**PEMBUATAN STANDART OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) SERVICE DESK PT NITA SEJAHTERA**

1. **PENDAHULUAN**

Saat ini banyak perusahaan di dunia menjadikan teknologi informasi (TI) sebagai faktor pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan. PT NITA SEJAHTERA merupakan salah satu perusahaan properti terbesar di Indonesia. Dalam menjalankan aktifitas proses bisnisnya yang sangat kompleks tersebut, PT NITA SEJAHTERA telah menggunakan teknologi informasi untuk mendukung operasional proses bisnis. Upaya penerapan TI tidak lepas dari permasalahan, seperti diketahui adanya insiden-insiden layanan TI yang mengakibatkan terganggunya layanan TI. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah unit yang biasa dikenal dengan service desk sebagai pusat pengaduan layanan TI agar dapat memperbaiki dan menyelesaikan permasalahan TI, guna menciptakan layanan TI yang stabil.

Desktop Management System merupakan layanan service desk PT NITA SEJAHTERA berupa penanganan masalah hardware (mencakup PC, notebook, dan printer), penanganan masalah software, dan penanganan masalah jaringan. Ketersediaan service desk dalam menyediakan layanan Desktop Management Systems ini sangat mendukung jalannya aktivitas bisnis yang ada di PT NITA SEJAHTERA karena merupakan layanan operasional sehari-hari dalam menangani segala permasalahan TI yang terjadi.

Kondisi kekinian service desk PT NITA SEJAHTERA menunjukkan terbatasnya sumber daya manusia pada unit service desk yang ada tidak sebanding dengan jumlah pengguna layanan TI di PT NITA SEJAHTERA, kemudian masih manualnya proses ticketing untuk penyelesaian insiden, masih banyak terjadinya insiden berulang dan bahkan meningkat setiap bulannya, maka dapat disimpulkan sementara bahwa service desk PT NITA SEJAHTERA membutuhkan tata kelola untuk manajemen layanan TI yang terstandarisasi guna membantu mereka dalam mengelola layanan TI dan menyelesaikan segala permasalahan TI yang ada di dalam perusahaan.

Untuk memaksimalkan efektifitas kinerja service desk tersebut, implementasi service desk dengan kerangka kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) merupakan salah satu solusi yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan TI. Adapun beberapa organisasi yang telah menerapkan ITIL dan penerapan tersebut dapat meningkatkan mutu pelayanan, yaitu PROACTER & GAMBLE (mulai menggunakan ITIL pada tahun 1999 mampu mengurangi panggilan pada help desk sampai 10%) dan CATERPILLAR (menggunakan ITIL pada tahun 2000, setelah menerapkan prisip ITIL, nilai pencapaian waktu respon target untuk incident management naik dari 60% menjadi lebih dari 90%).

Berdasarkan uraian di atas, maka melalui penelitian ini akan dihasilkan sebuah dokumen tata kelola yang berbentuk dokumen Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk PT NITA SEJAHTERA berdasarkan kerangka kerja ITIL v3, yang mana akan digunakan sebagai panduan penting dalam meningkatkan layanan TI dan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada saat ini.

1. **PUSTAKA**

**Manajemen Layanan Teknologi Informasi**

Persaingan di antara perusahaan-perusahaan pada saat ini telah menjadi sangat berorientasi terhadap teknologi informasi (TI), sehingga menyebabkan perusahaan harus memliki berbagai standar kualitas untuk meningkatkan proses bisnis. IT Service Management adalah seperangkat kemampuan khusus perusahaan untuk memberikan nilai kepada pelanggan dalam bentuk layanan dan kemampuan yang mana bertujuan untuk memberikan layanan secara efektif dan efisian kepada pelanggan. ITSM akan digunakan menjadi panduan untuk melakukan perbaikan proses dan aktifitas terkait dengan pengelolaan TI pada perusahaan yang dijadikan topik penelitian.

