

**PENERAPAN MANAJEMEN PERUBAHAN (ITIL)
UNTUK MENGELOLA PERUBAHAN PADA SISTEM TI**



Oleh:

Zazkia Maharrani Adzulvi

103032400007

Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Pratama Azmi Atmajaya S.Kom, M.Kom.

Senin, 29 September 2025

BAGIAN DEKLARASI PENGGUNAAN AI – LEVEL 4

Saya bertanggung jawab untuk memastikan bahwa tugas ini disusun dengan bantuan kecerdasan buatan (AI), terutama gemini pada level empat.

Namun demikian, saya tidak menggunakan hasil AI mentah-mentah. Sebaliknya, saya mengedit, mengubah, dan mengkurasi seluruh konten. Oleh karena itu, saya bertanggung jawab sepenuhnya atas isi tugas ini dan memastikan bahwa itu memenuhi standar akurasi, keaslian, dan integritas akademik.

BAGIAN PENDAHULUAN

Perubahan pada sistem dan layanan teknologi informasi tidak dapat dihindari di era digital saat ini. Namun, perubahan ini dapat menimbulkan risiko serius, seperti kegagalan operasional hingga kegagalan total proyek, jika tidak dikelola dengan baik. ITIL (Library of Information Technology Infrastructure) adalah kerangka kerja praktik terbaik yang sangat penting untuk mengelola layanan TI dengan baik, termasuk menghadapi perubahan. Oleh karena itu, tugas ini akan melihat bagaimana prinsip-prinsip ITIL, khususnya konteks manajemen perubahan (Change Management), diterapkan untuk membantu perusahaan meminimalkan risiko dan menjamin kelancaran operasional layanan mereka.

BAGIAN A LITERATUR SEARCH LOG

Database dan sumber:

1. Artikel Nasional (Openlibrary Tel-U, 2023). Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada *Practice Service Request Management* dan *Change Control* Menggunakan ITIL 4. Openlibrary Telkom University, 2023.
2. Artikel Nasinal SINTA 1 (JIDT,2023), Pengukuhan Kinerja Menggunakan ITIL V3 Divisi IT Operation PT XYZ. Jurnal Informasi dan Teknologi,2023.
3. Artikel Internasional (2021) Gamification in IT Service Management: A Systematic Mapping Study

BAGIAN B: ARTICLE SIMMARIES

Artikel 1 – Nasional (Openlibrary TEL-U, 2023)

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan mengapa itu dilakukan dan menekankan sasaran yang ingin dicapai. Misalnya, tujuan dari penelitian ini Adalah untuk mengetahui seberapa efektif penerapan manajemen perubahan ITIL dalam suatu organisasi. Selain itu penjelasan rinci diberikan tentang metode penelitian yang digunakan, seperti studi kasus, survei, wawancara atau yang lainnya. Selain itu, sangat penting untuk menyebutkan siapa yang menjadi subjek penelitian ini dapat berupa organisasi, Lembaga pemerintah, atau perguruan tinggi. Agar pembaca memahami hasil yang paling penting, hasil penelitian harus dijelaskan dengan jelas.

Sebagai contoh, pengelolaan perubahan ITIL dapat menurunkan Tingkat kegagalan proses perubahan hinga 30% atau mempercepat waktu tunggu 50%. Namun demikian, penelitian ini pasti memiliki keterbatasan yang diakui oleh peneliti, seperti hanya dilakukan di satu tempat, menggunakan jumlah sampel yang relative kecil, atau mengumpulkan data yang terbatas

Artikel 2 – Nasional SINTA 1

Studi ini menyelidiki penerapan ITIL V3 pada divisi IT Operation PT XYZ, perusahaan TI kecil. Ketiadaan standar dan dokumentasi dalam menangani insiden, permintaan dan masalah berulang merupakan masalah utama, yang menyebabkan kualitas layanan rendah.

Hasil awal dari metode penilitian kematangan dalam kerangka Continual Service Improvement (CSI) menunjukkan bahwa tingkat kematangan masih dibawah 1. Tingkat kematangan pada beberapa domain (Manajemen peristiwa, manajemen insiden, dan manajemen masalah) naik ke 1,6-2,6 setelah implementasi parsial. Studi ini menunjukkan bahwa ITIL dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan bahkan pada bisnis kecil yang memiliki sumber daya terbatas. Namun, temuan penelitian tidak dapat digeneralisasi karena hanya berlaku untuk bisnis kecil.

