

Mengukur Tingkat Kematangan Layanan IT dengan Framework ITIL V3 (Studi kasus: PUSTIPANDA UIN Jakarta)

2. Penelitian Terdahulu

2.1. Wahyudi, M., & Deswandi, A. (2016)

Melakukan penelitian pengukuran dan mengaudit sistem informasi CBS (Core Banking System) syariah yang dikenal sebagai T24. Core ini sangat penting dalam operasional bank sehari-hari. Dengan melakukan pengukuran dapat dengan mudah menangani masalah yang terjadi dan berapa lama masalah dapat diselesaikan sesuai dengan kerangka kerja ITIL V3 pada subdomain Service Desk, Incident Management, dan Problem Management yang merupakan proses dan fungsi dari domain Service Operation. Penelitian dilakukan pada BTPN (Bank Tabungan Pensiunan Nasional) syariah Islam. Metode penelitian yang digunakan adalah kombinasi dari survei dan metode penelitian eksperimental. Tiga responden dipilih menggunakan metode populasi terbatas dengan pertimbangan masalah-masalah yang terjadi untuk mengisi kuesioner. Kuesioner dibuat berdasarkan pedoman ITIL V3.

2.2. Tika, S. P., Sari, D. A., & Sarayar, M. O. (2015)

Melakukan evaluasi layanan IT service desk pada PT XYZ yang sudah mengimplementasikan ITIL dan melakukan penyempurnaan serta penyelarasan untuk perpindahan versi framework dari ITIL V2 menjadi ITIL V3. Evaluasi dilakukan pada subdomain service desk dan incident management pada domain service operation.

2.3. Putra, H. L., Darwiyanto, E., & Wisudiawan, G. A. (2015)

Melakukan penelitian pengukuran dan audit pada FMS (Facilities Management System) yang merupakan smart building. Agar kinerja FMS tidak terganggu dan menurunkan kualitasnya maka diperlukan nilai kematangan menggunakan ITIL V3 domain service operation dengan subdomain event management, incident management, request fulfillment, problem management, dan access management. Dengan mendapatkan hasil, maka mereka dapat memberikan beberapa rekomendasi pada PT Grand Indonesia yang menerapkan FMS.

2.4. Suhairi, K., & Gaol, F. L. (2013)

Melakukan pengukuran dengan ITIL menggunakan Statistical Process Control. Dengan tujuan untuk menciptakan kejelasan dalam hubungan antara key performance indicators, informasi konfigurasi jaringan yang akurat untuk staf service desk, keakuratan informasi digunakan untuk proses delivery service dan audit IT pada PT. XYZ.

2.5. Albab, M. E. (2013) Melakukan perancangan manajemen layanan IT pada lembaga pendidikan (SMP Kartika VIII-1) dengan tujuan untuk mengoptimalkan infrastruktur (lab. komputer) sesuai framework ITIL V3.

3. Metode Penelitian

3.1. Tahapan Penelitian

Penelitian dimulai dengan mengumpulkan data yang diperlukan untuk bahan penelitian. Data didapat dengan cara melakukan studi pustaka, menyebarkan kuesioner, dan melakukan wawancara. Peneliti melakukan studi pustaka dengan mengumpulkan berbagai informasi yang

berkaitan dengan topik penelitian seperti ITSM, dan ITIL. Semua informasi diambil dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal, dan penelitian terdahulu. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan data dengan menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Dengan metode tersebut peneliti menyebarkan kuesioner offline dan melakukan wawancara. Kuesioner offline ditujukan kepada expert respondents dan dilanjutkan dengan melakukan wawancara untuk mendapatkan bukti bahwa jawaban yang diberikan pada kuesioner offline dapat dipertanggungjawabkan.

3.2. Metode Penentuan Sampel

Peneliti menggunakan teknik purposive sampling (pengambilan sampel berdasarkan tujuan). Pada cara ini, siapa yang akan diambil sebagai anggota sampel diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang berdasarkan atas pertimbangannya sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Responden ahli merupakan orang yang mempunyai tanggung jawab terhadap masing-masing divisi IT yang ada di PUSTIPANDA (divisi support, divisi ITSM, dan divisi IT Operation & Networking Coordinator).

Tabel 1. Responden Ahli

3.3. Metode Pengukuran Layanan IT

Peneliti menggunakan metode ITIL V3 sebagai acuan untuk mengukur tingkat kematangan layanan IT. Domain yang dipilih untuk diukur adalah service operation dengan site service desk, incident management, dan problem management. Peneliti memilih salah satu domain dari service lifecycle yang ada pada ITIL V3 yaitu service operation. Dengan memilih service operation, peneliti dapat mengukur tingkat kematangan layanan IT pada sudut pandang day-to-day, proses, dan infrastruktur.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Pengukuran Layanan IT

Pengukuran layanan teknologi informasi PUSTIPANDA (Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data) dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner offline dan melakukan wawancara kepada responden yang ahli dibidangnya masing-masing. Pertanyaan kuesioner offline yang diajukan sesuai dengan pertanyaan ITIL high-level self-assessment.

4.2. Penentuan Compliance

Penentuan compliance terbagi atas 4 standar, sebagai berikut

1. Not Comply, adalah hasil evaluasi yang dilakukan berdasarkan tabel ITIL service selfassessment hanya memenuhi antara level 1 sampai dengan level 3. level tersebut adalah:

- Level 1 – Pre-Requisite
- Level 1.5 – Management Intent
- Level 2 – Process Capability

- Level 2.5 – Internal Integration

- Level 3 – Products

2. Standard Comply, adalah hasil evaluasi yang dilakukan berdasarkan tabel ITIL service selfassessment hanya memenuhi level 3.5 yaitu quality control.

