

**Penelusuran & Literatur Review Artikel Topik Manajemen Layanan TI/ITIL**

**Disusun untuk Memenuhi Tugas Manajemen Layanan Teknologi Informasi**



**Oleh:**

**Edmund Yulius Gantur(103032400155)**

**Dosen :**

**Dr. FARISYA SETIADI, S.T., M.T.I.**

**TELKOM UNIVERSITY**

**FAKULTAS INFORMATIKA**

**JURUSAN TEKNOLOGI INFORMASI**

**2025**

## **Deklarasi Penggunaan AI – Level 4**

Penyusun mengakui telah menggunakan **AI** pada Level 4: *Kolaborasi end-to-end*. AI berfungsi sebagai alat bantu dalam keseluruhan proses penyusunan tugas, mulai dari brainstorming ide penelitian, penelusuran literatur, perumusan tabel metadata, analisis 3C2S, penyusunan pendahuluan dan penutup, hingga perapihan bahasa laporan. Seluruh keluaran AI telah ditinjau, diedit, dan dikurasi oleh kami guna memastikan akurasi, autentisitas, dan integritas penulisan yang dituangkan di laporan ini. Penilaian serta analisis kritis tetap menjadi tanggung jawab kami, sehingga hasil akhir merupakan kolaborasi manusia–AI yang patuh etika serta menghormati hak cipta.

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI) menjadi aspek penting dalam mendukung operasional bisnis modern. Kerangka kerja ITIL v4 banyak digunakan karena menawarkan pendekatan sistematis dalam peningkatan kualitas layanan TI, perbaikan efisiensi, serta pemenuhan SLA (Service Level Agreement). Laporan ini menyajikan hasil telaah tiga jurnal terkini yang membahas penerapan ITIL v4 pada berbagai sektor (musik, perusahaan menengah-besar, dan logistik) untuk memahami variasi implementasi, manfaat, serta tantangan yang muncul. Kelola lain seperti COBIT 2019. Oleh karena itu, analisis literatur dengan metode 3C2S (Compare, Contrast, Criticize, Synthesize, Summary) penting dilakukan agar mahasiswa mampu menemukan pola persamaan, perbedaan, kelemahan, serta potensi integrasi dari berbagai penelitian terkait praktik ITSM.

## **Tujuan**

1. Melakukan penelusuran literatur mengenai penerapan ITIL v4 di berbagai konteks organisasi.
2. Menyusun ringkasan artikel terpilih berdasarkan tujuan, metode, temuan, dan keterbatasan.
3. Melakukan analisis perbandingan lintas artikel dengan pendekatan 3C2S.
4. Menarik kesimpulan tentang fleksibilitas dan kontribusi ITIL v4 dalam meningkatkan manajemen layanan TI.

## **Literature Search Log**

Proses penelusuran literatur dilakukan melalui tiga sumber utama. Artikel pertama diperoleh dari Open Library Telkom University dengan menggunakan kata kunci "ITIL v4" dan "Incident Management". Pencarian difilter pada rentang tahun 2020–2023 dengan ketersediaan full text. Dari hasil pencarian, dipilih artikel yang membahas Analisis Perancangan Manajemen Layanan TI pada Wahana Musik Indonesia (WAMI) karena relevan dengan fokus incident management.

Artikel kedua ditemukan melalui Google Scholar menggunakan kata kunci "ITIL 4", "TOGAF", dan "IT Service Management". Pencarian difokuskan pada artikel jurnal tahun 2020–2024. Dari 12 hasil awal, dipilih artikel berjudul The IT Services Management Architecture Design for Large and Medium-sized Companies karena secara spesifik membahas integrasi ITIL v4 dengan TOGAF dalam konteks manajemen layanan TI.

Artikel ketiga diperoleh dari Scopus (SINTA) dengan kata kunci "ITIL v4", "Chatbot", dan "Helpdesk". Pencarian dibatasi pada tahun 2023–2025 dengan prioritas artikel terindeks Q2–Q3. Dari delapan hasil awal, dipilih artikel berjudul Project Management Strategy for Chatbot Implementation Based on ITIL v4: A Logistics Company Case karena membahas inovasi teknologi chatbot berbasis ITIL v4 dan menggunakan data nyata SLA pada layanan helpdesk logistik.