**Service Desk**

Service desk adalah titik utama (single point of contact) dimana staf internal perusahaan akan pertama kali menghubungi unit fungsional ini saat mempunyai pertanyaan atau masalah yang berhubungan TI. Permintaan yang dilakukan oleh user kepada service desk biasanya berupa akses informasi, penanganan masalah, atau knowledge sharing. Service desk merupakan jantung pada tahapan Service Operation dan memiliki peran khusus di dalam tahapan ini. Tujuan dari Service Operation sendiri adalah untuk menyampaikan tingkatan layanan yang telah disetujui sebelumnya kepada user dan customer, dan untuk mengelola aplikasi, teknologi, dan infrastruktur yang mendukung penyampaian layanan. Beberapa tanggung jawab dari service desk menurut ITIL mencakup proses-proses pada tahapan Service Operation adalah Event Management, Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, dan Access Management. Selain itu, juga mencakup beberapa proses. Pada tahapan Service Transition, yakni mencakup proses Asset & Configuration Management dan Knowledge Managemen

**Tata Kelola Teknologi Informasi**

Tata kelola TI merupakan bagian dari tata kelola perusahaan. Tujuan utama dari tata kelola TI adalah untuk memastikan bahwa investasi TI mampu menghasilkan nilai tambah bagi bisnis dan untuk meminimalisir risiko terkait TI [3]. Selain itu, tata kelola TI juga bertujuan untuk memastikan kesesuaian penerapan TI dengan dukungannya terhadap pencapaian tujuan perusahaan, dengan cara mengoptimalkan keuntungan dan kesempatan yang diberikan TI, mengendalikan penggunaan terhadap sumber daya TI dan mengelola risiko-risiko terkait TI. Bentuk dari tata kelola sendiri bermacam-macam, diantaranya adalah kebijakan, prosedur, instruksi kerja, dan petunjuk pedoman kerja. Bentuk tata kelola yang dihasilkan dari penelitian ini adalah berupa prosedur**.**

**ITIL**

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) merupakan kerangka kerja yang menggambarkan best practice dalam penerapan manajemen layanan teknologi informasi (TI). IT Infrastructure Library (ITIL) menyediakan serangkaian model proses dan fungsi yang dapat digunakan sebagai panduan dalam usaha penyelarasan proses TI dan proses bisnis, terutama yang berkaitan dengan manajemen layanan TI [4]. Dalam siklus ITIL V3, terdapat lima proses utama yang merupakan sebagai suatu serangkaian kegiatan terkoordinasi, penerapan sumber daya dan kemampuan untuk menghasilkan suatu nilai untuk pelanggan. Terdapat lima tahapan proses ITIL, yakni Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, dan Continual Service Improvement.

**Standard Operating Procedure**

SOP merupakan serangkaian panduan yang terdokumentasi secara jelas, lengkap, dan rinci mengenai proses, tugas, dan peran setiap individu atau kelompok yang dilakukan sehari-hari di dalam suatu organisasi. Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, serta dapat dipertanggungjawabkan; dan menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku. Perancangan SOP yang dibuat akan mengadopsi pada peraturan pemerintah (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 35 tahun 2012) terkait dengan pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan. Tidak seluruh struktur konten akan digunakan pada perancangan SOP service desk PT NITA SEJAHTERA, namun akan disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat ini.

1. **RINGKASAN PROSES**

Pembuatan dokumen Standart Operating Procedure (SOP) Srvice Desk PT NITA dibuat pada penelitian kerangka kerja ITIL V3 yang fokus terhadap proses-proses kekinian yaitu :

* **Service Transition**: *Service Asset and Configuration Management dan Knowledge Management.*
* **Service Operation**: *Incident Management, Problem Management, dan Request Fulfillment.*
* **Continual Service Improvement**: Pembuatan *Key Performance Indicators (KPI)* untuk setiap SOP

