

PENILAIAN IT SERVICE MANAGEMENT PADA INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI INFORMASI PT. TELKOM KOTA BENGKULU MENGUNAKAN ITIL V3

Desi Mahdalena, Widya Cholil

Universitas Bina Darma Palembang

Jl. Jendral Ahmad Yani No.3, Palembang 30111, Sumatera Selatan

Email : desimahdalena@gmail.com

ABSTRACT

IT Service Management (ITSM) is a management concept in providing information technology services properly and successfully to customers, it can also be a method of processing philosophical systems that are centered on the IT service consumer perspective on the company's business. The service management of an organization is basically implemented in the form of the functions of the organization's functions (functions) and the processes that are carried out (processes) in managing and changing the resources (resources) of the organization into the values expected by the customer. ITIL or the summary of the Information Technology Infrastructure Library is a general framework that describes best practices that provide guidance on how Information Technology (IT) service providers should run IT service management. One of the organizations that provide IT services is PT. Telkom, which has an IndiHome application for customers who want to use internet or cable TV services. This research evaluates maturity level the information technology infrastructure that supports IndiHome's business processes at PT. Telkom Bengkulu. So that with this assessment can see the achievement of performance at PT. Telkom Bengkulu. The focus of this research is the domain service operation on ITIL V3.

Keywords : *IndiHome; ITIL; ITSM; Maturity Level; Service.*

PENDAHULUAN

Teknologi informasi menjadi salah satu hal yang banyak diadopsi oleh hampir seluruh organisasi, baik organisasi yang menghasilkan laba ataupun nirlaba, baik perusahaan swasta maupun instansi pemerintah[1],[2]. Perkembangan infrastruktur pada telekomunikasi di era globalisasi ini telah mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Infrastruktur teknologi informasi merupakan sumberdaya teknologi yang dapat digunakan bersamaan menjadi sebuah *platform* untuk sebuah aplikasi sistem informasi pada sebuah perusahaan. Komponen atau rangkaian dari infrastruktur teknologi informasi ialah perangkat lunak, perangkat keras dan sebuah layanan yang dapat digunakan secara bersamaan pada sebuah perusahaan. Perkembangan infrastruktur sangat erat hubungannya dengan perkembangan pada teknologi[3]. Salah satu peranan dari teknologi informasi ialah menyediakan sarana, barang-barang yang dapat menunjang efektif dan efisiensi dalam memanajemen sebuah layanan di perusahaan.

IT Service Management (ITSM) adalah konsep manajemen dalam memberikan layanan teknologi informasi secara baik dan berhasil kepada pelanggan, bisa juga suatu metode pengolahan sistem filosofis yang terpusat pada perspektif konsumen layanan TI terhadap bisnis perusahaan. *Service Management* atau Manajemen Layanan adalah sekumpulan kemampuan organisasional khusus untuk menyampaikan *value* bagi pelanggan dalam wujud layanan. Manajemen layanan sebuah organisasi pada dasarnya diimplementasikan dalam wujud fungsi fungsi organisasi yang dimilikinya

(*function*) dan proses proses yang dijalankannya (*processes*) dalam mengelola dan mengubah sumber daya (*resources*) organisasi menjadi *values* yang diharapkan oleh pelanggan[4]. ITIL atau singkatan dari *Information Technology infrastructure Library* adalah sebuah kerangka kerja (*framework*) umum yang menggambarkan best practice yang memberikan panduan bagaimana penyedia layanan Teknologi Informasi(TI) sebaiknya menjalankan manajemen layanan IT yang berhasil. Kerangka kerja ini dibuat berdasarkan praktek terbaik organisasi organisasi besar dalam menjalankan manajemen layanan TI dan telah teruji diberbagai jenis industri dan organisasi. ITIL hanya panduan, bukan standar yang semua aspeknya harus dipenuhi. Setiap organisasi diberikan keleluasaan bagaimana mereka mengadopsi dan beradaptasi dengan kerangka kerja ITIL sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masing masing organisasi[3].

PT.Telkom Bengkulu mempunyai Visi adalah menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan Telecommunication, information, media, edutainment dan service ("TIMES") di kawasan regional. Misi adalah menyediakan layanan TIMES yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif dan menjadi model pengeolaan korporsi terbaik di indonesia. Sedangkan tujuan dari PT.Telkom adalah tercapainya kepercayaan dari seluruh pemangku kepentingan dalam menghasilkan lulusan yang memiliki integritas kompetensi dan daya asing nasional dan internasional, terciptanya budaya riset yang menghasilkan inovasi dan publikasi tingkat internasional dan jiwa kewirausahaan dikalangan civitas akademika.