## **Article Summaries**

1. Analisis Perancangan Manajemen Layanan TI pada Wahana Musik Indonesia (WAMI)

Tujuan: Merancang proses incident management berbasis ITIL v4 untuk mengatasi masalah insiden yang ditangani secara manual tanpa SOP.

Metode: Design Science Research dengan analisis gap dan TIPA.

Temuan: Tingkat kematangan proses berada pada Level 2 (Repeatable). Terdapat 23 gap pada aspek people, process, technology. Solusi berupa SOP, matriks RACI, sistem insiden digital, dan pelatihan SDM.

Keterbatasan: Fokus hanya pada satu subdomain incident management dan pada satu studi kasus perusahaan musik.

## 2. IT Services Management Architecture Design for Large and Medium-sized Companies based on ITIL 4 and TOGAF Framework

Tujuan: Mendesain arsitektur layanan TI untuk perusahaan menengah-besar dengan memadukan ITIL v4 dan TOGAF.

Metode: TOGAF ADM (fase preliminary, vision, business, data, application).

Temuan: Penyusunan principle catalog sesuai IT Governance, pemetaan fungsi bisnis ke layanan TI, serta rancangan service value stream untuk incident resolution dan request fulfillment.

Keterbatasan: Tidak membahas domain arsitektur teknologi, sehingga aspek infrastruktur tidak tercakup.

## 3. Project Management Strategy for Chatbot Implementation Based on ITIL v4: A Logistics Company Case

Tujuan: Meningkatkan SLA response dan resolution pada helpdesk logistik dengan chatbot berbasis ITIL v4.

Metode: Studi kasus dengan analisis data tiket SLA (Des 2023–Apr 2024), gap analysis, dan penerapan Service Value Chain ITIL v4.

Temuan: SLA response meningkat 26% dan SLA resolution melampaui target (–1% gap). Chatbot mendukung triase awal dan routing tiket lebih cepat.

Keterbatasan: Masih sebatas studi kasus awal; keberhasilan jangka panjang perlu evaluasi lebih lanjut.

Aspek	Artikel 1: WAMI (Incident Management)	Artikel 2: ITIL–TOGAF (Enterprise Architecture)	Artikel 3: Chatbot Logistik (Helpdesk & SLA)
Compare	Sama-sama berbasis ITIL v4; fokus pada peningkatan kualitas layanan TI.	Sama-sama berbasis ITIL v4; mendukung tata kelola TI.	Sama-sama berbasis ITIL v4; berorientasi pada SLA dan kepuasan pengguna.
Contrast	Konteks: industri musik; fokus incident management; metode DSR + TIPA; hasil berupa SOP, RACI, sistem insiden digital.	Konteks: perusahaan menengah-besar (BUMN); fokus arsitektur enterprise; metode TOGAF ADM; hasil berupa business/data/application architecture.	Konteks: logistik digital; fokus SLA helpdesk dengan chatbot; metode studi kasus SLA report + Agile; hasil berupa peningkatan SLA response (+26%) dan resolution (–1% gap).
Criticize	Terbatas hanya pada subdomain incident management; belum diuji di organisasi lain; keberlanjutan implementasi belum jelas.	Tidak mencakup domain teknologi; implementasi masih berupa blueprint, belum diuji dalam operasional nyata.	Studi kasus terbatas; keberhasilan jangka panjang chatbot perlu evaluasi lebih lanjut; potensi keterbatasan akurasi chatbot.
Synthesize	Memberi contoh detail SOP dan manajemen insiden yang terstruktur.	Memberi kerangka strategis enterprise architecture untuk mendukung ITSM.	Memberi inovasi teknis dengan otomatisasi layanan melalui chatbot. Sintesis: ITIL v4 dapat diterapkan dari level operasional → strategis → teknis-inovatif.
Summary	Menekankan disiplin insiden dan dokumentasi, menunjukkan bahwa ITIL v4 bisa membantu organisasi kecil	Menekankan tata kelola strategis dan integrasi ITIL–TOGAF, menunjukkan peran ITIL v4 pada level enterprise.	Menekankan inovasi teknologi (chatbot) untuk SLA, menunjukkan ITIL v4 bisa digabungkan dengan Agile/otomasi

	dengan prosedur formal.		untuk meningkatkan respons dan kepuasan pengguna.
--	-------------------------	--	---

