

Manajemen Layanan Teknologi Informasi Perusahaan Perseroan Menggunakan *Information Technology Infrastructure Library Service Operation: Literature Review*

Callista Tjonadi¹, Khellyn Viorensa W², Vanesia Roselin³, Vellyn Natalie⁴, Ade Maulana⁵

^{1,2,3,4,5}Sistem Informasi, Universitas Pelita Harapan, Indonesia

Email: ¹03081210001@student.uph.edu, ²03081210015@student.uph.edu, ³03081210018@student.uph.edu,

⁴03081210008@student.uph.edu, ⁵ade.maulana@lecturer.uph.edu

ABSTRAK

Pada saat ini, informasi teknologi sangat berkembang pesat di berbagai bidang usaha. Untuk memberikan layanan yang baik, maka diterapkan *IT Service Management*. *Service Management* dapat memberikan nilai yang akan diterapkan oleh perusahaan-perusahaan, salah satunya dengan diterapkannya *framework* ITIL yang terdiri dari beberapa *service* tetapi dalam jurnal ini akan berfokus pada *service operation*. Metode penelitian yang diterapkan adalah dengan penelitian kualitatif yang menganalisis data secara mendalam. Dari hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa terdapat beberapa perusahaan yang belum menerapkan *service operation* dengan maksimal, meskipun begitu *service operation* tetap memiliki peran di dalam perusahaan tersebut. Proses-proses yang terdapat dalam *service operation* seperti *Event Management*, *Problem Management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, dan *Access Management* ini memiliki peran yang penting agar sistem dalam perusahaan-perusahaan perseroan dapat berjalan sesuai dengan tujuan dan keinginan pelanggan. Ada penerapan yang dilakukan untuk menilai operasional layanan TI yang akan menunjukkan *maturity level* dari proses yang ada, ada juga yang membuat strategi dengan menggunakan *Customer Relationship Management*, ada juga yang membuat SOP menggunakan metode PDCA, dan ada juga yang menerapkan *service operation* dengan meningkatkan layanan.

Kata Kunci: *Service Operation*, ITIL, Perusahaan Perseroan

ABSTRACT

At this time, information technology is growing rapidly in various business fields. To provide good service, *IT Service Management* is implemented. *Service Management* can provide value to be implemented by companies, one of which is by implementing the *ITIL framework* which consists of several services but in this journal will focus on *Service Operations*. The research method applied is qualitative research which analyzes the data in depth. From the results of the research conducted, it is known that there are several companies that have not implemented *Service Operations* optimally, even so *Service Operations* still have a role within the company. The processes contained in *Service Operations* such as *Event Management*, *Problem Management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, and *Access Management* have an important role so that the systems within the company's companies run according to the goals and wishes of customers, there are implementations made to assess *IT service operations* which will show the maturity level of existing processes, some create strategies using *Customer Relationship Management*, some create SOPs using the *PDCA* method, and some implement *Service Operations* by improving services.

Keywords: *Service Operation*, ITIL, State-Owned Companies

Penulis Korespondensi:

Ade Maulana

Email: ade.maulana@lecturer.uph.edu

Article Info

Diterima: 9 Mei 2023

Direvisi: 15 Mei 2023

Disetujui: 5 Juni 2023

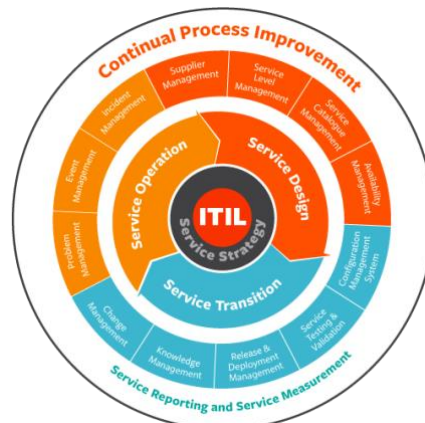
This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



1. PENDAHULUAN

Informasi teknologi saat ini menjadi salah satu dari banyak hal di dunia yang paling dibutuhkan dalam perkembangan bisnis di dunia, yang dimana teknologi dapat membantu dalam peningkatan nilai bisnis dan mendukung proses bisnis pada suatu