Menghasilkan karya penelitian dan produk inovasi berskala internasional yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mendukung pembangunan ekonomi nasional. PT.Telkom Bengkulu telah memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung proses bisnisnya. Hingga saat ini kegiatan operasional yang ada pada PT.Telkom dinilai sudah cukup baik dalam memberikan layanan IT. Contohnya Indonesia Digital HOME atau lebih dikenal dengan IndiHOME. IndiHOME merupakan salah satu produk layanan dari PT Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data seperti teleponrumah (*voice*), internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (USee TV Cable, IP TV). Dalam penyelenggaraannya, Telkom menggandeng sejumlah pengembang teknologi telekomunikasi untuk membangun rumah berkonsep digital. Pelayanan IndiHome hanya bisa diterapkan pada rumah yang di wilayahnya terdapat tersedia jaringan serat optik dari Telkom (FTTH) dan area yang masih menggunakan kabel tembaga. Permasalahan yang terjadi ialah, seringkali pengguna mengalami kegagalan koneksi internet. Hal tersebut disebabkan karena, operasional PT. Telkom yang belum memadai ataupun gangguan pada jaringan internet.

Adanya permasalahan tersebut maka harus dilakukan evaluasi pelayanan terkait IndiHOME dengan berfokus pada bagian operasional, sehingga penelitian ini mengacu pada *framework* ITIL-V3 yang secara spesifik mempunyai 5 domain yaitu *service Strategy* (Strategi Layanan), *service design* (Desain Layanan), *Service Transition* (Transisi Layanan), *service operation* (Operasional Layanan) dan *Continual Service Improvement* (Perbaikan layanan berkelanjutan). Akan tetapi penilaian pada penelitian difokuskan pada domain *service operation*. Sedangkan untuk mengukur tingkat kematangannya peneliti menggunakan pendekatan yang berasal dari model *maturity level*, penilaian evaluasi ini menggunakan level 0 (*Non-Existant*) hingga level 5 (*optimised*). Dari latar belakang yang telah dikemukakan, maka di perlukan penilaian terhadap infrastruktur teknologi informasi yang mendukung proses bisnis pada PT.Telkom Bengkulu. Sehingga dengan adanya penilaian ini dapat melihat pencapaian kinerja pada PT.Telkom Bengkulu.

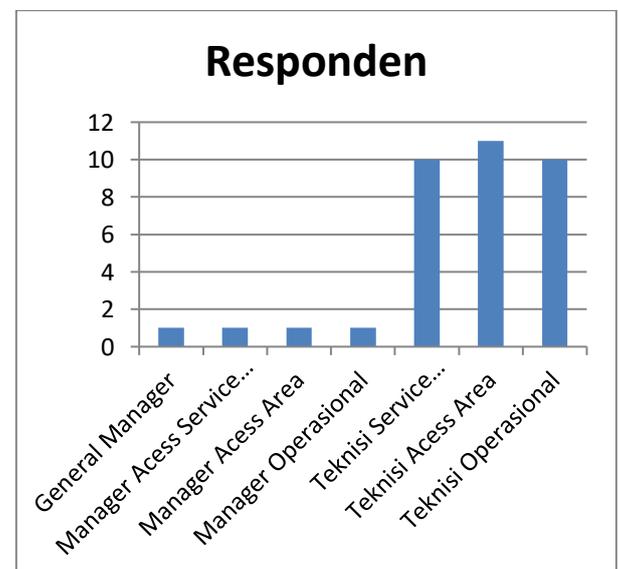
METODE PENELITIAN

Data Penelitian

Populasi merupakan sebuah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek/subyek yang memiliki nilai kualitas dan karakteristik tertentu. Populasi pada penelitian ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Sehingga, populasi tidak hanya terdiri oleh orang, tetapi juga sebuah obyek dan benda-benda alam lain[5].

Populasi bukan sekedar jumlah yang dimiliki oleh obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi dari seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek. Populasi pada penelitian ini ialah meliputi bagian dari penyedia layanan IndiHome yang berkaitan dengan manajemen layanan.

