

LITERATURE REVIEW: MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) DI INDONESIA

Johan Suryo Prayogo¹, Putri Ariatna Alia², Agung Teguh Setyadi³, Agung Budi Setyawan⁴.

¹²³⁴Program Study of Information System, Lecturer, Anwar Medika University, Sidoarjo, Indonesia

²³ Program Study of Software Engineering, Lecturer, Anwar Medika University, Sidoarjo, Indonesia

jodimasjolie@gmail.com, putriariatna@gmail.com, agung.teguh.setyadi@gmail.com,
agungbudisetyawan442@gmail.com

Received: 15-11- 2023

Revised: 18-11-2023

Approved: 20-11-2023

ABSTRAK

Penerapan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) dalam Manajemen Layanan Teknologi Informasi (ITSM) di Indonesia. Melalui tinjauan tren penelitian terkini, sehingga memperoleh manfaat. Penelitian ini memberikan wawasan penting untuk pemahaman lebih lanjut tentang efektivitas Information Technology Infrastructure Library (ITIL) dalam mendukung pengelolaan sistem layanan teknologi informasi di lingkungan bisnis Indonesia. Manfaat penerapan Information Technology Infrastructure Library (ITIL) tergambar melalui peningkatan dalam sistem pelayanan kepada pelanggan dan penanganan keluhan dari pelanggan dapat diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat. Information Technology Infrastructure Library (ITIL) membantu organisasi untuk lebih responsif terhadap perubahan teknologi dan pasar, menghasilkan lingkungan IT yang lebih adaptif. Tren penelitian menyoroti perkembangan terbaru dalam penerapan Information Technology Infrastructure Library (ITIL) di berbagai sektor industri di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin banyak organisasi yang menggunakan pendekatan Information Technology Infrastructure Library (ITIL) untuk meningkatkan sistem pelayanan kepada pelanggan, penanganan keluhan dari pelanggan dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih cepat.

Keywords: *Information Technology Infrastructure Library, Manajemen Layanan TI.*

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan digitalisasi yang pesat, peran Teknologi Informasi semakin menjadi elemen kritis dalam mendukung operasional dan keberlanjutan organisasi. Untuk mengelola aspek kompleksitas dan dinamika TI, banyak organisasi di Indonesia semakin mengarah pada pendekatan terstruktur, salah satunya melalui penerapan *Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* dalam Manajemen Layanan Teknologi Informasi. *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*, sebagai suatu kerangka kerja yang terkenal secara internasional, menyajikan serangkaian praktik terbaik dan pedoman yang dirancang untuk mengoptimalkan pengelolaan layanan TI. Penerapan ITIL membantu organisasi mengoptimalkan tata Kelola SI/TI (Ekadana and Kurniawan, 2022). Penelitian tentang penerapan *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*, dalam Manajemen Layanan Teknologi Informasi mencatat tren yang semakin meningkat, menandakan peran kunci yang dimainkan oleh framework ini dalam

adanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional organisasi (Azizah et al., 2020). Adanya peningkatan sistem layanan pelanggan dengan Kerangka kerja ITIL dan keluhan pelanggan dapat langsung ditangani dan diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat (Kurniawan et al., 2022). Tinjauan terhadap tren penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa semakin banyak organisasi, baik sektor publik maupun swasta, telah beralih ke penerapan *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*. Dengan memahami tren, penelitian ini bertujuan untuk merinci bagaimana *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* telah berkembang dan diimplementasikan dalam berbagai industri di Indonesia (Informatika, 2022).

Penerapan *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* diharapkan memberikan sejumlah manfaat bagi organisasi, termasuk peningkatan kualitas layanan, pengelolaan risiko yang lebih baik, dan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Analisis tentang manfaat konkret yang diperoleh oleh organisasi Indonesia dari penerapan *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang dampak positif yang dapat dicapai melalui implementasi kerangka kerja ini (Ardianto, 2022). Hasil yang didapat bisa berupa rekomendasi berdasarkan landasan utama manajemen layanan TI, SOP dan *problem management* (Asne et al., 2022).

Melalui penelitian ini, kita berupaya untuk merangkum pemahaman mendalam tentang peran *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* dalam Manajemen Layanan Teknologi Informasi di Indonesia (Riyadi et al., 2022), menyediakan landasan bagi organisasi dan profesional Teknologi Informasi untuk memahami konteks lokal, mengidentifikasi peluang, dan mengelola tantangan yang mungkin muncul dalam perjalanan implementasi *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*.

METODE

Berdasarkan tingkat kebutuhan dalam kegiatan manajemen layanan teknologi informasi di sebuah organisasi atau perusahaan, banyak peneliti yang menggunakan *Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* untuk menyelenggarakan dan mengelola teknologi yang mendukung manajemen layanan teknologi informasi yang berhubungan dengan pengguna atau pelanggan (Ekadana and Kurniawan, 2022)

Dalam tinjauan literatur ini, bahan penelitian yang digunakan meliputi beberapa jurnal terkait manajemen layanan dengan *Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* versi 3 khususnya dalam komponen layanan kerangka kerja ITIL yaitu yang

mengkoordinasikan dan mengelola aktivitas yang menambah nilai bisnis bagi organisasi atau perusahaan, seperti pada tahap *service strategy*, *service design*, *service transition* dan *service operation* (Ardianto, 2022). Metode penelitian dengan metode tinjauan pustaka. Metode ini melibatkan pencarian literatur baik tingkat internasional maupun nasional dengan menggunakan mesin pencari Google Scholar dan fungsi pencarian literatur yang tersedia di Mendeley.

HASIL DAN PEMBAHASAN.

