

Article history

Received April 1, 2021

Accepted December 20, 2021

PERANCANGAN *E-CATALOGUE* LAYANAN IT DI DIVISI TEKNIKAL DOKUMEN KONTROL BERDASARKAN *FRAMEWORK* ITIL VERSI 3**Indri Endang Lestari, Widya Cholil, Darius Antoni, Dedy Syamsuar, Muhammad Akbar**

Program Pasca Sarjana/Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia

Email: indriendanglestari91@gmail.com, widya@binadarma.ac.id, darius.antoni@binadarma.ac.id, dedy_syamsuar@yahoo.com, akbartea@gmail.com

Abstract

IT services are one of the important factors in business operations in the technical document control division. The document control technical division is a division that has a vital role in supporting the construction, production and maintenance processes. This study aims to design a service catalog management using the ITIL V3 framework. The stages in designing this catalog are problem identification, data collection, data analysis, domain mapping based on the ITIL version 3 framework, domain determination, and e-catalog management design. And this research produces an e-catalog management application that contains information about the service descriptions in the technical division of document control and management of incidents that occur.

Keywords: *ITIL, IT Service, Service Management.*

Abstrak

Layanan IT adalah salah satu faktor penting dalam operasional bisnis yang ada pada divisi teknikal dokumen kontrol. Divisi teknikal dokumen kontrol adalah salah satu divisi yang memiliki peran vital dalam mendukung proses *construction, production* dan *maintenance*. Penelitian ini bertujuan untuk merancang *service catalogue management* dengan menggunakan *framework* ITILV3. Tahapan dalam perancangan katalog ini berupa identifikasi masalah, pengumpulan data, analisa data, pemetaan domain berdasarkan *framework* ITIL versi 3, penetapan domain, dan perancangan *e-catalog* manajemen. Dan penelitian ini menghasilkan sebuah aplikasi manajemen *e-catalog manajemen* yang berisi informasi tentang deskripsi layanan yang ada di divisi teknikal dokumen kontrol serta manajemen pengelolaan insiden yang terjadi.

Kata Kunci: *ITIL, Layanan IT, Manajemen Layanan.*

1. PENDAHULUAN

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu bisnis adalah tergantung pada baiknya infrastruktur teknologi informasi, maka dari itu kemampuan departemen IT dalam mengelola layanan IT atau IT Service harus lebih ditingkatkan, sehingga dapat memberikan layanan yang optimal kepada penggunanya. Tata kelola TI atau IT Governance adalah bagian terintegrasi dalam pengelolaan perusahaan yang cakupannya meliputi kepemimpinan, struktur data dan memastikan bahwa teknologi informasi tersebut dapat digunakan untuk memperluas tujuan dan strategi organisasi [1].

Tata kelola IT atau IT Governance pada dasarnya adalah sebuah rangkaian proses untuk mengarahkan dan mengontrol sebuah organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai melalui penambahan nilai dan penyeimbangan resiko yang berkaitan dengan pengelolaan IT [2]. Untuk meningkatkan nilai bisnis pada perusahaannya, manajemen harus menyadari akan perlunya penerapan ITSM atau IT Service Management dalam menjalankan pengelolaan IT nya. IT service management adalah metode dalam mengelola sistem yang berpusat pada perspektif konsumen layanan IT terhadap organisasi [3]. Pada pengelolaannya ITSM mengacu pada sebuah kerangka kerja atau framework yang disebut ITIL (Information Technology Infrastructure Library) versi 3. ITIL adalah salah satu bagian dari best practice dari service management IT yang sedang populer sebagai framework analysis business untuk defining roadmap suatu bisnis dan organisasi infrastruktur IT [4]. ITIL mendefinisikan fungsi dari pemanfaatan teknologi informasi sebagai sebuah sarana dalam komunikasi, penyimpanan dan pemrosesan informasi [5].

Penelitian ini menggunakan framework ITIL dengan domain Service design. Service design merupakan sebuah panduan dalam pengambilan kebijakan, karena dapat membantu perusahaan dalam mendesain infrastruktur dan kualitas layanan [6]. Penelitian ini akan terfokus pada proses service catalogue management, karena service catalogue management merupakan kebutuhan mendasar dalam organisasi IT, karena pada service catalogue management menjelaskan merupakan sumber informasi yang konsisten terhadap layanan IT yang telah disepakati [7]. Untuk mencegah ketidaksesuaian antara infrastruktur IT dan kebutuhan bisnis, maka diperlukan sebuah standarisasi yang dapat