## Penutup

Hasil penelusuran menunjukkan bahwa ITIL v4 mampu diadaptasi di berbagai sektor, mulai dari industri kreatif, perusahaan menengah-besar, hingga logistik digital. Tujuan utama tercapai, yaitu mendapatkan gambaran penerapan ITIL v4 pada konteks berbeda. Pada WAMI, ITIL v4 membantu membangun SOP dan meningkatkan kedisiplinan insiden. Pada perusahaan besar, ITIL v4 terintegrasi dengan TOGAF untuk membangun arsitektur TI yang menyeluruh. Pada logistik, ITIL v4 dipadukan dengan Agile dan chatbot untuk meningkatkan SLA.

Pembelajaran yang diperoleh: ITIL v4 fleksibel, bisa digunakan dari level strategis hingga operasional. Sinergi dengan framework lain (TOGAF, Agile, DevOps) meningkatkan efektivitas. Digitalisasi (helpdesk system, chatbot) berperan penting dalam memenuhi SLA.

Saran: Penelitian selanjutnya dapat membandingkan efektivitas ITIL v4 di lebih banyak sektor. Organisasi perlu mengukur kematangan layanan secara berkala agar perbaikan berkelanjutan dapat dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA


Rachma, A. M., Nugraha, R. A., & Santoso, A. F. (2023). Analisis Perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja ITIL v4 pada Perusahaan WAMI (Subdomain Incident Management). Telkom University.


Santosa, I., & Mulyana, R. (2023). The IT Services Management Architecture Design for Large and Medium-sized Companies based on ITIL 4 and TOGAF Framework. *International Journal on Informatics Visualization*, 7(1), 30–36.

Setyowibowo, D., Raharjo, T., & Fitriani, A. N. (2025). Project Management Strategy for Chatbot Implementation Based on ITIL v4: A Logistics Company Case. *CommIT Journal*, 19(1), 59–70.

## Lampiran

**3 jurnal yang saya pakai:**



[Search](#)
[Sources](#)
[SciVal](#)
[?](#)


Create account

Sign in

[Back](#)

# Project Management Strategy for Chatbot Implementation Based on ITIL v4: A Logistics Company Case

0

Citations

[COMMIT Journal](#) • [Article](#) • [Open Access](#) • 2025 • DOI: 10.21512/commit.v19i1.12106
 [🔗](#)

[Setyowibowo, Dendy](#) <sup>✉</sup> [✉](#); [Raharjo, Teguh](#) <sup>✉</sup> [✉](#); [Fitriani, Anita Nur](#) <sup>✉</sup> [✉](#)


<sup>✉</sup> Computer Science Department, Faculty of Computer Science, University of Indonesia, Jakarta, 16424, Indonesia


[Show all information](#)

View PDF

Full text ▾

Export ▾

 Save to list



Document

Impact

Cited by (0)

References (23)

Similar documents

## Abstract

The rapid development of information technology drives improvements in service quality, including help desk

## Abstract



# ANALISIS PERANCANGAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL VERSI 4.0 DOMAIN *SERVICE MANAGEMENT PRACTICE* PADA PERUSAHAAN WAMI (SUBDOMAIN *INCIDENT MANAGEMENT*)

<sup>1st</sup>Annisa Meuthia Rachma  
Fakultas Rekayasa Industri  
Telkom University  
Bandung, Indonesia  
annisameuthiaa@student.telkomuniversity.ac.id

<sup>2nd</sup>Ryan Adhitya Nugraha, S.T., M.T.,  
CISA.  
Fakultas Rekayasa Industri  
Telkom University  
Bandung, Indonesia  
ranugraha@telkomuniversity.ac.id

<sup>3rd</sup>Ir. Ari Fajar Santoso, M.T.  
Fakultas Rekayasa Industri  
Telkom University  
Bandung, Indonesia  
arifajar@telkomuniversity.ac.id