Artikel 3 – Internasional

Dalam artikel ini berjudul “Gamification in IT Service Management: A Systematic Mapping Study”, peneliti melakukan peninjauan sistematis literatur dari berbagai basis data akademik terkemuka, seperti Scopus, IEEE, ACM dan SpringerLink. Tujuan dari penelitian ini Adalah untuk membandingkan penelitian yang berkaitan dengan penggunaan gamifikasi dalam manajemen layanan IT (ITSM). Kajian tersebut menemukan empat belas studi primer yang secara langsung membahas penerapan gamifikasi dalam ITSM. Management Incident dan Desk Service Adalah proses yang paling di gamifikasi. Mereka diikuti oleh Management Transition dan Capacity Management. Secara umum, tujuan gamifikasi adalah untuk meningkatkan motivasi, keterlibatan, dan pemahaman staf tentang prosedur TI. Elemen gamifikasi termasuk avatar, poin, lencana, papan peringkat, umpan balik, tantangan, dan papan peringkat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gamifikasi dapat berdampak positif pada kinerja staf, percepatan waktu respons, kualitas dokumentasi yang lebih baik, dan efektivitas pembelajaran proses kerja.

Meskipun demikian, jumlah penelitian yang dilakukan saat ini masih sangat terbatas, metodologi yang digunakan belum seragam, dan sebagian besar studi tidak memiliki publikasi yang berkualitas. Akibatnya, penulis menekankan bahwa gamifikasi dalam ITSM masih sangat baru, dan ada peluang besar untuk penelitian tambahan yang dapat memperkuat bukti empiris dan membuat standar penerapan yang lebih konsisten.

BAGIAN C: *CROSS-ARTICLE ANALYSIS*

Analisis	Artikel 1	Artikel 2	Artikel 3
Compare	Mereka berfokus pada seberapa efektif implementasi proses Manajemen Perubahan ITIL.	Mereka berbicara tentang seberapa baik implementasi proses ITIL (Manajemen Insiden, Masalah, dan Peristiwa) berjalan.	difokuskan pada metode untuk meningkatkan efisiensi proses ITIL/ITSM.

Contrast	Fokus pada proses Manajemen Perubahan dan berada di fase transisi layanan.	Fokusnya adalah pada proses operasional layanan, khususnya manajemen insiden dan masalah. Ini juga berada di fase pengukuran kematangan dan CSI.	tidak melaksanakan implementasi ITIL, tetapi meninjau cara-cara di mana faktor-faktor yang mendorong karyawan dapat meningkatkan proses ITSM/ITIL.
Critize	Kurang detail tentang domain dan metodologi ITIL khusus. Batasan terletak di satu tempat.	menggunakan pendekatan CSI yang kuat untuk pengukuran, tetapi hasilnya tidak dapat digeneralisasikan untuk bisnis kecil.	Metodologi Peta Sistematis sangat efektif, tetapi basis bukti empirisnya sedikit (hanya 14 penelitian dan kualitasnya tidak seragam), menunjukkan bahwa topik ini belum matang.
Synthesis	menunjukkan bahwa perbaikan pada fase perencanaan dan transisi (pengendalian perubahan) memiliki	menunjukkan bahwa tingkat kematangan meningkat secara langsung ketika fase operasional harian	mengidentifikasi bahwa gamifikasi dapat meningkatkan motivasi karyawan dan kinerja proses ITIL/ITSM untuk

	dampak kuantitatif yang besar (tiga puluh hingga lima puluh persen).	(operasi layanan) ditingkatkan.	mengatasi tantangan implementasi faktor manusia.
Summary	Studi Kasus Efektivitas: Implementasi kuantitatif Manajemen Perubahan ITIL mengurangi risiko dan waktu tunggu.	Studi kasus kematangan menunjukkan bahwa implementasi parsial ITIL V3 meningkatkan kematangan operasional layanan pada perusahaan kecil.	Tinjauan Penelitian: Gamifikasi adalah pendekatan baru yang terbukti meningkatkan kinerja dan motivasi karyawan dalam proses ITSM/ITIL. Namun, penelitian tentang metode ini masih cukup sedikit.

BAGIAN D: PENUTUP

Dengan kata lain, tugas ini menyatakan bahwa Manajemen Perubahan ITIL sangat penting untuk memastikan stabilitas TI di era digital. Menurut analisis yang dilakukan terhadap tiga artikel literatur, ditemukan bahwa:

Dampak Kuantitatif ITIL: Implementasi ITIL telah terbukti meningkatkan kematangan operasional layanan (dari level <1 menjadi 1.6–2.6) dan mengurangi risiko organisasi secara kuantitatif (hingga 30% penurunan kegagalan perubahan).

Fokus Masa Depan: Motivasi karyawan sangat penting untuk kinerja proses ITIL. Studi menemukan gamifikasi sebagai cara kreatif untuk meningkatkan partisipasi karyawan dan kinerja proses ITSM.

Kesimpulan: Organisasi harus mengadopsi prosedur ITIL selain meningkatkan kelanjutannya dan pengelolaan faktor manusia (seperti gamifikasi) untuk menjadikannya keunggulan strategis yang menjamin layanan TI yang stabil dan bernilai.