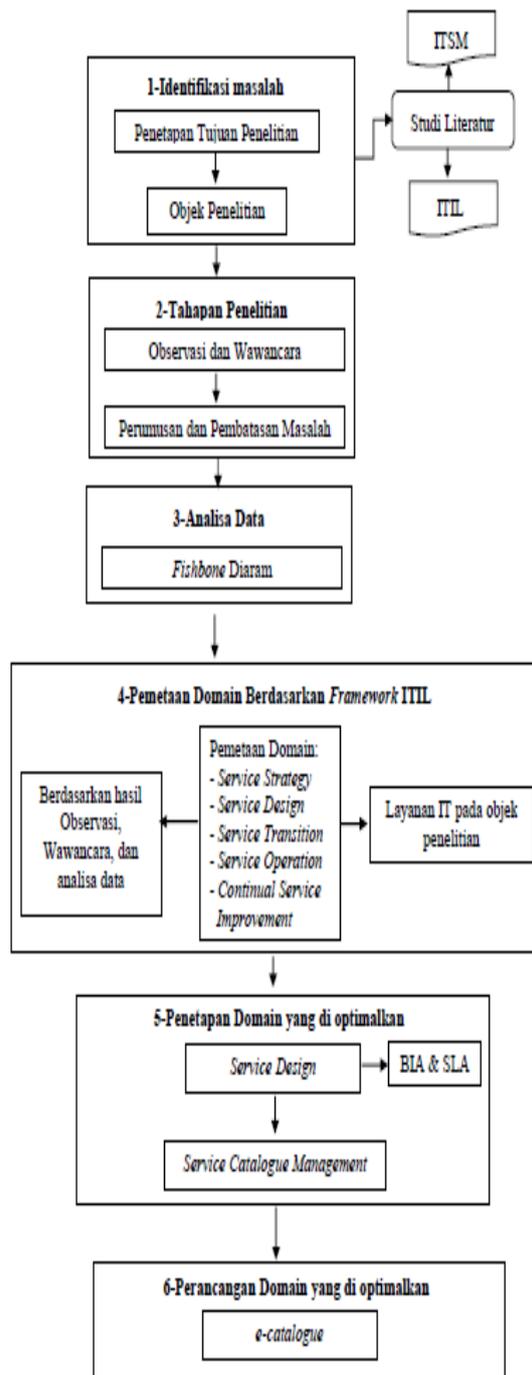
menangani masalah tersebut. Setiap pelaporan yang dialami pelanggan hanya dilaporkan melalui email dan telpon extension serta langsung menghubungi PIC IT melalui telpon smartfren yang diberikan oleh perusahaan. Akan tetapi tidak ada perbedaan bagi tim IT yang menangani masalah atau insiden yang terjadi sehingga sering terjadi masalah yang berulang. Insiden yang terjadi secara berulang tersebut akan berimbas pada efisiensi waktu dan biaya. Di lain hal, karena belum adanya pembagian tugas disetiap tim IT yang mengakibatkan tidak efektif dan efisiennya layanan IT. Selain itu juga pendefinisian proses service catalogue dapat dijadikan haluan utama untuk menerapkan framework ITIL karena tidak adanya tingkat eskalasi dalam penanganan masalah yang terjadi, serta tidak terdefinisinya layanan yang diberikan kepada pelanggan dalam suatu organisasi, maka proses service catalogue inilah yang akan menjadi trigger dalam mendefinisikan proses lainnya.

Penelitian ini menggunakan diagram fishbone dalam menganalisa insiden yang terjadi. Diagram fishbone sendiri sering juga disebut sebagai caust and effect diagram dan ada juga yang mengenalnya sebagai ishikawa diagram [8]. Fishbone diagram atau ishikawa diagram digunakan untuk mengorganisir dan mengidentifikasi sebab-sebab yang muncul dari efek-efek permasalahan. Kemudian memisahkan akar penyebab masalah dan menyebutkan beberapa permasalahan yang muncul. Penelitian ini bertujuan untuk merancang service catalogue management dengan menggunakan framework ITIL V3, karena dengan adanya manajemen katalog layanan, maka departemen IT memiliki acuan untuk mengendalikan dan mengevaluasi layanan IT yang telah diberikan kepada penggunanya secara benar, akurat dan dapat memenuhi kepuasan dan kebutuhan pelanggannya.