Sampel merupakan bagian dari kumpulan populasi. Apabila, populasi pada sebuah penelitian bernilai besar dan tidak memungkinkan peneliti untuk mempelajari semuanya maka peneliti dapat mengambil bagian dari populasi penelitian tersebut. Hal tersebut dapat disebabkan karena keterbatasan tenaga, dan waktu, sehingga peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari kumpulan populasi itu.[7]. Penyebaran kuesioner diberikan kepada 35 responden yang mengelola layanan IndiHome di PT.Telkom Bengkulu. Responden pada penelitian ini ialah, *general manager*, *manager access service operation*, *manager access area*, *manager operasional*, 10 orang teknisi *service operation*, 11 orang teknisi *access area* dan 10 teknisi operasional. Adapun grafik responden pada penelitian ini, dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Grafik Responden

Wawancara adalah sebuah teknik dalam melakukan pengumpulan data, di mana teknik wawancara dapat digunakan oleh peneliti, apabila ingin melakukan studi pendahuluan dalam menemukan pokok permasalahan yang harus diteliti[3]. Wawancara dilakukan langsung terhadap kepala bagian IT yang mengelola IT di PT.Telkom Bengkulu. Adapun pertanyaan yang diajukan mengacu pada *service operation framework* ITIL V3.

Analisis data merupakan alur sebuah proses dalam melakukan pengorganisasian dan mengurutkan data pada pola, kategori dan kumpulan uraian dasar sehingga menghasilkan sebuah temuan dari sebuah objek atau sebuah kecenderungan. Data

atau informasi yang dikumpulkan berhubungan dengan pertanyaan pada penelitian, sehingga hasil jawaban pada pertanyaan dianalisis dan dilakukan pengelompokan atau pengkategorian data dalam aspek-aspek yang telah ditentukan[8]. Hasil analisis tersebut, dihubungkan dengan data yang lainya untuk mendapatkan suatu kebenaran. Berdasarkan data hasil kuesioner dan analisis penelitian, maka dilakukan analisis untuk mengetahui tingkat kematangan (*maturity level*) manajemen layanan pada domain *Service Operation*. Adapun subdomain yang digunakan ialah *event management*, *incident management*, *request fulfilment* dan *problem management*.

Tahapan penelitian pada penelitian ini ialah proses dan pengelompokan yang mengacu pada *IT Service Management (ITSM)*, yang berkaitan dengan *service operation* pada ITIL V3. Dimana, peneliti akan mengelompokan struktur bisnis yang dimiliki oleh PT. Telkom Bengkulu untuk menyesuaikan dengan domain proses yang dipilih. Adapun gambaran proses tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Struktur Bisnis PT. Telkom Bengkulu berdasarkan ITSM (*Service Operation*)

Struktur proses bisnis yang ada di PT. Telkom disesuaikan dan dikelompokan berdasarkan fungsi-fungsi proses yang ada pada *service operation*. Adapun Mapping proses bisnis tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

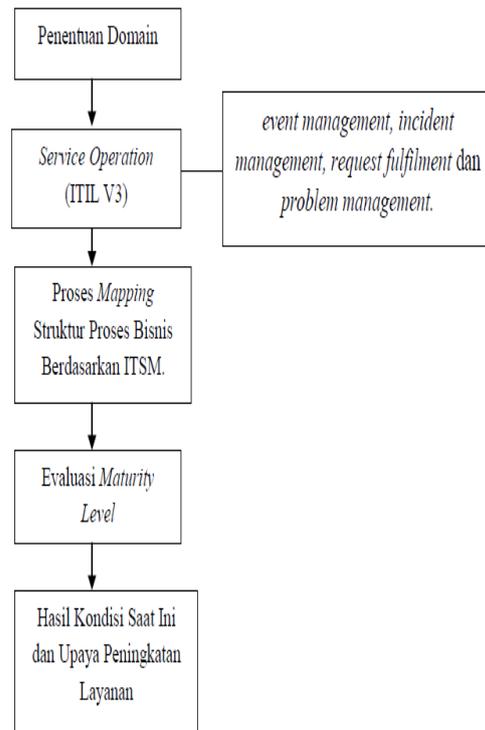
Hasil *Maturity Level* dan Usulan Peningkatan *Service Operation*

Tingkat kematangan merupakan keadaan atau kondisi yang terjadi di organisasi pada saat ini[9]. Penentuan tingkat kematangan dihitung berdasarkan analisis kuesioner, tingkat kematangan tersebut diperoleh dari rata-rata masing-masing domain yang telah dilakukan analisis kuesionernya. Hasil tersebut

disebabkan oleh permasalahan atau kondisi yang terjadi. Peneliti memberikan usulan untuk upaya peningkatan manajemen layanan di PT. Telkom Bengkulu berdasarkan acuan ITIL *Version 3*. Nilai indeks kematangan (*index maturity / IM*) untuk masing-masing objektif hasil penelitian dihitung dengan persamaan (1). Untuk tingkat kematangan, dapat dilihat pada Tabel 2.

