISO 20000 ITSM

IT Service Management (ITSM) Best Practice didukung oleh skema sertifikasi yang memungkinkan praktisi untuk menunjukkan kemampuan mereka dalam mengadopsi dan mengadaptasi kerangka kerja untuk memenuhi kebutuhan khusus mereka^[6]. ITSM merupakan manajemen dari semua proses yang bekerja sama untuk memastikan kualitas layanan, sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan^[7]. ITSM berfokus pada keselarasan antara layanan IT dengan sasaran bisnis dan meningkatkan performa dari keseluruhan bisnis pada organisasi.

Berbagai penelitian telah dilakukan terhadap penggunaan standar ISO 20000 dan *framework* ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) di berbagai instansi. Merujuk kepada jurnal yang melakukan implementasi ISO 20000 dan ITIL di instansi pendidikan (universitas gracios) menyatakan bahwa dengan menggunakan kerangka ITIL yang erat kaitannya dengan ISO 20000 dapat dilakukan *assessment* terhadap *IT Supply* dan *IT Management* secara menyeluruh, sehingga dapat diketahui kondisi *maturity* pada sebuah departemen IT, dan bagaimana melakukan peningkatan terhadap kondisi tersebut jika merujuk kepada standar ISO 20000 dan kerangka ITIL^[8]. Implementasi ITIL pada perusahaan umumnya biasanya dilakukan dengan cara mengevaluasi seluruh komponen/perangkat yang berkaitan dengan TI, terutama divisi TI pada perusahaan tersebut. Evaluasi dilakukan dalam rangka memastikan apakah pengelolaan TI pada perusahaan telah sesuai dengan ketentuan dan standar yang berlaku yang lebih sering dikenal dengan istilah audit. Aktivitas audit yang berlangsung pada dasarnya berupa penemuan ketidakpatutan proses yang ada terhadap standar pengelolaan aktivitas terkait. Aktivitas audit pada ITIL didasarkan kepada *Service Delivery* dan *Service Support*^[9].

Untuk menerapkan bagian akhir dari iterasi siklus hidup layanan ITIL yang dikenal sebagai CSI (*Continual Service Improvement*) maka diperlukan dukungan berbagai kegiatan sebagai berikut:

1. Meninjau informasi manajemen dan tren untuk memastikan bahwa layanan memenuhi tingkat yang disepakati;
2. Meninjau informasi manajemen dan tren untuk memastikan bahwa *output* dari proses mencapai hasil yang diinginkan;
3. Secara berkala melakukan penilaian kematangan terhadap proses kegiatan dan peran yang terkait untuk menunjukkan perbaikan atau sebaliknya;
4. Secara berkala melakukan audit internal untuk memverifikasi dan proses kepatuhan karyawan;
5. Meninjau penyampaian berdasarkan kesesuaian;
6. Secara berkala mengusulkan rekomendasi untuk peluang perbaikan;

7. Secara berkala melakukan survei kepuasan pelanggan;
8. Memperhatikan tren bisnis dan perubahan prioritas dan mengikuti perkembangan proyeksi bisnis;
9. Melakukan layanan eksternal dan internal untuk mengidentifikasi peluang CSI;
10. Mengukur dan mengidentifikasi nilai yang diciptakan melalui perbaikan CSI^[10].

Pengukuran berdasarkan ISO 20000 dan ITIL juga dapat dilakukan pada *incident management*. Pengukuran layanan IT dengan menggunakan maturity level pada insiden, dengan menggunakan metode deskriptif dan metode kuantitatif (kusioner). Dilakukan sebagai langkah untuk melihat tingkatan kematangan dari divisi *Technical support*. Dengan diketahuinya tingkatan/level tersebut akan mudah menentukan proses selanjutnya guna meningkatkan layanan TI tersebut. Pada tahapan ini akan menggunakan matrik manajemen insiden. Pengukuran difokuskan pada manajemen insiden pada divisi *Technical Support*. Dengan menggunakan komponen tersebut diharapkan dapat melihat :

1. Untuk mengembalikan layanan kepada pengguna/user secepat mungkin;
2. Untuk meminimalkan dampak negatif terhadap kegiatan operasional;
3. Untuk menjamin penggunaan sumber daya terbaik;
4. Untuk menjaga dan menerapkan pendekatan yang konsisten untuk mengelola insiden;
5. Untuk mengidentifikasi masalah yang sering terjadi.