Setelah dilakukan penelitian, maka manfaat yang dirasakan adalah membantu divisi IT dalam mendapatkan informasi awal demi perbaikan dan peningkatan kualitas layanan dan kapabilitas IT service management, sehingga bisa memberikan pelayanan yang lebih optimal kedepannya.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini terdapat beberapa tahapan dalam menganalisa ITSM di divisi teknikal dokumen kontrol dengan ITIL V3. Adapun gambar 1 menjelaskan tahapan dalam penelitian.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

Identifikasi permasalahan merupakan proses awal dalam penelitian, hal ini dilakukan agar penelitian yang dilakukan akan jelas dan terarah. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah pada manajemen pengelolaan layanan IT dengan menggunakan framework ITIL v3.

Dalam proses ini terdapat dua sub proses yaitu penetapan tujuan dan objek penelitian. Dari dua sub proses tersebut akan memberikan gambaran akan objek penelitian yang akan dianalisis.

Tahap yang kedua yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah peneliti akan melakukan observasi dan wawancara dengan bagian terkait sehingga hasil dari observasi dan wawancara tersebut akan menghasilkan perumusan masalah dan penetapan batasan penelitian. Tahap yang ketiga adalah analisis data menggunakan fishbone diagram. Langkah yang diambil dari fase ini adalah menemukan problem dan mengkategorikan problem tersebut berdasarkan klasifikasinya.

Proses selanjutnya dalam penelitian ini adalah pemetaan domain, dimana domain yang berkaitan dengan framework ITIL adalah terdiri dari lima domain. Dan dalam proses pemetaan domain ini, didasari juga dengan hasil wawancara dan observasi secara langsung terhadap layanan-layanan IT yang diterapkan pada objek penelitian.

Setelah pemetaan domain berdasarkan framework dalam ITIL, maka selanjutnya adalah penetapan domain. Dan domain yang dipilih dalam penelitian ini adalah domain service design dengan sub domain service catalogue management. Hasil akhir dari penelitian ini adalah sebuah e-catalogue. Dengan adanya e-catalogue manajemen layanan ini nantinya akan dijadikan rekomendasi terhadap permasalahan yang terjadi pada objek penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Tahap Awal Penelitian

Tahap awal penelitian ini terbagi menjadi tiga, yaitu studi literatur, wawancara dan observasi. Studi literatur digunakan untuk mendapatkan pengetahuan yang lebih mendalam tentang informasi untuk menghasilkan sebuah solusi teknis bagi permasalahan penelitian.

Studi literatur yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu *framework* ITIL V3 yang berisi rangkaian konsep dan teknik teknik pengelolaan IT. Secara lebih fokus, penelitian ini akan mengarah kepada salah satu domain dalam ITIL V3, yaitu domain *service design* dengan *sub domain service catalogue management*. Berdasarkan *framework* ITIL V3, yang digunakan untuk mendukung kinerja dari *service design* adalah *process owner* dan *process manager*.

Process owner dan *process manager* ini memiliki peran dan tanggung jawabnya masing-masing. *Process owner* memiliki tanggung jawab untuk memastikan proses bisnisnya telah

berjalan sesuai tujuan. Sedangkan *process manager* memiliki tanggung jawab mengenai manajemen operasional suatu proses bisnis. Pada departemen IT (ITD) ini, *process owner* lebih ditujukan kepada *division head* IT, sedangkan *section head* IT sebagai *process manager* nya.

Untuk menentukan narasumber wawancara yang tepat dari kedua fungsi yang telah disebutkan diatas, maka akan di buat tabel RACI yang digunakan untuk memetakan peran dan tanggung jawab berdasarkan aktivitas yang telah ditentukan. Tabel 1 merupakan tabel RACI yang digunakan untuk menentukan narasumber yang akan dipilih untuk proses wawancara dalam penelitian.

Tabel 1. RACI Chart Narasumber

No	Aktivitas	Div. Head	Sect. Head
1	Memastikan pendekatan terpadu untuk mendesain dan mengimplementasikan layanan	I	R,A,C
2	Memelihara layanan IT	I	R,A,C
3	Mengelolah dan menjaga layanan agar <i>up to date</i>	C,I	R,A
4	Mensosialisasikan layanan kepada pengguna atau <i>user</i> sehingga pengguna sadar akan layanan yang tersedia	I	R,A,C
5	Memformulasikan paket layanan, sehingga layanan dapat dikombinasi sesuai kebutuhan layanan	C,I	R,A

Berdasarkan hasil tabel RACI, maka diketahui bahwa *section head* IT adalah bagian yang paling tepat untuk ditunjuk sebagai narasumber dalam wawancara yang akan digunakan dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan bahwa *section head* IT memiliki peran dan tanggung jawab yang lebih dominan terkait pengelolaan layanan IT di divisi teknikal dokumen kontrol.