Wahana Musik Indonesia (WAMI) mengalami masalah dalam manajemen insiden layanan TI disebabkan oleh tidak adanya prosedur standar, pencatatan yang tidak teratur, dan ketergantungan pada orang tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk merancang proses manajemen insiden yang berbasis pada kerangka kerja ITIL v4 demi meningkatkan kecepatan, dokumentasi, dan standar dalam penanganan insiden. Metode yang diterapkan adalah *Design Science Research* melalui langkah-langkah identifikasi masalah, perancangan solusi, dan evaluasi. Informasi dihasilkan melalui wawancara dan evaluasi dokumen internal. Temuan menunjukkan terdapat celah pada aspek *people*, *process*, dan *technology*, seperti kurangnya peran khusus, SOP yang formal, serta sistem laporan insiden digital yang belum ada. Solusi yang dibuat meliputi lima langkah inti insiden dan disertai dengan dokumen pendukung serta rekomendasi sistem digital. Penerapan ITIL v4 terbukti mampu meningkatkan efisiensi layanan TI dengan alur kerja yang teratur dan dokumentasi yang sistematis, sekaligus menjadi landasan untuk perbaikan yang berkelanjutan. Studi ini juga

pelanggan, dan mempercepat waktu respons layanan. Pendekatan yang diterapkan adalah studi kasus dengan metode deskriptif analitis, melalui analisis data internal serta wawancara, untuk membangun proses layanan TI yang lebih teratur dan memenuhi kebutuhan organisasi.

## II. KAJIAN TEORI

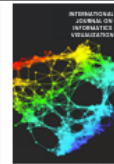
### A. Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI)

Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI) adalah pendekatan sistematis untuk mengelola layanan teknologi agar dapat memenuhi kebutuhan bisnis dan memberikan manfaat bagi pengguna. MLTI mendukung proses-proses penting seperti manajemen insiden, manajemen perubahan, jaminan tingkat layanan (SLA), dan peningkatan keberlanjutan. Implementasi MLTI yang efektif memungkinkan organisasi untuk mengurangi gangguan terhadap layanan, meningkatkan efisiensi, dan memastikan



## INTERNATIONAL JOURNAL ON INFORMATICS VISUALIZATION

journal homepage : [www.joiv.org/index.php/joiv](http://www.joiv.org/index.php/joiv)



### The IT Services Management Architecture Design for Large and Medium-sized Companies based on ITIL 4 and TOGAF Framework

Iqbal Santosa<sup>a,\*</sup>, Rahmat Mulyana<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Information System Study Program, Telkom University, Jl. Telekomunikasi No.1, Bandung, 40257, Indonesia

<sup>b</sup> Department of Computer and Systems Sciences, Stockholm University, Borgarfjordsgatan 12, Kista, 16455, Sweden

Corresponding author: \*[iqbals@telkomuniversity.ac.id](mailto:iqbals@telkomuniversity.ac.id)

**Abstract**—The development of information technology occurs rapidly in almost all areas of life. All companies must immediately carry out a business transformation following the development of information technology to survive amid increasingly fierce competition. One of the keys to this business transformation's success is an enterprise architecture that is used as a reference in planning, developing, operating, and monitoring company information technology. Implementation of service management practices in state-owned enterprises needs to be translated into IT Services Management Architecture Design, that match the IT Governance Principles as mandated in PER-03/MBU/02/2018. This research focuses on preparing an enterprise architecture design in IT service management by referring to ITIL 4 best practices. The resulting solution is a target architecture design in the business domain, data, and applications arranged according to the TOGAF framework. It was carried out in four stages: scope identification, which defines practices; preliminary phase, which resulted in 11 architecture principles; architecture vision that produces a value chain for IT service provider organizations; a business architecture which resulted in a business service/function catalog consisting of 13 business functions and 43 business services; and an information system architecture that produces a conceptual data model on the three main priority processes of IT service management and an application use-case diagram that describes the relationship between the four actors (users, service managers, service desks, and support groups) with their roles in applications. The enterprise architecture has been designed following the scope of IT service management practices commonly used as a reference for all large and medium-sized companies.

Ini adalah bagian” yang saya tanya kepada chat gpt dan saya sunting kembali:

Hasil penelusuran menunjukkan bahwa ITIL v4 mampu diadaptasi di berbagai sektor, mulai dari industri kreatif, perusahaan menengah-besar, hingga logistik digital. **Tujuan utama tercapai**, yaitu mendapatkan gambaran penerapan ITIL v4 pada konteks berbeda:

- Pada **WAMI**, ITIL v4 membantu membangun SOP dan meningkatkan kedisiplinan insiden.
- Pada **perusahaan besar**, ITIL v4 terintegrasi dengan TOGAF untuk membangun arsitektur TI yang menyeluruh.
- Pada **logistik**, ITIL v4 dipadukan dengan Agile dan chatbot untuk meningkatkan SLA.