Pengukuran kinerja pada manajemen insiden (tahap I) Adalah langkah yang dilakukan untuk melihat posisi tata kelola *technical support* terhadap pencapaian SLA yang dipengaruhi dari tata kelola insiden dan problem. Pengukuran performa menggunakan matrik ITIL v3 pada komponen manajemen insiden dan problem. Dalam mengukur kinerja salah satunya menggunakan matrik manajemen insiden dengan melakukan questioner dalam wawancara dan pembacaan log meliputi: Total jumlah insiden (sebagai control) ;

1. Rincian insiden dalam setiap tahapan (*logged, process, closed*) ;
2. Ukuran dari backlog kejadian saat itu;
3. Jumlah dan persentase insiden utama;
6. Rata-rata waktu untuk menyelesaikan insiden;
7. Persentase Insiden yang ditangani berdasarkan waktu yang disepakati (sesuai yang ada di SLA, misal: berdasarkan dampak dan kode urgensi);
8. Jumlah insiden yang dibuka kembali terhadap persentase total insiden;
9. Jumlah dan persentase insiden yang salah penanganan;
10. Jumlah dan persentase insiden yang salah kategori;
11. Persentase insiden ditutup oleh service desk/technical support tanpa referensi ke level support lainnya;
12. Jumlah dan persentase insiden di proses per service desk/technical support staf;
13. Jumlah dan persentase insiden berhasil di tangani tanpa datang ke lokasi (remote desktop);
14. Jumlah insiden ditangani oleh masing-masing insiden model;
15. Rincian insiden berdasarkan waktu dalam sehari untuk melihat dan menemukan puncak waktu insiden^[11].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

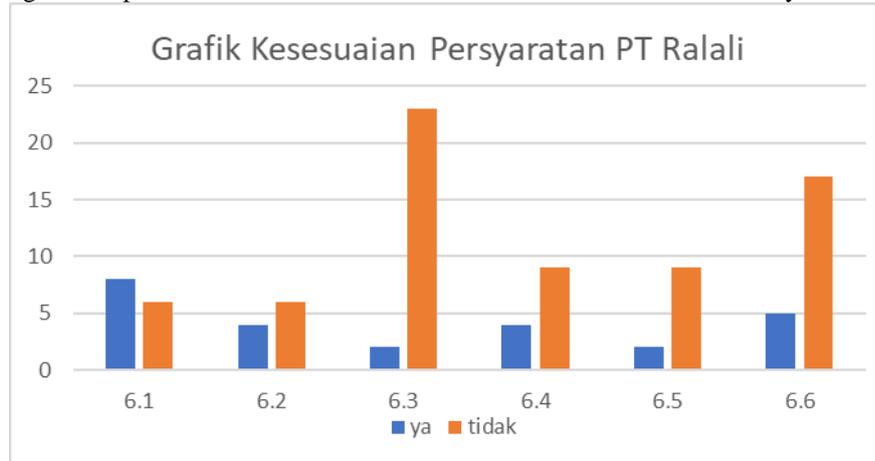
3.1 Hasil Analisis Kesenjangan (GAP)

Gap analysis merupakan suatu kondisi untuk mengetahui kondisi ideal yang diharapkan dan membidik kondisi yang sedang terjadi. Gap analysis diperoleh dengan mengevaluasi kondisi eksisting, dimana penelitian didasarkan pada parameter dari kondisi ideal yang ditetapkan dalam buku panduan ISO 20000. Penilaian ini akan menentukan gap yang harus dipenuhi. Pada tahap gap analysis ini peneliti menggunakan media angket. Kuesioner diperiksa dan dihitung apakah PT Ralali saat ini sesuai dengan kondisi yang diharapkan dan apakah dokumen yang ada mencantumkan bagian atau klausul dalam standar ISO 20000 atau tidak. Dari hasil perhitungan gap assessment yang telah dilakukan di PT Ralali, didapatkan jumlah persyaratan yang telah memenuhi ISO 20000 dihasilkan pada tabel 1.