Berdasarkan hasil wawancara, maka didapatkan informasi bahwa ada banyak layanan IT yang digunakan di divisi ini. Tabel 2 adalah daftar layanan IT yang ada di divisi teknikal dokumen kontrol.

Tabel 2. Daftar Layanan IT

Daftar Layanan	Nama Layanan	Deskripsi Layanan
Layanan Manajemen	e-office	Layanan Administrasi Perkantoran
	SAP Fiori	Layanan HR
	Okiapps:8000	Layanan Tiket <i>Speedboat</i> , dan <i>Request for service</i>
	Lotus Notes	Layanan Email
Aplikasi Enterprise	SAP – SRM	Layanan Pemesanan Material
	SAP-PMJO	Layanan Job order
Aplikasi Eksternal	APPBOX	Layanan penerimaan dokumen dari dan ke vendor
	EPFM	Layanan Pendistribusian Dokumen Teknik
Layanan Perangkat Keras	<i>Personal Computer</i>	<i>Supporting Services</i>
	<i>Scanner</i>	
	<i>Printer</i>	
	<i>Plotter</i>	
	<i>UPS</i>	
Layanan Perangkat Lunak	<i>Microsoft Office</i>	<i>Supporting Services</i>
	<i>Autocad</i>	
	<i>DWG Trueviewer</i>	
	<i>Brava</i>	
Layanan Jaringan Internal	LAN	<i>Infrastructur Service</i>
	WAN	
Layanan Jaringan Eksternal	Internet	
Layanan Berbasis Jaringan	CCTV	
Layanan Komunikasi	Telepon/ Extension	<i>Infrastructur Service</i>
	Telepon/ Smartfren	

Tahap selanjutnya adalah observasi, informasi ini diperlukan untuk menemukan perbandingan antara proses *service design* pada ITIL V3 dengan pengelolaan tingkat layanan IT pada divisi teknikal dokumen kontrol. Hasil dari perbandingan tersebut akan digunakan sebagai acuan untuk menyusun *service catalogue management*. Tabel 3 merupakan tabel perbandingan proses *service design* pada ITIL V3 dengan pengelolaan layanan IT pada divisi teknikal dokumen kontrol.

			yang menyajikan informasi terkait dampak, prioritas, dan resiko
3	<i>Service Level Agreement</i>	Tidak ada	Belum adanya pendokumentasian perjanjian tingkat layanan yang mengikat untuk layanan IT di divisi teknikal dokumen kontrol

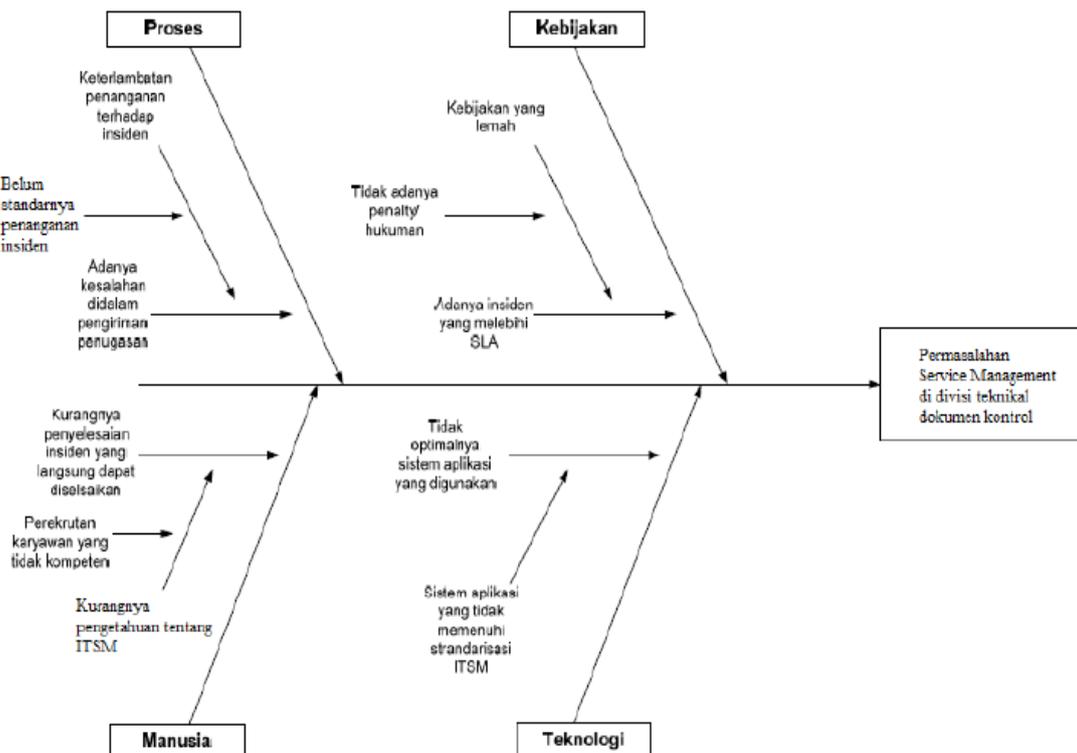
Tabel 3. Perbandingan Proses *Service design* dengan Kondisi Saat Ini

