**Problem Management Menggunakan Lean-Kanban**

Sebuah IT Management menyediakan suatu incident, problem, change dan configuration management services sesuai dengan ITIL. Lean Kanban untuk (ITIL) problem management merupakan salah satu metode analisa untuk menyelesaikan suatu masalah. Bell dan Ozen (2011) menyarankan Lean yang bertujuan agar tim dapat menyederhanakan suatu masalah, maka ketika menemukan suatu cara penyelesaian masalah yang sesuai, dapat digunakan untuk mengoptimisasi pekerjaan yang rutin. Dalam hal ini, proses lean kanban memberikan individu dalam tim mempunyai lebih banyak waktu dan informasi yang lebih baik untuk melakukan suatu pemecahan masalah, kreativitas dan inovasi di luar dari pekerjaan yang rutin.

Pengertian dari kanban itu sendiri merupakan sebuah tanda, papan, billboard, dan kartu. Kanban merupakan suatu sistem penjadwalan dari Lean, just-in-time production dan sistem untuk mengendalikan ranti logistic dari sudut pandang produksi. Asal mula Kanban, dikembangkan oleh Taiichi Ohno di Toyota, untuk menemukan sistem dalam meningkatkan dan mempertahankan tingkat produksi yang tinggi. Metode Kanban kemudian ditambahkan sebagai pendekatan untuk metode incremental, peningkatan evolutionary process pada organisasi (De Haaff, 2013). Tidak berbeda dengan Scrum, konsep Kanban juga memberikan manajemen visual dalam bentuk dinding cerita. Adapun perbedaan antara Kanban dan Scrum adalah:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Kanban** | **Scrum** |
| Work Scheduling | Customer driven pull | Fixed timeboxed push |
| Task Estimation | N/A | Yes |
| Tracking Work | Focus on flow | Focus on velocity |
| Work in progress limits | Yes | N/A |
| Process Ownership | Team | Scrum master |
| Continual Service Improvement | On demand, as defects are seen | At the end of the sprint in the retrospective |

**Penerapan pada Problem Management**

Pada konsep *scrum*, terdapat konsep dimana untuk menginvestigasi masalah dibutuhkan untuk menginvestasikan waktu dalam bentuk *sprint* tambahan. Investigasi ini bisa mempunyai kompleksitas yang bervariasi dan karenanya ditemukanlah akar penyebab dan menyelesaikan tindakan yang korektif menjadi lebih sulit. Estimasi waktu dalam tugas juga dinilai lebih menantang dan hasil akutual menjadi sangat bervariasi karena alasan tersebut. Pada konsep Kanban, backlog meliputi:

* Post Incident Review (PIR) booked
* PIR held
* Publish and task follow up
* Complete

Pada papan *backlog* Kanban menyarankan agar tim melakukan ‘pull’ dari kiri (kolom yang pertama) ke kanan (kolom terakhir). Jika tim memiliki kapasitas (pekerjaan actual di kolom X < batas kerja yang sedang berlangsung di kolom X) maka tim harus *pull* pekerjaan dari langkah kerja sebelumnya (kolom disebelah kiri).

Analisa masalah menggunakan serangkaian variasi penting untuk dinding Kanban. Variasi ini termasuk:

1. Tim *pull* pekerjaan dari ‘Publish and Task follow up’ bukan dari ‘Complete’ karena langkah ini sepenuhnya tergantung pada tim IT lain (tugas seperti tindakan korektif sebagian besar dilakukan oleh staf IT lainnya) dan durasi tindak lanjut bervariasi.
2. Analis masalah tidak menyerahkan investigasi mereka kepada staf lain dan cenderung melanjutkan investigasi dari awal hingga selesai (kecuali untuk staf yang mengambil cuti lama dari pekerjaan). Ini karena upaya dan biaya pengalihan tugas antara investigasi masalah melebihi manfaat yang diusulkan dari serah terima antara langkah investigasi.
3. ‘Work in Progress’ digunakan secara normal dan tidak dijalankan dengan ketat. Jika seorang analis memiliki terlalu banyak investigasi dalam kolom tertentu, maka team harus menggunakannya sebagai bendera untuk bantuan dan kemungkinan adanya eskalasi manajemen daripada membuat alasan untuk memblokir pekerjaan yang akan masuk. Setelah peristiwa ini, tim dapat memilih untuk bernegoisasi dengan pemangku kepentingan (pihak manajemen) tentang prioritas daripada memblokir pekerjaan.

Salah satu manfaat yang signifikan setelah mengadopsi Kanban adalah mendukung prinsip 5 dari cara Toyota yaitu “Membangun budaya berhenti untuk memperbaiki masalah, untuk mendapatkan kualitas yang benar pada kali pertama” (Liker, 2004). Membuat manajemen visual, dan melakukan stand-up harian memungkinkan para analis untuk dengan mudah mengidentifikasi cacat atau kelemahan dalam investigasi mereka, berhenti bekerja dan bersama-sama mendapatkan perbaikan langsung ke layanan mereka.

**Daftar Pustaka**

Bell, S., and Orzen, M. 2011. *Lean IT*, New York: CRC Press.

De Haaff, B. 2013. *Kanban the secret engineer killer*. Retrieved July 30, 2013 from <http://blog.aha.io/index.php/kanban-the-secret-engineer-killer/>.

Liker, J. 2004. *The Toyota Way*, New York: McGraw-Hill.

Disajikan : Fadhillah Moulita