Tabel 1 GAP Analysis Calculation Result

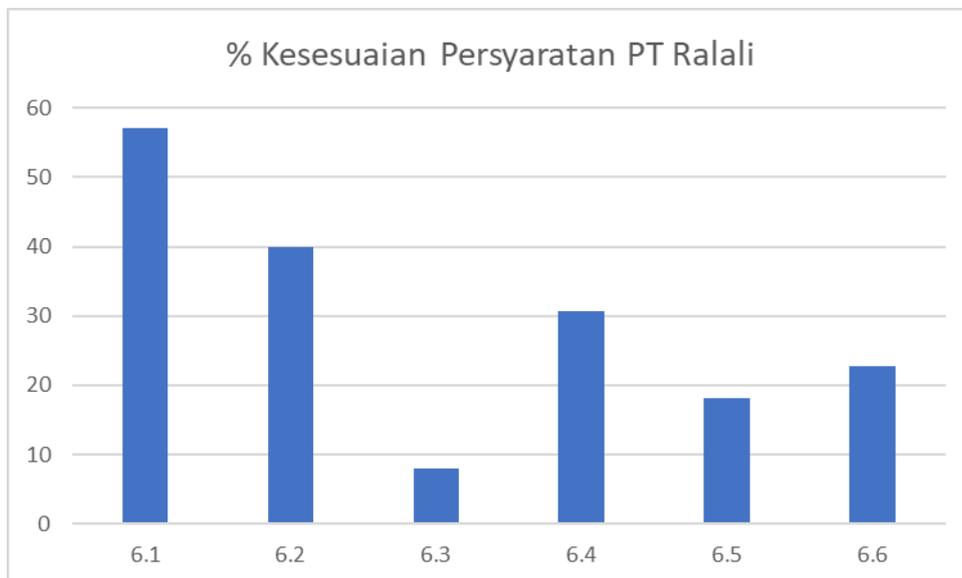
ISO 20000 area	Total Overall Requirements	Total Requirements Fulfilled	%
6 service delivery processes	95	25	26.3%

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa pelayanan di PT Ralali masih belum sesuai dengan standar ISO 20000, gap assessment menitikberatkan pada klausul 6 *Service Delivery Processes*, dimana jumlah yang harus dipenuhi adalah 95, sedangkan yang baru angka terpenuhi adalah 25. Dapat diketahui bahwa hanya 26,3% persyaratan yang dipenuhi oleh PT Ralali. Pada Gambar 3 dapat diketahui grafik tingkat kesesuaian persyaratan yang telah dipenuhi oleh PT Ralali dalam ISO 20000 Area *Service Delivery Processes*.



Gambar 3. Service Management Process

Pada gambar 4, menunjukkan persentase kesesuaian yang telah dipenuhi oleh PT Ralali



Gambar 4. Presentasi Kepatuhan PT Ralali

3.2 Hasil Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

Risk assessment atau penilaian risiko adalah metode yang sistematis untuk menentukan apakah suatu organisasi memiliki risiko yang dapat diterima atau tidak. *Risk assessment* merupakan kunci dalam perencanaan pemulihan bencana. Pada penelitian ini dilakukan *Risk Assessment*, dimana harus adanya

kriteria risiko untuk dilakukannya penilaian. Proses penilaian risiko merupakan penilaian terhadap risiko yang pernah dan sedang terjadi pada PT Ralali Proses ini diharapkan dapat memunculkan proses prioritas perusahaan menurut ISO/IEC 20000 dilihat dari berbagai macam risiko yang pernah dan sedang terjadi di PT Ralali