No	Proses ITIL V3	Penerapan	Keterangan
1	Kelola Informasi dalam katalog layanan	Tidak ada	Belum adanya pengelolaan terkait katalog layanan pada divisi teknikal dokumen kontrol
2	<i>Business Impact Analysis</i>	Tidak ada	Belum adanya informasi yang terkait dengan dokumen BIA

Berdasarkan hasil perbandingan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan semua proses yang terkait dengan *service catalogue management* belum diterapkan di divisi teknikal dokumen kontrol.

3.2. Tahap Analisa Data

Pada tahap analisis insiden yang terjadi, maka pada tahap ini akan ditarik kesimpulan berdasarkan diagram *fishbone*, dimana diaram *fishbone* adalah penentuan dalam hubungan sebab-akibat dalam sebuah peristiwa atau insiden yang terjadi [8].



Gambar 2. Analisa Berdasarkan *Fishbone*

3.3. Tahap Pengembangan

Tahap ini adalah tahap pengerjaan perencanaan *service catalogue management*. Tahap ini akan dimulai dengan merumuskan standar-standar untuk proses *business impact analysis* (BIA), lalu dilanjutkan dengan penentuan proses *service level agreement* (SLA), lalu setelah kedua tahapan tersebut dirancang, maka tahapan selanjutnya adalah penentuan rancangan *service catalogue management*. Data-data yang diperoleh pada tahapan awal penelitian akan digunakan pada tahapan ini, guna mendukung proses perancangan *service catalogue management*.

Proses *business impact analysis* (BIA) merupakan dokumen yang menyajikan informasi-informasi yang berhubungan dengan dampak, prioritas, dan resiko pada layanan IT atau perubahan-perubahan kebutuhan layanan. Sebelum merancang dokumen *business impact analysis* (BIA), maka perlu untuk mengidentifikasi apa saja ancaman-ancaman yang dapat dikategorikan sebagai bencana potensial pada divisi teknikal dokumen kontrol. Tabel 4 akan menjelaskan tentang kategori ancaman.

Tabel 4. Kategori Ancaman

Sumber Ancaman	Ancaman
<i>People</i>	<i>Human Error</i> , sabotase, hacking, dan penyalahgunaan password
<i>Procedure</i>	Kesalahan konfigurasi, kesalahan dalam penggunaan aplikasi
<i>Hardware</i>	Pencurian hardware, kerusakan hardware
<i>Software</i>	<i>Virus, malware, bug, worm, trojan</i>
<i>Data</i>	Kehilangan data, penyalahgunaan data, pencurian data
<i>Network</i>	Penyalahgunaan akses firewall, dan kehilangan koneksi

Setelah diketahui ancaman-ancaman yang terjadi pada layanan IT pada divisi teknikal dokumen kontrol, maka langkah selanjutnya adalah menentukan dampak yang terjadi dari ancaman tersebut. Adapun dampak yang akan terjadi dari ancaman tersebut adalah Kerusakan pada perangkat keras dan perangkat lunak, kehilangan koneksi jaringan, dan kehilangan data yang diakibatkan oleh sumber daya manusia/*user* yang kurang menguasai sistem atau terformatnya data sehingga terganggunya proses bisnis pada divisi teknikal dokumen kontrol.

Dari analisa proses *business impact analysis* (BIA) yang telah diuraikan, maka didapatkan kebijakan untuk penggunaan layanan IT dilindungi divisi teknikal dokumen kontrol, sehingga dengan adanya kebijakan untuk pengguna layanan IT maka diharapkan bisa mengurangi dampak dari pada ancaman yang akan terjadi. Kebijakan penggunaan layanan IT ini akan dijelaskan pada Tabel 5.