organisasi. Indonesia menjadi salah satu negara yang mengikuti perkembangan teknologi tersebut [1]. Tujuan dari penerapan informasi teknologi pada perusahaan yaitu untuk mendekatkan produk kepada konsumen, memberikan layanan yang baik sehingga ketika dapat dimanfaatkan dengan baik, maka nilai bisnis akan berkembang menjadi lebih baik. Kesalahan dari pelayanan sendiri akan mempengaruhi suatu nilai bisnis seperti kerusakan infrastruktur dan lainnya [2]. *IT Service Management* (ITSM) merupakan pemberian pelayanan teknologi informasi dengan konsep manajemen yang berhasil dan baik kepada pelanggan. Sehingga terdapat kemampuan organisasi yang dapat mengantarkan *value* kepada pelanggan dalam bentuk pelayanan atau disebut sebagai *Service Management* [3]. *ITIL* (*Information Technology Infrastructure Library*) adalah kerangka kerja dengan *best practices* dan *IT Service Management* (ITSM) yang memberikan panduan kepada penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya, dikareakan fungsi serta kemampuan dalam pelayanan TI sangat berperan penting dalam meningkatkan nilai bisnis pada perusahaan [4]. Manfaat dari penerapan ITIL pada suatu organisasi yaitu untuk meningkatkan ketersediaan dalam pelayanan dan berdampak pada peningkatan pendapatan bisnis, meningkatkan kepuasan pelanggan pada layanan TI, menghemat waktu, keuangan dan lainnya yang dimana tidak memerlukan pekerjaan yang berulang dan pemborosan dana, pengenalan produk kepada pengguna yang dapat dilakukan dengan cepat, mengurangi risiko dari pengambilan keputusan yang dilakukan lebih tepat [5]. ITIL terdiri dari beberapa tahapan layanan TI atau disebut sebagai *domain* yang berisikan *Service Strategy* (Strategi Layanan), membantu organisasi untuk membangun keseimbangan antara strategi dan bisnis guna mengembangkan pelayanan sebagai aset strategis. *Service Design* (Desain Layanan), menyediakan panduan perancangan layanan dan proses TI, proses yang terlibat yaitu *Availability Management*, *Catalog Management*, *Capacity Management*, *Information Security Management*, *Supplier Management*. *Service Transition* (Transisi Layanan), memberikan gambaran untuk memberikan gambaran bagaimana pelayanan yang baik untuk pengguna, mengatur transisi dari pelayanan yang baru, dan memodifikasi proses layanan TI. *Service Operation* (Operasional Layanan), menyediakan proses dari penyaluran efektif dan konsistensi dari tingkat pelayanan pada penggunaan, proses yang terlibat yaitu *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, *Access Management*, *Problem Management* dan *Problem Management*. *Continual Service Improvement* (Perbaikan Layanan Berkelanjutan), memberikan panduan yang dimana memperkirakan kebutuhan dari *end-user* dan merancang perubahan layanan sewaktu-waktu dibutuhkan, proses yang terlibat yaitu *Service Improvement*, *Reporting Management*, *Measurement Management* [6]. Layanan-layanan tersebutlah yang akan membantu dalam meningkatkan kepuasan pengguna, mengurangi biaya layanan, dan meminimalisir risiko terhadap pelanggan maupun pelaku bisnis [7].



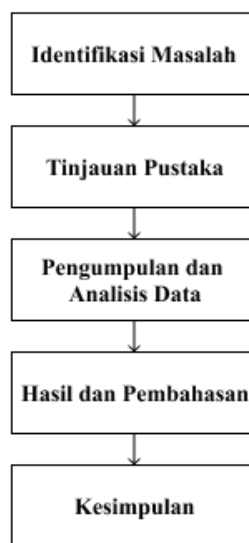
Gambar 1. ITIL Best Practice

Jurnal ini akan membahas peranan *framework* ITIL V-3 domain *service operation* pada perusahaan besar Perseroan. Proses *service operation* ITIL V-3 apa saja yang diimplementasikan oleh perusahaan Perseroan? Apakah perusahaan Perseroan telah mengimplementasikan *service operation* secara maksimal? Bagaimana peran domain *service operation* pada perusahaan Perseroan? Pemberian pelayanan yang baik menjadi salah satu hal yang penting bagi perusahaan dalam meningkatkan nilai bisnis pada perusahaan. Perusahaan dapat melakukan pengembangan pengelolaan infrastruktur pada perusahaan dengan menerapkan ITIL V-3, salah satunya domain *service operation*, berfokus pada pengelolaan aktivitas harian dan infrastruktur yang digunakan dalam *service* yang digunakan. Selain itu, dalam *service operation* nilai maupun manfaat dari pelayanan TI dapat terlihat dari pencapaian kemampuan pelayanan dan kemampuan dalam meminimalisir masalah yang dihadapi dalam aktivitas harian [8]. *Service operation*, memiliki panduan pengelolaan layanan teknologi informasi dan dijadikan pedoman dalam menjaga kestabilan operasional pelayanan, pengelolaan perubahan pada desain, target kinerja, dan lainnya [9]. Selain itu, terdapat juga analisis kondisi layanan yang dimana diharapkan dapat memberikan hasil analisis untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi di dalam pengembangan pelayanan [10]. Analisis dapat dilakukan dengan menerapkan proses-proses seperti *Event Management* (mengevaluasi setiap kendala yang terjadi), *Problem Management* (analisis untuk mengetahui penyebab dari kendala yang terjadi), *Incident Management* (kendala berupa gangguan yang tidak terencana pada layanan), *Request Fulfillment* (akses untuk dapat mengembangkan pelayanan), *Access Management* (pemberian izin kepada *user* untuk dapat mengembangkan layanan) [11]. Penerapan dan pengelolaan dari proses-proses *service operation* akan menjadi pembahasan pada jurnal ini. Diharapkan dapat menemukan hasil akhir, apakah *service operation* dapat membantu dalam meningkatkan pelayanan pada perusahaan.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Metode kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang menginvestigasi dan memahami fenomena dalam kehidupan riil. Tujuannya adalah agar dapat mendeskripsikan secara rinci dan mendalam mengenai fenomena yang sebenarnya terjadi [12]. Sedangkan, metode deskriptif merupakan pendekatan penelitian yang digunakan untuk memberikan gambaran yang sistematis, aktual, dan akurat tentang suatu fenomena berdasarkan data yang diperoleh dari sampel yang ada [13]. Jadi, metode deskriptif kualitatif digunakan untuk memberikan gambaran yang aktual dan akurat untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena yang terjadi dalam kehidupan nyata.