Indeks Kematangan Atribut

$$= \sum \frac{(Total\ jawaban\ x\ bobot)}{Jumlah\ Responden} \quad (1)$$



Gambar 2. Tahapan Penelitian

Tabel 1. Proses Bisnis PT. Telkom Bengkulu

Lifecycle ITIL (<i>Service Operation</i>)	Struktur Bisnis	Dekripsi Berdasarkan Tugas Masing-masing
<i>Event Management</i>	1. General Manager 2. Manager Access Operation 3. Teknisi Service Operation	1. Menjamin pencapaian target kinerja pada jaringan atau <i>network copper</i> dan <i>DSL Access Network</i> serta pengimplementasiannya. 2. Melaksanakan kebijakan pada manajemen operasi dan melakukan sebuah pemeliharaan sistem jaringan. 3. Menjamin pelaksanaan target kinerja pada sistem CPE dan melakkan pengimplementasia dalam kebijakan manajemen operasi dan pemeliharaan sistemnya. 4. Menjamin tercapainya Mampu mengevaluasi, mengukur, memodifikasi prosedur atau system customer handling untuk tercapainya efektifitas customer handling untuk tiap segmen pelanggan.

<i>Incident Management</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. General Manager 2. Manager Area Network 3. Teknisi Service Area 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring kelancaran operasional dilapangan seluruh area. 2. Menganalisis statistic performansi layanan secara menyeluruh dan membuat rekomendasi solusi peningkatan performansi layanan.
<i>Request Fulfilment</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manager Operasional 2. Teknisi Operasional 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan evaluasi kinerja sistem Copper dan DSL Access Network serta memberikan solusi untuk optimalisasi sistem. 2. Melakukan analisa statistic gangguan dan menyusun program penanganan saat terjadi gangguan pada layanan pelanggan secara efisien dan efektif. 3. Melakukan analisa statistik performa pada layanan secara menyeluruh dan membuat rekomendasi solusi untuk peningkatan performa layanan yang dimiliki.
<i>Problem Management</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manager Area Network 2. Teknisi Access Area 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi. 2. Mampu menganalisis hasil negosiasi dan memelihara hubungan yang positif dengan pihak lain dalam menyelesaikan masalah. 3. Pembenahan jaringan 4. Penanggulangan gangguan kabel fiber optik dan radio.

Tabel 2. Model Kematangan Tata Kelola TI

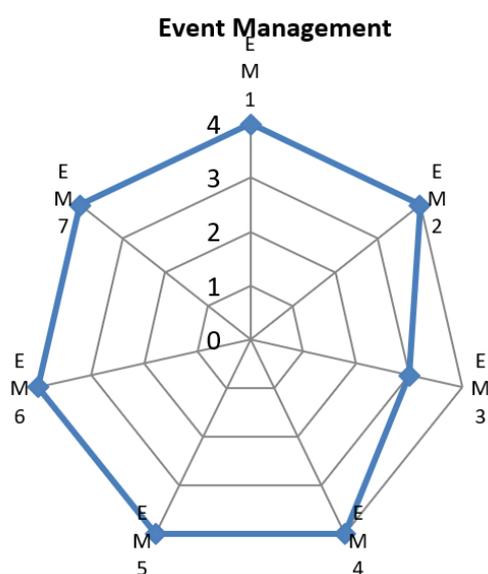
Level	Kriteria Maturity Level
0 <i>Non Existent</i>	Kekurangan yang menyeluruh terhadap proses apapun yang dapat dikenali. Perusahaan bahkan tidak mengetahui bahwa terdapat permasalahan-permasalahan yang harus diatasi.
1 <i>Initial/ Ad Hoc</i>	Terdapat bukti bahwa perusahaan mengetahui adanya permasalahan yang harus diatasi. Bagaimanapun juga tidak terdapat proses standar, namun menggunakan pendekatan <i>ad-hoc</i> yang cenderung diberlakukan secara individu atau berbasis per kasus. Secara umum pendekatan kepada pengelolaan proses tidak terorganisasi.
2 <i>Repeatable but Intuitive</i>	Proses dikembangkan ke dalam tahapan yang prosedur serupa diikuti oleh pihak-pihak yang berbeda untuk pekerjaan yang sama. Tidak terdapat pelatihan formal atau pengkomunikasian prosedur standar dan tanggung jawab diserahkan kepada individu masing-masing. Terdapat tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pengetahuan individu sehingga kemungkinan <i>error</i> bisa terjadi.
3 <i>Defined</i>	Prosedur distandarisasi dan didokumentasikan kemudian dikomunikasikan melalui pelatihan. Kemudian diamanatkan bahwa proses-proses tersebut harus diikuti. Namun penyimpangan tidak mungkin dapat terdeteksi. Prosedur sendiri tidak lengkap namun sudah memformalkan praktek yang berjalan.
4 <i>Managed and Measurable</i>	Manajemen mengawasi dan mengukur kepatutan terhadap prosedur dan mengambil tindakan jika proses tidak dapat dikerjakan secara efektif. Proses berada di bawah peningkatan yang konstan dan penyediaan praktek yang baik. Otomasi dan perangkat digunakan dalam batasan tertentu.
5 <i>Optimised</i>	Proses telah dipilih ke dalam tingkat praktek yang baik berdasarkan hasil dari perbaikan berkelanjutan dan pemodelan kedewasaan dengan perusahaan lain. Teknologi informasi digunakan sebagai cara terintegrasi untuk mengotomatisasi alur kerja, penyediaan alat untuk peningkatan kualitas dan efektivitas serta membuat perusahaan cepat beradaptasi.