Tabel 5. Kebijakan Pengguna Layanan IT

Element	Deskripsi
Objektif	Penggunaan layanan IT
Tujuan kebijakan	Departemen IT bertanggung jawab untuk mengatur pengguna layanan agar layanan yang disediakan di lingkungan divisi teknikal dokumen kontrol sesuai dengan tujuan dan kapasitas yang telah ditentukan oleh departemen IT
Ruang Lingkup	Pengguna layanan IT dilindungi divisi teknikal dokumen kontrol
Deskripsi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan IT adalah divisi teknikal dokumen kontrol 2. Pengelola layanan IT adalah departemen IT yang bekerja sama dengan pengembang untuk bertanggung jawab dalam melakukan perencanaan, pengaturan, pengawasan, pengevaluasian, dan perumusan kebijakan pada layanan IT 3. Hak yang didapat oleh pengguna layanan IT di lingkungan divisi teknikal dokumen kontrol adalah: <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan IT dapat berjalan dengan baik b. Layanan IT berisi data dan informasi terbaru c. Pengguna mendapatkan dukungan teknis dari pengelola layanan IT

Selanjutnya adalah penyusunan SLA atau *service level agreement*. SLA diperlukan untuk menentukan perjanjian-perjanjian antara pengguna layanan IT dan pihak penyedia layanan IT. tujuannya untuk memberikan batasan dan kapasitas yang diberikan kepada pengguna layanan IT dan pihak penyedia layanan IT. Tabel 6 adalah rancangan perjanjian pada dokumen SLA.

Tabel 6. Rancangan SLA

Layanan	Isi Deskripsi Perjanjian pada dokumen SLA
Layanan IT di lingkungan divisi teknikal dokumen kontrol	<p>Perjanjian ini dibuat antara departemen IT (ITD) dan pengguna di lingkungan divisi teknikal dokumen kontrol.</p> <p>Perjanjian ini mencakup dukungan dan ketentuan layanan yang ada di lingkungan divisi teknikal dokumen kontrol. Layanan ini dibuat untuk mendukung proses bisnis yang terjadi di divisi teknikal dokumen kontrol.</p> <p>Perjanjian ini berlaku selama 12 bulan, dan akan ditinjau setiap tahunnya.</p>

Setelah menentukan isi dari perjanjian pada dokumen SLA dari layanan IT di lingkungan divisi teknikal dokumen kontrol, maka langkah selanjutnya adalah menentukan tanggung jawab dari pengguna layanan IT yang akan dijabarkan dalam Tabel 7.

Tabel 7. Tanggung Jawab SLA

Tanggung Jawab Departemen IT (ITD)	Tanggung Jawab Div. Teknikal Dokumen Kontrol
<ol style="list-style-type: none"> Melakukan pemeliharaan dan pengembangan layanan Melakukan pencatatan, dan koordinasi atas seluruh insiden Melakukan perbaikan kerusakan pada layanan Melakukan mitigasi resiko untuk menghasilkan perbaikan 	<ol style="list-style-type: none"> Menjaga kerahasiaan data Menjalankan aturan yang telah ditentukan oleh penyedia layanan Turut serta dalam menjaga layanan IT

Setelah menentukan tanggung jawab dari SLA maka hal yang terpenting dalam SLA adalah menentukan durasi layanan, waktu respon insiden, waktu resolusi, ketersediaan layanan, dan titik kontak. Hasil dari poin-poin diatas akan dijelaskan pada Tabel 8 hingga Tabel 11 berikut ini.

Tabel 8. Durasi Layanan

Hari	Layanan Pada Jam Kerja	Layanan Diluar Jam Kerja
Senin-Jumat	07.00 – 17.00	21.00 – 06.00
Sabtu-Minggu	07.00 – 17.00	21.00 – 06.00

Tabel 9. Waktu *Respond* dan Resolusi

No	Prioritas	<i>Response Time</i>	<i>Resolution Time</i>
1	<i>Critical</i>	< 15 menit	8 Jam
2	<i>Urgent</i>	15-30 Menit	12 Jam
3	<i>High</i>	30-60 Menit	24 Jam
4	<i>Medium</i>	1 – 3 Jam	48 Jam
5	<i>Low</i>	3 – 6 Jam	72 Jam