3. Average Comply, adalah hasil evaluasi yang dilakukan berdasarkan tabel ITIL service selfassessment telah memenuhi level 4 dan level 4.5. level tersebut adalah:

- Level 4 – Management Information
- Level 4.5 – External Integration

4. Fully Comply, adalah hasil evaluasi yang dilakukan berdasarkan tabel ITIL service selfassessment telah memenuhi keseluruhan dari semua level yang ada, termasuk telah memenuhi level 5 yaitu user interface.

4.3. Maturity of IT

Services Kematangan layanan teknologi informasi pada PUSTIPANDA dapat diukur dengan menggunakan ITIL Maturity Level Self-assessment. Dengan metode ini, sebuah perusahaan atau instansi dapat memahami sejauh mana tingkat kedewasaannya. Untuk mendapatkan hasil yang diharapkan, maka perusahaan atau instansi harus memenuhi persyaratan minimum yang telah ditentukan. Berikut ringkasan hasil skor selfassessment pada site service desk, incident management, dan problem management.

Tabel 2. Hasil Service Desk

Criteria	Minimum	Achievement	Status
Level 1: Pre-requisites	5	6	PASS
Level 1.5: Management Intent	7	8	PASS
Level 2: Process Capability	22	25	PASS
Level 2.5: Internal	6	7	PASS
Level 3: Products	13	14	PASS
Level 3.5: Quality Control	10	11	PASS
Level 4: Management	7	7	PASS
Level 4.5: External	5	4	FAIL
Level 5: Customer Interface	10	8	FAIL

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa kematangan layanan IT pada site service desk berhenti di level 4 management information. Pencapaian tersebut masuk kedalam kategori Average Comply.

Tabel 3. Hasil Incident Management

Criteria	Minimum	Achievement	Status
Level 1: Pre-requisites	5	6	PASS
Level 1.5: Management Intent	7	1	FAIL
Level 2: Process Capability	25	21	FAIL
Level 2.5: Internal	3	2	FAIL
Level 3: Products	10	7	FAIL
Level 3.5: Quality Control	10	11	PASS
Level 4: Management	8	4	FAIL
Level 4.5: External	11	6	FAIL
Level 5: Customer Interface	10	6	FAIL

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa, hanya dua level saja yang mendapat status PASS yaitu level 1: pre-requisites, dan level 3.5: quality control. Meskipun begitu, kematangan layanan IT pada site Incident management hanya dapat mencapai level 1 karena pada level 1.5 mendapatkan status FAIL. Perolehan skor dengan status PASS berjumlah 6 poin. Pencapaian tersebut masuk kedalam kategori Not Comply.

Tabel 4. Hasil Problem Management

Criteria	Minimum	Achievement	Status
Level 1: Pre-requisites	5	1	FAIL
Level 1.5: Management Intent	6	0	FAIL
Level 2: Process Capability	17	0	FAIL
Level 2.5: Internal	12	0	FAIL
Level 3: Products	4	1	FAIL
Level 3.5: Quality Control	9	0	FAIL
Level 4: Management	9	0	FAIL
Level 4.5: External	10	6	FAIL
Level 5: Customer Interface	10	0	FAIL

Semua level pada site problem management mendapatkan status FAIL dan kematangan layanan IT pada site ini tidak memenuhi level 1. Oleh karena itu PUSTIPANDA hanya mencapai level 0 - chaos atau pencapaian tersebut masuk kedalam kategori Not Comply.

5. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian sekaligus menguraikan hasil pembahasan, langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan dan saran dari penelitian, sehingga bisa dijadikan gambaran secara umum. Berikut kesimpulan dari penelitian ini antara lain:

- Semua layanan IT (e-campus, e-mail, dan internet) diperlakukan sama pada setiap site (service desk, incident management, dan problem management) oleh PUSTIPANDA
- Setelah melakukan pengukuran tingkat kematangan layanan IT berdasarkan ITIL maturity level self- assessment, maka skor yang didapat pada site service desk berjumlah 78 point dan site incident management hanya mendapatkan 6 point. Sedangkan pada site problem management tidak ada point yang didapatkan.
- Hanya site service desk saja yang masuk kategori Average Comply, sedangkan site incident management dan problem management masuk kategori Not Comply karena tidak memenuhi beberapa ketentuan dari ITIL maturity level self-assessment.
- Pada site service desk, level yang dinyatakan PASS antara lain, Level 1: Pre-requisites, Level 1.5: Management Intent, Level 2: Process Capability, Level 2.5: Internal Integration, Level 3: Products, Level 3.5: Quality Control, Level 4: Management Information dari level yang PASS terlihat bahwa kematangan layanan IT pada site service desk berakhir pada level 4.
- Pada site incident management, level yang dinyatakan PASS hanya level 1: pre-requisites. Dengan begitu kematangan layanan IT pada site incident management berakhir pada level 1. Meskipun level 3.5: Quality Control mendapat status PASS.
- Pada site problem management, tidak ada level yang dinyatakan lulus. Dengan begitu kematangan layanan IT pada site problem management masuk kedalam level 0 - chaos.