1. Kriteria Risiko

Kriteria risiko adalah ukuran standar seberapa besar dampak terjadi dan seberapa besar risiko memungkinkan terjadi. Di dalam membuat kriteria risiko, perlu dibuatnya risk matrix. Risk matrix biasa digunakan selama penilaian risiko untuk menentukan tingkat risiko dengan mempertimbangkan kategori probability dan impact (dampak). Pada penelitian di Ralai.com, peneliti menggunakan tabel *probability* dan *impact* berukuran 5x5 yang terdiri dari 5 level *probability* dan 5 level *impact*. Untuk mengetahui standar dan kriteria dari probabilitas dan dampak yang timbul dari setiap penilaian risiko, peneliti mengusulkan kriteria probabilitas dan dampak kepada PT Ralali. Setelah diverifikasi, dalam penelitian ini didapat kriteria probabilitas dan dampak. Kriteria dampak terdiri dari 4 aspek yaitu biaya finansial, citra perusahaan, proses bisnis, dan *custome*. Berikut tabel kriteria risiko beserta tabel probabilitas dan dampak yang diusulkan dan sudah diverifikasi sebelumnya.

Tabel 2 Penilaian Risiko

Impact	Probability				
	1	2	3	4	5
1	M	M	H	H	H
2	L	M	H	H	H
3	L	M	M	M	M
4	L	L	M	M	M
5	L	L	L	L	M

Tabel 3 Kriteria Probabilitas

Tingkat	Kategori Kejadian	Deskripsi
1	Sangat jarang	Tidak memungkinkan terjadi, dapat dimitigasi secara menyeluruh oleh prosedur yang ada
2	Jarang	Sangat kecil kemungkinan untuk terjadi, kurang dari 1 kali tiap tahun, dapat dimitigasi dengan baik oleh prosedur yang ada
3	Kadang-Kadang	Memungkinkan untuk terjadi, dapat terjadi hingga 1 kali tiap 3 bulan, sebagian dapat dimitigasi dengan prosedur yang ada
4	Sering	Tinggi kemungkinan untuk terjadi, dapat terjadi lebih dari 1 kali tiap 3 bulan, masih memungkinkan dimitigasi dengan prosedur yang ada
5	Sangat sering	angat tinggi kemungkinan untuk terjadi, dapat terjadi lebih dari 1 kali tiap bulan, tidak ada prosedur mitigasi

Tabel 4 Kriteria Dampak

Nilai	Deskripsi	Citra Perusahaan	Proses Bisnis / Kinerja	Biaya Finansial	Customer	Pemenuhan Standar
1	Sangat Rendah	Tidak menimbulkan publisitas negatif	Proses bisnis tidak terpengaruh	Tidak menimbulkan kerugian	Layanan tidak terganggu	Pengaruh terhadap pemenuhan ISO 20000 sangat kecil
2	Rendah	Komunikasi dan penanganan dapat dilakukan, tanpa menimbulkan publisitas negatif	Hanya proses bisnis pendukung yang terganggu	0% sampai 3% dari jumlah pendapatan pertahun	Layanan untuk internal terganggu	Annex A pada ISO 20000 terhambat untuk diimplementasikan
3	Sedang	Timbulnya	Beberapa	4% sampai	Layanan	Sebagian kecil

Nilai	Deskripsi	Citra Perusahaan	Proses Bisnis / Kinerja	Biaya Finansial	Customer	Pemenuhan Standar
		publisitas negatif di media massa lokal	proses bisnis utama terganggu, namun tidak sampai terhenti	7% dari jumlah pendapatan pertahu	untuk internal dan eksternal terganggu	klausul pada ISO 20000 terhambat untuk diimplementasikan
4	Tinggi	Timbulnya publisitas negatif di media massa nasional	Beberapa proses bisnis utama terhenti	7% sampai 10% dari jumlah pendapatan pertahun	Layanan untuk internal atau eksternal salah satu terhenti	Sebagian besar klausul pada ISO 20000 terhambat untuk diimplementasikan
5	Sangat Tinggi	Timbulnya publisitas negatif di media massa nasional dan tuntutan hukum	Proses bisnis terhenti secara total	Lebih dari 10% dari jumlah pendapatan pertahun	Layanan untuk internal dan eksternal terhenti	ISO 20000 tidak dapat diimplementasikan sama sekali

2. Analisis Risiko

Analisis risiko yang dibuat dalam penelitian di PT Ralali dapat dibuat dari temuan yang didapat, probability (tingkat kejadian) dan impact (dampak) yang mungkin terjadi. Berdasarkan *framework risk IT (ISACA)* ada beberapa tahapan yang harus dilakukan, yaitu : perencanaan, pengambilan data, pengolahan data dan analisis data^[12]. Penjelasan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5 Penilaian Risiko