Tabel 10. Ketersediaan Layanan

Ketersediaan	
Target	100% per Bulan
Batas Toleransi	96% per Bulan

Tabel 11. Titik Kontak

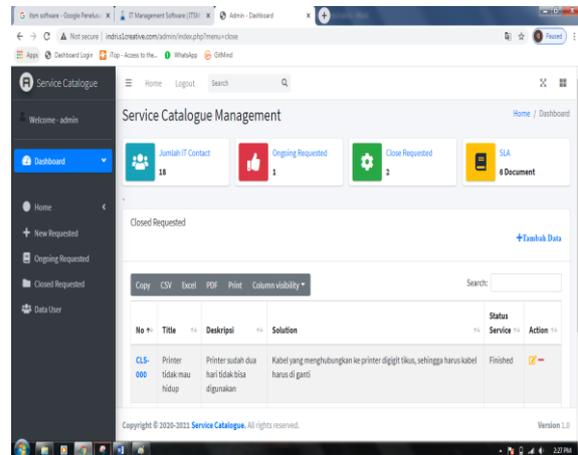
Tingkat Eskalasi	Digunakan pada Insiden
<i>1st Level Support</i>	Ketika terjadi sebuah insiden atau masalah di lingkungan divisi teknikal dokumen kontrol dan tidak bisa ditangani sendiri oleh pengguna
<i>2nd Level Support</i>	Ketika penanganan permasalahan layanan IT tidak bisa diselesaikan oleh <i>1st Level Support</i> dan penanganan permasalahannya membutuhkan otorisasi yang lebih tinggi

Setelah merumuskan proses *service level agreement* (SLA), maka langkah selanjutnya adalah menyusun *business service catalogue view* (BSC). Pada tahap *business service catalogue view* ini menghasilkan hubungan antara proses bisnis dan layanan TI untuk keberlangsungan layanan IT. Hasil penyusunan ini didapatkan dari informasi-informasi yang telah dikumpulkan dan diidentifikasi sehingga menghasilkan sebuah dokumen manajemen katalog layanan atau dokumen *service catalogue management*. Tabel 12 akan menjelaskan tentang garis besar katalog layanan IT.

Tabel 12. Katalog Layanan *E-Office*

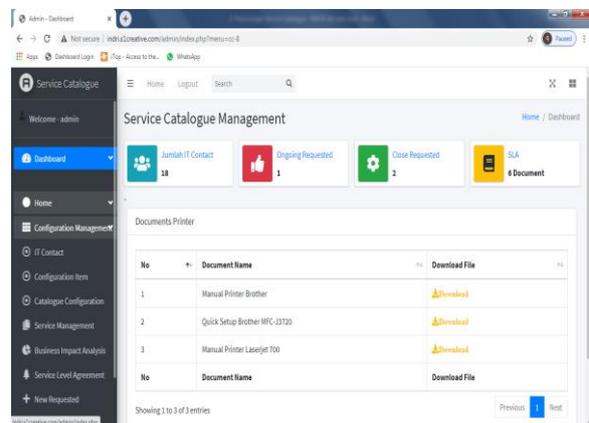
Service Name	e-office
Service Description	Sebuah layanan yang diciptakan oleh Departemen IT (ITD) untuk menginput data input data lembur, dan pengelolaan input kuota cuti karyawan sebelum diproses oleh HRD
Service Category	Application Service
Service Type	<i>Customer facing service</i>
Service Owner(s)	<i>IT Department</i>
Business Service Catalogue	
Business Owner(s)	Divisi Teknikal Dokumen Kontrol
Bisnis Unit	Dokumen Kontrol
Business Impact	Dampak dari tersedianya layanan e-office ini adalah untuk mempermudah beban pekerjaan pengguna layanan IT, sehingga menghemat waktu dan tenaga ketika harus melakukan kegiatan administrasi secara manual
Business Priority	<i>Medium</i>
Business Contact	Division Head IT
Service Hour	Layanan pada jam Kerja: 07.00 – 17.00 Layanan diluar jam kerja: 21.00 – 06.00
Escalation Contact	1st Level Support: Semua masalah yang dilaporkan harus melalui IT USC, dan akan direcord dibagian <i>User Service Center Team</i> USC Team: LN: Ext: 36333 Hardi Putra LN: Ext: 36332 2nd Level Support: Jika personel <i>USC Team</i> tidak dapat menyelesaikan masalah, maka akan di eskalasi kan ke level 2 (<i>Engineer</i>). <i>Engineer Team:</i>
Service Review	Minimal 1x dalam 3 bulan
Security Rating	<i>High</i>
Respon Time	30 Menit – 1 jam
Resolution time	48 Jam
Service Availability	96%

Pada halaman *closed request*, terdapat informasi mengenai solusi yang dilakukan oleh *IT engineer* dalam menyelesaikan masalah yang terjadi, sehingga apabila terjadi masalah yang berulang, maka tim IT sudah memiliki *record* informasi dalam penyelesaian masalahnya.