Dari hasil penelitian yang dilakukan sejumlah peneliti, terdapat beberapa hasil. Hasil audit yang dilakukan di PT. XYZ mengimplementasikan ITIL *Service operation*, *corrective activity* dan *preventive maintenance audit IT*, *mapping*, wawancara, pembuatan, penyebaran dan validasi data, evaluasi dokumen serta penilaian pada maturity level yang menghasilkan pembuatan rekomendasi. Nilai rata-rata maturity level mencapai level pada posisi 3 dengan skala 5 (*defined*) pada maturity level menjelaskan bahwa prosedur telah distandarisasikan, didokumentasikan, dikomunikasikan melalui pelatihan (Kurniawan et al., 2022). Rata-rata skor tingkat kematangan sebesar 3,83 dan termasuk dalam kategori terkelola dan Terukur dengan gap sebesar 0,2. Nilai tingkat kematangan sebesar 3,83 dapat diartikan sebagai system yang dapat mengukur dan memantau prosedur yang ada sehingga mudah ditangani jika terjadi penyimpangan, untuk proses dalam perusahaan telah dijalankan dengan baik dan konsisten (Arianti and Dewa, 2022).

Tingkat kematangan manajemen layanan teknologi informasi berada pada level 4 yaitu *managed*. Kemudian disusun rekomendasi perbaikan yang digunakan untuk meningkatkan tingkat kematangan yang diharapkan dalam mencapai manajemen layanan yang baik sehingga tujuan organisasi dapat tercapai (Mardiana and Cholil, 2020). Hasil nilai kematangan pada website kkp2.atrbpn.go.id pada pengoperasian layanan subdomain pengelolaan layanan domain sebagai praktik dengan memperoleh rata-rata 3,27. Proses operasi layanan memperoleh rata-rata 2,95 operasi pelayanan umum dengan rata-rata 4. Penyelenggaraan operasi layanan dengan rata-rata 4,12. Pertimbangan teknologi pengoperasian layanan dengan rata-rata 3,8. (Deyantoro et al., 2022). Total rata-rata yang diperoleh dari seluruh operasi layanan domain adalah 3,1 pada level 3 (*didefinisikan*) yang berarti penting untuk melakukan proses dasar dan mendokumentasikan setiap proses serta melakukan standarisasi agar mencapai level yang diharapkan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan maka dapat diberikan kesimpulan yaitu penelitian yang telah dilakukan menggunakan kerangka kerja ITIL v3 yang memberikan gambaran kepada organisasi atau perusahaan tentang manajemen layanan TI. Manajemen layanan TI yang dikelola secara tepat dan berkelanjutan dapat memberikan keuntungan bagi organisasi atau perusahaan dalam membantu kegiatan bisnisnya. ITIL sebagai *best practice* dapat meningkatkan pada penyelenggaraan pengelolaan layanan TI, strategi, desain pelayanan dan juga operasional TI di organisasi atau perusahaan.

REFRENSI

1. Ardianto, W., 2022. Evaluating Information Technology at Libraries and Archives' Department Using ITIL V3 Domain Service Transition. *Interdisciplinary Social Studies* 1. <https://doi.org/10.55324/iss.v1i7.170>
2. Arianti, Y.M., Dewa, W.A., 2022. IMPLEMENTASI FRAMEWORK ITIL VERSI 3 PADA EVALUASI MATURITAS MANAJEMEN LAYANAN SISTEM INFORMASI MYTELKOMSEL. *Dinamika Dotcom: Jurnal Pengembangan Manajemen Informatika dan Komputer* 13.
3. Asne, L.F, Fauzi, R., Ryan, A.N., 2022. Analisis Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Pt Dunia Boga Indonesia Yang Mengacu Pada Itil V3 Domain Service Operation Process Incident Management, Problem Management. *Jurnal e-proceeding of engineering* 9.
4. Azizah, N., Kusumawati, Y., Sani, R.R., 2020. Perancangan Manajemen Insiden pada Layanan Teknologi Informasi Inventory Menggunakan Framework ITIL Versi3 (Studi Kasus : PT. Genta Semar Mandiri Semarang). *JOINS (Journal of Information System)* 5. <https://doi.org/10.33633/joins.v5i1.3610>
5. Deyantoro, A.F., Setyadi, R., Sainatika, Y., 2022. Penerapan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 pada Domain Service Operation untuk menganalisa Manajemen Layanan Teknologi Informasi. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)* 9. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i3.4232>
6. Ekadana, F.A., Kurniawan, Y., 2022. ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA UNIVERSITAS MA CHUNG DENGAN FRAMEWORK ITIL DOMAIN SERVICE STRATEGY DAN SERVICE DESIGN. *Kurawal - Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri* 5. <https://doi.org/10.33479/kurawal.v5i1.549>
7. Informatika, T., 2022. Penerapan Framework ITILV3 Dalam Tata Kelola Infrastruktur Teknologi Informasi SMK Di Kabupaten Banyuwasin Adiktia [1] , Widya Cholil [2]. *Sistem Informasi dan Komputer* 11.
8. Kurniawan, S.E.D., Widodo, A., Nugroho, A., 2022. Meningkatkan Sistem Layanan Pelanggan Dengan Pendekatan Framework ITIL. *JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science)* 7. <https://doi.org/10.31328/jointecs.v7i1.2550>

9. Mardiana, D., Cholil, W., 2020. Analisis Information Technology Service Management (ITSM) LPSE Kota Palembang Berdasarkan Framework ITIL V3. Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial dan Sains 9. <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v9i1.5029>
10. Riyadi, Y., Wahidin, M., Elanda, A., 2022. Systematic Literature Review Implementasi Service Operation Dalam Kerangka Kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) di Indonesia: Tren Penelitian, Manfaat dan Tantangan. Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi 17. <https://doi.org/10.35969/interkom.v17i2.232>