Ringkasan Proses Kekinian Service Desk Dari data dan informasi yang telah dipaparkan sebelumnya mengenai analisis kondisi kekinian service desk PT NITA, dapat disimpulkan bahwa terdapat 4 (empat) proses operasional TI yang telah diterapkan, yakni:

1. Case Management, di dalam ITIL dikenal dengan istilah *Incident Management*.
2. Pemenuhan Layanan TI, di dalam ITIL dikenal dengan istilah *Request Fulfillment.*
3. Manajemen Masalah, di dalam ITIL dikenal dengan istilah *Problem Management.*
4. Manajemen Aset , di dalam ITIL dikenal dengan istilah *Configuration & Asset Management.*
5. **PERANCANGAN DOKUMEN SOP**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SERVICE DESK PT NITA  SEJAHTERA | Nomor SOP | SOP-1000 NIT |
| Nomor Revisi | 2 |
| Tanggal Berlaku | / / |
| Disahkan Oleh | (…....................................) |
| Nama SOP |  |
| **DESKRIPSI SOP** | **KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA** | |
| SOP Penanganan Gangguan Layanan Service desk merupakan panduan yang akan digunakan oleh user service desk dalam hal mengelola dan menyelesaikan masalah TI yang berasal dari User Internal Perusahaan.  **TUJUAN**  Untuk Memberikan panduan dalam menyelesaikan masalah seefektif mungkin dengan pendekatan insiden, asset, dan informasi yang terarah dan lengkap. | **DAFTAR PELAKSANA**   * User (staff internal perusahaan * Service Desk Operator (SDO) * Service Point Leader (SPL) * Engineer | |
|  | |
| **KUALIFIKASI PELAKSANA** | |
| * Memiliki Teknik berkomunikasi yang baik * Memiliki kemampuan bekerjasama dan berkoordinasi dengan pihak lain * Memiliki pemahaman dan pengetahuan luas tentang insiden TI | |
| **KETERKAITAN** | **PERLENGKAPAN/PERSYARATAN** | |
| Standard Operating Procedure (SOP) Pemenuhan Permintaan Layanan Service desk | * Channel – Telepon, email, aplikasi service desk, Chatting * Knowledge Base * Service Level Agreement * Engineer Task Form * Case Ticket Form * Solving Incident On-Site Form | |
| **PERINGATAN** | **PENCATATAN DAN PENDATAAN** | |
| * Jika SOP ini tidak dijalankan maka penanganan terkait gangguan layanan TI yang terjadi akan tertunda * Jika penanganan tertunda akan memberikan dampak pada terganggunya operasional layanan TI | * Mencatat Identitas User dan asset TI terkait sesuai dengan form insiden * Mencatat detail insident dan akar masalah yang sesuai dengan form insiden * Mencatat resolusi insiden ke dalam knolde base | |

1. **PENGUJIAN SOP**

Pengujian SOP bertujuan untuk memastikan bahwa SOP yang telah dibuat dapat diterapkan, dengan kata lain SOP yang dibuat telah lulus uji verifikasi dan validasi. Terdapat dua skenario dalam melakukan pengujian SOP yang dilakukan.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TUJUAN | METODE | SASARAN |
| Memverifikasi dokumen untuk mengecek kebenaran dari informasi-informasi yang didefinisikan dan termuat di dalam dokumen SOP | Wawancara | *Key User* (yakni pihak yang memilikI kedudukan penting dalam unit service desk dan memiliki kewenangan untuk mendefinisikan kebutuhan, *policy maker),* yakni *Service desk Manager* dan *Kepala Divisi* TI PT NITA SEJAHTERA |
| Memvalidasi dokumen dengan melihat apakah SOP dapat berjalan sesuai dengn kondisi yang ada dan untuk menemukan kekurangan dari SOP yang telah dibuat sehingga dapat dibenahi dan dapat diterapkan | Simulasi SOP dan survey | Pelaksana SOP, yakni:   * Service Desk Operator * Service Point Leader * Engineer |

1. **CONTOH FORM KELENGKAPAN DAN PERSAYARATAN**