Gambar 3. Tampilan Closed Ticket

Menu catalogue configuration bisa digunakan *user* untuk mendapatkan informasi yang ada pada layanan IT sehingga apabila *user* membutuhkan informasi awal mengenai *troubleshooting* maka *user* tinggal melihat informasi tersebut pada menu ini. Pada menu *catalogue configuration* juga menampilkan informasi mengenai formulir yang berkaitan dengan layanan yang ada pada divisi teknikal dokumen kontrol.



Gambar 4. Tampilan menu Catalogue Configuration

4. PENUTUP

Kesimpulan

Perancangan *service catalogue management* dapat digunakan sebagai acuan untuk mengendalikan dan melakukan evaluasi terhadap

layanan IT di lingkungan divisi teknikal dokumen kontrol. Dengan adanya penyusunan *service catalogue management* juga perusahaan dapat menyediakan sumber utama informasi dari layanan-layanan IT yang bisa diberikan untuk divisi teknikal dokumen kontrol. *Service catalogue* juga dapat membantu melihat gambaran yang konsisten dari layanan IT yang disediakan. Dengan terdefinisinya kebutuhan akan layanan-layanan IT di divisi teknikal dokumen kontrol, maka resolusi pemulihan keadaan pasca terjadinya masalah sudah terstruktur. Dan dengan adanya perancangan *service catalogue* ini juga dapat mempermudah pengguna layanan untuk memperoleh informasi dari layanan TI yang disediakan oleh IT Departemen (ITD).

Saran

Untuk meningkatkan pelayanan IT menuju level berikutnya, maka beberapa hal berikut ini dapat menjadi pertimbangan untuk diterapkan oleh pihak divisi IT di lingkungan perusahaan yaitu melakukan evaluasi berkala dan konsisten terhadap kinerja dari departemen IT sehingga kualitas layanan IT dapat ditingkatkan, dan agar pengelolaan IT dapat berjalan secara menyeluruh, maka sebaiknya perusahaan mulai mempertimbangkan untuk menyusun dan menerapkan seluruh *best practice* ITIL, tidak hanya bergantung pada penyusunan *service catalogue management* saja. Sehingga nantinya dapat melakukan sertifikasi *ISO/IEC 20000* untuk standarisasi manajemen layanan IT.

5. REFERENSI

- [1] Muthmainnah, "Model Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi (It Governance) Pada Proses Pengelolaan Data Di Universitas Malikussaleh Lhokseumawe," *Techsi*, vol. 6, pp. 117–131, 2015.
- [2] R. Suwandi, "Penerapan Itsm Dengan Framework Itil V3 Studi Kasus : Stmik Mikroskil," *Pros. SINTAK 2018*, p. 8, 2018.
- [3] S. S. Hilabi and B. Huda, "Layanan Teknologi Informasi E-Government Menggunakan Framework Information technology Infrastructure Library V.3 (Itil V.3) Domain Service Transition (Studi Kasus Pemda Kabupaten Karawang)," *Techno Xplore J. Ilmu Komput. dan Teknol. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 1–12, 2019, doi: 10.36805/technoxplore.v4i1.540.
- [4] S. Hanief and I. W. Jefriana, "Framework Itil V3 Domain Service Operation Dalam Analisis Pengelolaan Teknologi Blended Learning," *J. Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 4, no. 1, pp. 59–65, 2018, doi: 10.36002/jutik.v4i1.395.
- [5] N. T. Hariyanti, J. D. C. Sihombing, and A. Wirapraja, "Pemanfaatan Proses Pada Kerangka ITIL V3 Dalam Menyediakan Manajemen Layanan Teknologi Informasi," *J. Eksek.*, vol. 15, no. 2, pp. 388–403, 2018.
- [6] D. Herlinudinkhaji, "Evaluasi Layanan Teknologi Informasi ITIL Versi 3 Domain Service Desain pada Universitas Selamat Sri Kendal," *Walisongo J. Inf. Technol.*, vol. 1, no. 1, p. 61, 2019, doi: 10.21580/wjit.2019.1.1.4005.
- [7] Y. Nita and I. S. Rozas, "Manajemen Layanan Teknologi Infromasi : Tantangan Dalam Kurikulum Perguruan Tinggi Di Era Revolusi Industri 4.0," *Pros. SNRT (Seminar Nas. Ris. Ter. Politek. Negeri Banjarmasin)*, vol. 5662, no. November, pp. 58–69, 2018.
- [8] T. Tjahyarini, "Development of Information Management Information System for Learning Implementation Plan (RPP) for Senior High Schools (SMA)," *J. Tek. Inform. C.I.T.*, vol. 10, no. 2, pp. 7–13, 2018.