No	Analisa Kesenjangan	Tingkat kejadian	Tingkat Dampak	Level Risiko
1	PT Ralali belum memiliki kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau manajemen layanan	3	3	Medium
2	PT Ralali belum memiliki dokumen kebijakan dan tujuan manajemen layanan yang sesuai dengan ISO 20000	3	3	Medium
3	PT Ralali tidak memiliki dokumen SLA, katalog layanan, OLA	2	3	Medium
4	Penilaian dan pencatatan risiko terhadap ketersediaan dan kontinuitas layanan pada PT Ralali masih dilakukan manual belum tersistem	4	4	High
5	Belum memiliki dokumen laporan layanan yang berisikan kinerja terhadap target layanan, pengukuran kepuasan dan keluhan pelanggan	2	2	Low
6	Rencana kontinuitas dan ketersediaan layanan belum dimiliki PT Ralali	3	3	Medium

3. Prioritas Proses

Prioritasi proses merupakan salah satu cara dalam menangani proses yang lebih penting. Hasil dari risk assessment dapat diketahui bahwa proses apa yang harus dilakukan pertama. Penjelasan telah digambarkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 6 Prioritas Proses

No	Analisa Kesenjangan	Tingkat kejadian	PDCA
1	PT Ralali belum memiliki kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau manajemen layanan	3	6.1 Manajemen tingkat layanan
2	PT Ralali belum memiliki dokumen kebijakan dan tujuan manajemen layanan yang sesuai dengan ISO 20000	3	6.1 Manajemen tingkat layanan
3	PT Ralali tidak memiliki dokumen SLA, katalog layanan, OLA	2	6.1 Manajemen tingkat layanan
4	Penilaian dan pencatatan risiko terhadap ketersediaan dan kontinuitas layanan pada PT Ralali masih dilakukan manual belum tersistem	4	6.3.1 Persyaratan kontinuitas dan ketersediaan layanan
5	Belum memiliki dokumen laporan layanan yang berisikan kinerja terhadap target layanan, pengukuran kepuasan dan keluhan pelanggan	2	6.5 Manajemen Kapasitas
6	Rencana kontinuitas dan ketersediaan layanan belum dimiliki PT Ralali	3	6.3.2 Rencana kontinuitas dan ketersediaan layanan 6.3.3 Pemantauan dan pengujian kontinuitas dan ketersediaan layanan

3.3 Rekomendasi

Setelah data terkumpul, diolah, dianalisis, maka akan diperoleh hasil rekomendasi. Rekomendasi adalah saran tentang situasi tertentu. Adapun rekomendasi dari hasil analisis data dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 7 Rekomendasi

No	Analisa Kesenjangan	Rekomendasi
1	PT Ralali belum memiliki kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau manajemen layanan	Perlu ditetapkannya framework untuk manajemen layanan TI
2	PT Ralali belum memiliki dokumen kebijakan dan tujuan manajemen layanan yang sesuai dengan ISO 20000	Perlu disusunnya dokumen kebijakan dan tujuan manajemen layanan yang sesuai dengan ISO/IEC 2000
3	PT Ralali tidak memiliki dokumen SLA, katalog layanan, OLA	PT Ralali perlu membuat standarisasi LA, OLA, dan katalog
4	Penilaian dan pencatatan risiko terhadap ketersediaan dan kontinuitas layanan pada PT Ralali masih dilakukan manual belum tersistem	Dibuatkan pencatatan risiko layanan
5	Belum memiliki dokumen laporan layanan yang berisikan kinerja terhadap target layanan, pengukuran kepuasan dan keluhan pelanggan	Dibuatkan laporan layanan terkait pelanggan
6	Rencana kontinuitas dan ketersediaan layanan belum dimiliki PT Ralali	Perlu dibuatkan rencana kontinuitas dan ketersediaan layanan PT Ralali

3.4 Rekomendasi

Perancangan adalah usulan yang mengubah kondisi eksisting menjadi target. Perancangan dilakukan untuk menyelaraskan, merencanakan dan mengatur proses bisnis yang ada di perusahaan ke dalam praktik manajemen layanan TI yang baik. Perancangan ini dilakukan berdasarkan dengan framework ISO 20000.