Event Management

Hasil analisis yang didapatkan pada subdomain *event management* yang ada di *service operation* berada pada level 4 yaitu *managed and measurable* artinya ialah pihak organisasi mengawasi dan mengukur kepatuhan terhadap prosedur manajemen layanan. Proses definisi manajemen layanan akan difokuskan kepada pelayanan operasi kedepannya, dimana hasil evaluasi ini akan menjadi acuan dalam pembentukan rekomendasi untuk memajemen layanan operasi. Adapun hasil *maturity level* dari setiap indikator dapat dilihat pada Tabel 3. Diagram radar pada domain *event management* dapat dilihat pada Gambar 3.

Tabel 3. *Maturity Event Management*

Kode	Pernyataan	Maturity
EM1	Selalu dilakukan evaluasi untuk pelayanan Indihome setiap satu tahun sekali	3,5
EM2	Backup data dilakukan setiap satu bulan sekali	3,6
EM3	Adanya laporan prosedur beserta dokumentasi untuk pelayanan IndiHome	3,4
EM4	Adanya pelatihan atau pengarahan untuk pelanggan IndiHome	3,6
EM5	Adanya pemeliharaan data aset infrastruktur TI	3,5
EM6	Adanya identifikasi perlindungan infrastruktur TI dari ancaman resiko	3,7
EM7	Adanya backup sumber tenaga saat terjadinya jaringan yang rusak dari server	3,8
Rata-rata		3,62



Gambar 3. *Maturity Level Event Management*

Incident Management

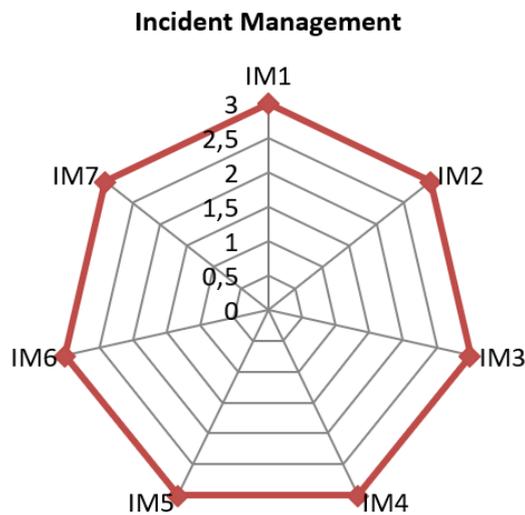
Hasil analisis yang didapatkan pada subdomain *incident management* yang ada di *service operation* berada pada level 3 yaitu *defined* artinya ialah organisasi sudah memiliki prosedur dan standar proses namun proses tersebut belum terlalu diperhatikan oleh bagian TI yang seharusnya memantau kegiatan secara rutin dan berkala. Adapun hasil *maturity level* dari setiap indikator dapat dilihat pada Tabel 4. Sedangkan diagram radar pada domain *incident management* dapat dilihat pada Gambar 4.