#### Pembelajaran yang diperoleh:

- ITIL v4 fleksibel, bisa digunakan dari level strategis hingga operasional.
- Sinergi dengan framework lain (TOGAF, Agile, DevOps) meningkatkan efektivitas.
- Digitalisasi (helpdesk system, chatbot) berperan penting dalam memenuhi SLA.

#### Saran:

- Penelitian selanjutnya dapat membandingkan efektivitas ITIL v4 di lebih banyak sektor.
- Organisasi perlu mengukur kematangan layanan secara berkala agar perbaikan berkelanjutan dapat dilakukan.



### Bagian C: Cross-Article Analysis 3C2S

Artikel	Contribution (Kontribusi)	Comparison (Perbandingan)	Synergy (Sinergi)	
WAMI (Musik)	Memberikan model penerapan ITIL v4 di sektor kreatif dengan fokus insiden.	Lebih sempit (hanya incident management) dibanding dua artikel lain.	Bisa dijadikan dasar penerapan di sektor unik/non-IT.	
ITIL-TOGAF (Perusahaan besar)	Mengintegrasikan ITIL v4 dengan TOGAF untuk blueprint arsitektur TI.	Lebih makro dan strategis dibanding dua artikel lain yang fokus operasional.	Memberi kerangka arsitektur untuk mendukung otomasi (chatbot) atau SOP (WAMI).	
Chatbot (Logistik)	Menerapkan ITIL v4 untuk SLA helpdesk dengan inovasi chatbot.	Lebih teknis-operasional, berbeda dengan fokus strategis TOGAF.	Dapat melengkapi penerapan ITIL dengan otomasi layanan pelanggan.	

#### 1. Analisis Perancangan Manajemen Layanan TI pada Wahana Musik Indonesia (WAMI) 25.04.3561\_Jurnal

- **Tujuan:** Merancang proses *incident management* berbasis ITIL v4 untuk mengatasi masalah insiden yang ditangani secara manual tanpa SOP.
- **Metode:** Design Science Research dengan analisis gap dan TIPA.
- **Temuan:** Tingkat kematangan proses berada pada Level 2 (*Repeatable*). Terdapat 23 gap pada aspek *people, process, technology*. Solusi berupa SOP, matriks RACI, sistem insiden digital, dan pelatihan SDM.
- **Keterbatasan:** Fokus hanya pada satu subdomain (*incident management*) dan pada satu studi kasus perusahaan musik.

#### 2. IT Services Management Architecture Design for Large and Medium-sized Companies based on ITIL 4 and TOGAF Framework 1590-3626-1-PB

- **Tujuan:** Mendesain arsitektur layanan TI untuk perusahaan menengah-besar dengan memadukan ITIL v4 dan TOGAF.
- **Metode:** TOGAF ADM (fase preliminary, vision, business, data, application).
- **Temuan:** Penyusunan *principle catalog* sesuai IT Governance, pemetaan fungsi bisnis ke layanan TI, serta rancangan *service value stream* untuk incident resolution dan request fulfillment.
- **Keterbatasan:** Tidak membahas domain arsitektur teknologi, sehingga aspek infrastruktur tidak tercakup.

#### 3. Project Management Strategy for Chatbot Implementation Based on ITIL v4: A Logistics Company Case 5\_12106\_Dendy\_OK[1]

- **Tujuan:** Meningkatkan SLA response dan resolution pada helpdesk logistik dengan chatbot berbasis ITIL v4.
- **Metode:** Studi kasus dengan analisis data tiket SLA (Des 2023–Apr 2024), gap analysis, dan penerapan Service Value Chain ITIL v4.
- **Temuan:** SLA response meningkat 26% dan SLA resolution melampaui target (–1% gap). Chatbot mendukung triase awal dan routing tiket lebih cepat.
- **Keterbatasan:** Masih sebatas studi kasus awal; keberhasilan jangka panjang perlu evaluasi lebih lanjut.