STANDARISASI DOKUMEN KELENGKAPAN ITSM UNTUK AREA TECHNICAL SUPPORT MENGGUNAKAN ISO 20000 PADA DIVISI IT PT RALALI. (Nurfitria Khoirunnisa)

Penelitian ini merancang Manajemen Layanan TI yang ada di PT Ralali dengan menggunakan 3 komponen, yaitu Process, People, dan Technology.

1. Perancangan People

Perancangan *people* merupakan hasil perancangan yang didapat berdasarkan perancangan *process*. Dimana perancangan *process* menghasilkan kebijakan, prosedur, dan dokumen lainnya mengenai *service delivery processes* dengan ini dibutuhkan posisi tambahan pada bagian *Department Technology* yaitu *IT Service Desk Analyst* untuk membantu menjalankan layanan TI dengan optimal.

Tabel 8 Perancangan People

No	Kompetensi	Deskripsi
1	Deskripsi Pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Memeriksa dan menyelesaikan masalah perangkat keras dan perangkat lunak b. Mencari solusi menggunakan sumber informasi yang tersedia c. Menyarankan pengguna pada tindakan yang tepat dan cepat d. Mengikuti prosedur service desk e. Mencatat semua interaksi service desk dan menanggapi masalah menggunakan dokumen ITSM f. Mencatat dan mempertahankan inventaris yang akurat g. Identifikasi dan memprioritaskan secara efektif situasi yang membutuhkan perhatian segera
2	Kualifikasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Lulusan D3/D4/S1 b. Dapat berkomunikasi dengan baik c. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan Bahasa Inggris d. Memiliki kemampuan pemecahan masalah TI e. Keterampilan analitik yang kuat f. Kompetensi dalam menggunakan aplikasi g. Mengetahui aplikasi PT Ralali h. Berpenampilan menarik

2. Perancangan Proses

Pada komponen *process*, dilakukan perancangan dokumen kebijakan manajemen layanan TI, dokumen prosedur manajemen layanan TI, dan catatan dan dokumen perencanaan manajemen layanan TI. Dalam manajemen layanan TI terdapat hirarki yang terdiri dari kebijakan, standar dan prosedur. Struktur kebijakan manajemen layanan TI perusahaan mengatur garis-garis haluan manajemen layanan TI, sedangkan untuk peraturan detail dan teknik dituangkan dalam prosedur yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Kebijakan maupun pernyataan yang akan menjadi arahan dan batasan bagi setiap proses manajemen layanan TI, dimana detail dari operasional kebijakan TI dapat diturunkan kedalam standar maupun prosedur. Pada proses ini menghasilkan rekomendasi kebijakan *service delivery processes*, serta menghasilkan rekomendasi Standar Operasional Prosedur (SOP), dan dokumen lainnya perlu ada di PT Ralali/ Manajemen Layanan TI dari kondisi ideal pada ISO 20000:1-2011 untuk area *Service Delivery Processes*.

3. Perancangan Teknologi

Perancangan pada kategori *technology* merupakan perancangan yang akan menghasilkan rekomendasi *tools* dalam mendukung pelaksanaan Manajemen Layanan TI untuk area *Service Delivery Processes*. Berikut perbandingan *tools* ditunjukkan pada Tabel 10.

Tabel 10 Perancangan Teknologi

No	Aplikasi	Biaya	Service Level Management	Service Reporting	Service continuity and Availability Management	Budgeting and Accounting for Service	Capacity Management	Information Security management
1	JIRA Software	\$10/month/3 user	v	v	v	v	v	v
2	ServiceDesk Plus by ManageEngine	\$8/month/user	v	v	v	v	v	v
3	Bitrix24	\$99/month/unlimited	v	v	v	v	v	v
4	Wrike	\$24,80/month/user	v	v	v	v	v	v
5	iTop	Gratis	v	v	v	v	v	v
6	Freshservice	Free-\$79/month/user	v	v	v	v	v	v
7	Zendesk	Free-\$199/month/user	v	v	v	v	V	v