Tabel 4. *Maturity Incident Management*

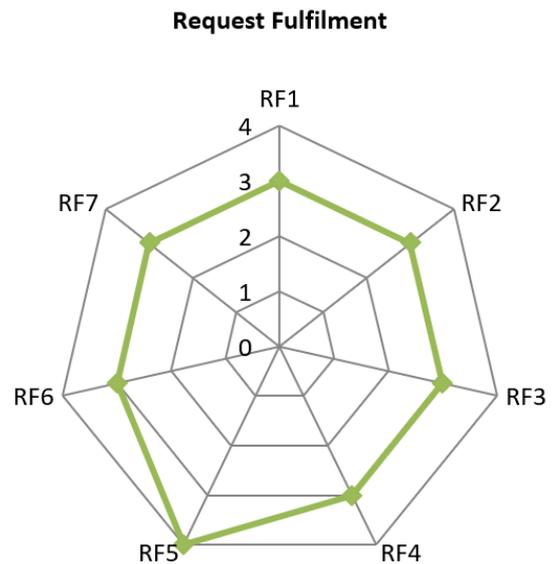
Kode	Pernyataan	Maturity
IM1	Adanya pencatatan identifikasi penyebab saat terjadi insiden	3,3
IM2	Adanya pencatatan solusi penyebab saat terjadi insiden	3,5
IM3	Adanya laporan pemecahan masalah saat terjadinya insiden dilakukan dengan cepat dan tepat	3,4
IM4	Adanya insiden yang diutamakan, sehingga menjadi prioritas utama untuk diselesaikan	3,5
IM5	Penangan saat terjadi <i>dwon</i> layanan dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 24 jam	3,5
IM6	Penanganan insiden dilakukan langsung oleh teknisi yang berada pada bidangnya	3,4
IM7	Penangan insiden dilakukan berdasarkan standar yang telah ditetapkan	3,5
Rata-rata		3,4

Request Fulfilment

Hasil analisis yang didapatkan pada subdomain *request fulfilment* yang ada di *service operation* berada pada level 3 yaitu *defined* artinya ialah organisasi sudah memiliki prosedur dan standar proses namun proses tersebut belum terlalu diperhatikan oleh bagian TI yang seharusnya memantau kegiatan secara rutin dan berkala. Adapun hasil *maturity level* dari setiap indikator dapat dilihat pada Tabel 5. Sedangkan diagram radar pada domain *request fulfilment* dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 4. Maturity Level Incident Management



Gambar 5. Maturity Level Request Fulfilment

Tabel 5. Maturity Request Fulfilment

Kode	Pernyataan	Maturity
RF1	Adanya dokumentasi berupa <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i> saat permintaan layanan oleh pengguna telah diselesaikan oleh pihak penyedia layanan	3,5
RF2	Adanya penilaian kepuasan pelanggan IndiHome	3,4
RF3	Adanya layanan khusus pengaduan untuk pengguna IndiHome	3,4
RF4	<i>Customer Service</i> melayani keluhan pelanggan selama 1 x 24 jam	3,6
RF5	Permintaan pelanggan IndiHome selalu bisa terpenuhi dengan baik	3,5
RF6	Kelompok <i>support group</i> , selalu melakukan diskusi saat adanya permintaan layanan dari pelanggan	3,5
RF7	Pihak IndiHome melakukan evaluasi terhadap layanan permintaan yang telah dipenuhi	3,4
Rata-rata		3,4

Problem Management

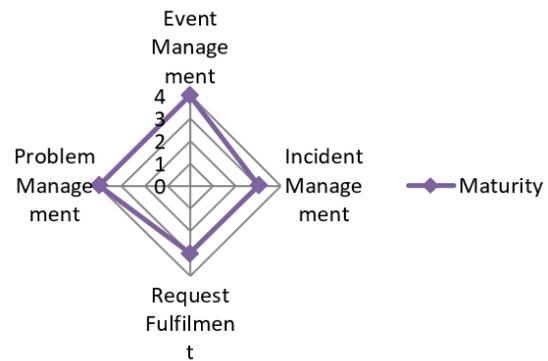
Hasil analisis yang didapatkan pada subdomain *problem management* yang ada di *service operation* berada pada level 4 yaitu *managed and measurable* artinya ialah pihak organisasi mengawasi dan mengukur kepatuhan terhadap prosedur manajemen layanan. Proses definisi manajemen layanan akan difokuskan kepada pelayanan operasi kedepannya, dimana hasil evaluasi ini akan menjadi acuan dalam pembentukan rekomendasi untuk memajemen layanan operasi. Adapun hasil *maturity level* dari setiap indikator dapat dilihat pada Tabel 6. Sedangkan diagram radar pada domain *problem management* dapat dilihat pada Gambar 6.

Hasil analisis yang didapatkan, berasal dari kuesioner yang telah diberikan kepada responden. Jika dilihat dari rata-rata keseluruhan pada subdomain yang ada di *service operation* untuk domain *event management* dan *problem management* berada pada level 4 yaitu *managed and measurable* artinya ialah pihak organisasi mengawasi dan mengukur kepatuhan terhadap prosedur manajemen layanan. Sedangkan domain *incident management* dan *request fulfilment* berada di level 3 yaitu, *defined* yang artinya prosedur distandarisasikan dan didokumentasikan kemudian dikomunikasikan melalui pelatihan. Kemudian diamanatkan bahwa proses proses tersebut harus diikuti. Namun penyimpangan tidak mungkin dapat dideteksi.

Proses definisi manajemen layanan akan difokuskan kepada pelayanan operasi kedepannya, dimana hasil evaluasi ini akan menjadi acuan dalam pembentukan rekomendasi untuk memajemen layanan operasi[10]. Adapun diagram radar yang menggambarkan *maturity level* dari setiap domain, dapat dilihat pada Gambar 7.

Tabel 6. *Maturity Problem Management*

Kode	Pernyataan	Maturity
PM1	Identifikasi masalah langsung dilakukan oleh pihak penyedia layanan	3,6
PM2	Adanya kelompok <i>support group</i> khusus untuk identifikasi dan analisis masalah yang terjadi	3,5
PM3	Laporan penyelesaian masalah dilakukan ketika masalah telah diselesaikan	3,4
PM4	Adanya pengoptimalan <i>resources</i> dari sisi pekerja maupun <i>tools</i> untuk menangani masalah	3,5
PM5	Adanya penanggung jawab (<i>trouble sloving</i>)	3,6
PM6	<i>Manager Area Network</i> selalu mengawasi kinerja teknisi dalam memperbaiki layanan	3,7
PM7	Adanya pelatihan khusus yang disediakan perusahaan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan	3,6
Rata-rata		3,6

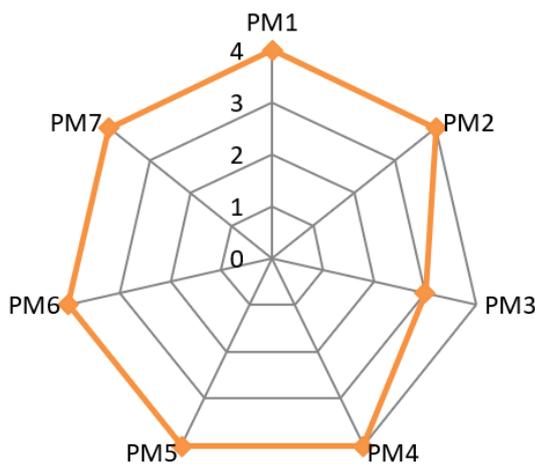


Gambar 7. *Maturity Level* Seluruh Domain

Adapun faktor-faktor terhadap hasil nilai tingkat kematangan yang diperoleh ialah sebagai berikut :

- *Event Management* : Pihak IndiHome masih belum melaksanakan secara maksimal terhadap pemeliharaan infrastruktur TI, karena hal tersebut belum menjadi fokus penting pada visi dan misi mereka. Hal tersebut selaras dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa *event management* merupakan rangkain kegiatan manajemen konfigurasi item dan layanan TI untuk menangani sebuah peristiwa. Apabila ingin melakukan peningkatan pada *event management* pihak IndiHome harus memutuskan pendekatan apa saja yang mengembalikan kegiatan layanan menjadi normal kembali dalam waktu yang cepat[11].
- *Incident Management* : Proses untuk menangani permasalahan pada IndiHome yang memakan waktu disebabkan karena kurangnya tenaga profesional yang berlatar belakang TI. Oleh karenanya diberikan usulan upaya peningkatan tingkat kematangan pada *incident management* dengan cara memonitoring layanan agar diperbaiki sebelum terjadi insiden, melakukan pembuatan *service desk* dan *tools* insiden[12].
- *Request Fulfilment* : Bidang TI pada IndiHome melakukan pemulihan terhadap perangkat TI hanya jika diperlukan saja. Diberikan usulan untuk meningkatkan nilai tingkat kematangan pada *incidemt management*, yaitu perlu adanya rancangan SOP dalam manajemen insiden layanan IndiHome[13].
- *Problem Management* : Pihak IndiHome masih membutuhkan waktu yang belum diinginkan dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Diberikan solusi untuk meningkatkan *problem management* yaitu analisis permasalahan yang terjadi harus diselesaikan dalam jangka waktu yang tidak terlalu lama dan permasalahan tersebut diselesaikan secara permanen[11].