Berdasarkan perbandingan *tools* pada tabel diatas, maka direkomendasikan untuk menggunakan aplikasi iTop karena *tools* tersebut free untuk digunakan. iTop merupakan suatu *tools* dari Combodo yang membantu dalam menerapkan ITSM. iTop adalah sebuah aplikasi *open source*, dengan tanpa biaya, dan mudah untuk dikustomisasi sesuai dengan kebutuhan proses bisnis perusahaan. Aplikasi ini menggunakan bahasa PHP dan dapat terintegrasi dengan aplikasi opensource atau aplikasi lainnya.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari Analisa GAP dapat diketahui bahwa PT Ralali dalam penerapan manajemen layanan TI khususnya area service delivery proses belum memenuhi persyaratan dari standar ISO 20000. Presentasi yang terpenuhi hanya 26,3%, dari yang seharusnya terpenuhi 95, namun PT Ralali hanya mampu memenuhi persyaratan sebanyak 25. Untuk memenuhi persyaratan tersebut, PT Ralali membutuhkan standar proses dan prosedur, kebijakan, dan dokumen lainnya yang terdokumentasi dalam bentuk manajemen layanan.

Rekomendasi *people* yang disarankan adalah dilakukannya penambahan posisi IT Service Desk Analyst pada bagian Departemen Technology di PT Ralali. Pada rekomendasi proses terdapat rekomendasi dokumen layanan TI sesuai standar ISO 20000 *Service Delivery Proseses* yaitu kebijakan, prosedur dan dokumen lainnya. Selain itu diperlukan *tools* pendukung manajemen layanan TI, hal ini merupakan rekomendasi *technology*. Setelah dilakukan perbandingan beberapa *tools*, rekomendasi perancangan technology adalah aplikasi iTops.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Mauliawati, "Perencanaan Information Technology Service Management ITSM menggunakan ISO 20000 pada Universitas Terbuka", unpublished.
- [2] W. Abdillah, and Jogyianto, "Sistem Tata Kelola Teknologi Informasi", Yogyakarta : Penerbit Andi, 2011.
- [3] S. Kridanto, "Pengembangan Rencana Induk Sistem Informasi", Bandung : Informatika Bandung, 2009.
- [4] R. Sarno, "Strategi Sukses Bisnis dengan Teknologi Informasi Berbasis Balanced Scorecard & COBIT", Surabaya : ITS Press, 2009.
- [5] ISO.ORG, "ISO.ORG," ISO, [Online]. Available: <https://www.iso.org/standard/51986.html>. [Accessed 10 August 2018].
- [6] axelos.com, "<https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil/what-is-til>," [Online]. Available: <https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil/what-is-til>.
- [7] Santi Cots, Implementing ISO 20000: Proposal from the learned lessons

- [8] M. S. M. S. S. Udadhi Bawiko, "PERANCANGAN TATA KELOLA MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI BERDASARKAN ISO 20000 DAN ITIL V3 SERVICE DESIGN PADA LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK IGRACIAS," p. 8
- [9] D. A. Wibowo, "Self Assessment Service Design Pada PT. Dinustek Menggunakan Framework ITIL V.3 Studi Kasus : Pelayanan Pengadaan Fasilitas Hotspot di Universitas Dian Nuswantoro," p. 8
- [10] S. P. H. Husniati Mafatihus Solehah, "STRATEGI IMPLEMENTASI CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V.3," p. 9
- [11] T. Susanto, "Manajemen Insiden dalam Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi (Studi Kasus UPT Laboratorium STMIK Amikom Yogyakarta)," vol. 5, p. 30, 2012
- [12] ISACA, "The Risk IT Framework", United States OF America : Rolling Meadows, IL 60008 USA, 2009.
- [13] L. Irwin, "What is ISO 20000?", 2019
- [14] A. N. Priyohutomo and M.N.N. Sitokdana, "Dampak Implementasi ISO/IEC 20000 pada Perusahaan PT Visionet Data Internasional". Sebatik pp 29-36, 2020.