Problem Management



Gambar 6. *Maturity Level Problem Managemenet*

KESIMPULAN DAN SARAN

Jika dilihat dari rata-rata keseluruhan pada subdomain yang ada di *service operation* berada pada level 4 yaitu *managed and measurable* artinya ialah pihak organisasi mengawasi dan mengukur kepatuhan terhadap prosedur manajemen layanan. Dengan hasil survey *event management* dan *problem management* mencapai level 4.

Level terendah pada *Incident Management* disebabkan karena Pencatatan solusi penyebab saat terjadi insiden belum dilakukan oleh bagian ITnya dan laporan pemecahan masalah saat terjadinya insiden belum dilakukan dengan cepat dan tepat.

Pada domain *request fulfilment* pihak PT. Telkom belum menyediakan, penilaian untuk mengukur kepuasan pengguna.

Untuk meningkatkan tingkat kematangan sesuai dengan standar yang diharapkan, maka Pencatatan solusi penyebab saat terjadi insiden perlu dibuat laporannya dan didokumentasikan oleh pihak IT, sehingga dokumen dan laporan tersebut dapat menjadi bahan pembelajaran oleh pengguna layanan, untuk mengantisipasi apabila kedepannya insiden yang sama kembali terjadi. Kemudian laporan pemecahan masalah saat terjadinya insiden harus dilakukan dengan cepat dan tepat. Diperlukan juga Adanya penilaian kepuasan pengguna saat permasalahan yang telah diatasi selesai. Penilaian tersebut sebaiknya terdokumentasi untuk menjadi acuan peningkatan layanan di organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Rend, Firdaus, Widya, 2019, Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Simcobit, Studi Kasus pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang, Journal Ilmiah Informatika Global, Vol 10. No.1
2. Abdul Hakim, H. S., 2014, Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Framework COBIT 5 di Kementrian ESDM, Journal of Information System, 106.
3. Sugiyono, 2016, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta.
4. Susanto, Tony, 2013, Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Surabaya : AISINDO.
5. Kadir, Abdul, 2013, Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi. Yogyakarta : Penerbit Andi.
6. Gary B. Shelly dkk, 2007, Menjelajah Dunia Komputer .Jakarta: Salemba Infotek.
7. Surendro, Krisdianto, 2009, Impelementasi Tata Kelola Teknologi Informasi. Bandung : Informatika Bandung.
8. Djahir, Yulia, 2014, Sistem Informasi Manajemen, Yogyakarta: Deepublish.
9. Handoko, dkk, 2016, Perencanaan Service Portfolio Management Pada Ppti Stikom Surabaya Menggunakan Standar Itil Versi 3, JSIKA Vol. 5, No. 9, Tahun 2016. ISSN 2338-137X.
10. Pratama, dkk, 2016, Perencanaan Availability Management For IT Services Pada PPTI STIKOM Surabaya Menggunakan ITIL V3, JSIKA Vol. 5, No. 10, Tahun 2016. ISSN 2338-137X.
11. Susilowati, S., 2012, Evaluasi Tata Kelola TI Pada Area Service Operation Menggunakan ITIL V.3, Jurnal BSI Vol. 14, No. 2. Tahun 2012. ISSN : 2579-3500
12. Luki, dkk., 2016, Perancangan Tata Kelola TI Menggunakan ITIL Version 3 Domain Service Transation dan Service Operation Di Pemerintah Kota Bandung, Journal Of Information System and BUiness Intellegnce VOI.2, No.2. Tahun 2016 e-ISSN 2443-2555.
13. Novi, dkk., 2018, Pemanfaatan Proses Pada Kerangka ITILV3 Dalam Menyediakan Manajemen Layanan Teknologi Informasi, Jurnal IBMT Vol.15, No.2. Tahun 2018.