Penelitian dimulai dengan mengidentifikasi masalah yang merupakan proses dan pengenalan masalah. Kemudian, penelitian dilanjutkan dengan pengkajian kembali literatur-literatur dan teori-teori yang sesuai dengan penelitian yang sedang dikerjakan sebagai acuan dalam penelitian. Lalu, data dikumpulkan melalui studi literatur dari *Google Scholar*, di mana peneliti mendapatkan informasi melalui jurnal-jurnal penelitian terdahulu yang terkait dengan topik penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 4 perusahaan perseroan berskala besar yang menerapkan *service operation*. Perusahaan-perusahaan tersebut dipilih dari seluruh populasi perusahaan perseroan yang ada di Indonesia. Data yang telah didapatkan akan diolah dan dianalisis menggunakan *Framework ITIL V3 Domain Service Operation* menjadi sebuah informasi. Kemudian, dari informasi-informasi hasil temuan yang telah didapatkan akan dibuat suatu kesimpulan.



Gambar 2. Alur Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Penjelasan Perusahaan Perseroan di Indonesia dengan *Service Operation*

a. Analisis Layanan TI Pada Domain *Service Operation* Dengan Menggunakan *Framework ITIL*

Jurnal ini melakukan penelitian di PT PLN (Persero) ULP Lubuklinggau yang merupakan perusahaan yang menyediakan layanan listrik. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan kuesioner terhadap 71 orang yang terdiri dari admin (*client*) dan pelanggan [14]. Data dianalisis dengan metode deskriptif untuk melihat keefektifan pelayanan pada PT ini dalam domain *service operation*. Layanan yang diberikan oleh PT ini adalah sistem informasi berbasis *website*. Dalam pengimplementasiannya, terdapat beberapa masalah, yaitu keterbatasan pemahaman masyarakat, kurangnya sosialisasi terhadap *website* PT. PLN, dan penggunaan *website* terhadap kebutuhan pelanggan belum maksimal. Solusinya adalah membuat fitur tambahan untuk memperbaiki sistem dan membuat standar layanan TI untuk menjaga operasional bisnis. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi dan solusi terhadap masalah yang terjadi pada PT PLN (Persero) Lubuklinggau berdasarkan analisis layanan TI yang berfokus pada *framework ITIL V3 domain service operation*.

b. GraPARI *Information Technology Service Analysis of Telkomsel Salatiga Using ITIL V3 Domain Service Operation*

Jurnal ini melakukan penelitian di GraPARI Company of Telkomsel Salatiga yang merupakan pusat layanan pelanggan Telkomsel [15]. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi pada proses GraPARI, wawancara terhadap karyawan yang bersangkutan, dan studi literatur. Data dianalisis dengan metode kualitatif. Hasil wawancara menunjukkan adanya masalah dalam layanan TI, yaitu *maintenance* pada jam kerja dan pemadaman listrik. Tetapi, hal ini telah diantisipasi dengan menyediakan genset. Layanan yang diberikan oleh perusahaan ini adalah Aplikasi *Digital Smart Care (DSC)* yang digunakan untuk melayani pelanggan. Dalam pengimplementasiannya, terdapat beberapa

masalah, yaitu munculnya *bug*. Tetapi, hal ini telah diantisipasi dengan dilakukannya perekaman apabila sewaktu-waktu terjadi masalah maka bisa langsung dicari penyebab dan solusinya. Perusahaan ini juga melakukan *monitoring* aplikasi secara berkala dan informasi yang masuk ke dalam aplikasi otomatis di *backup* dan disimpan di *database* pusat sehingga kemungkinan terjadinya masalah dapat dihindari. Adapun masalah lain yaitu belum adanya ahli IT di kantor sehingga ketika terjadi masalah masih membutuhkan bantuan dari pusat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis layanan TI pada GraPARI Salatiga yang berfokus pada *framework* ITIL V3 domain *service operation*.

- c. Analisis dan Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Service Operation* Menggunakan ISO 20000 Dan ITIL V3 Dengan Metodologi PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) Pada Unit Kerja Sistem Informasi Bagian IT *Support* PT Len Industri (Persero)

Jurnal ini melakukan penelitian di PT Len Industri (Persero) yang merupakan unit kerja yang menangani pemeliharaan perangkat komputer dan jaringan yang digunakan oleh karyawan [16]. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, studi literatur, studi lapangan, dan PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). Data dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif. Layanan yang diberikan oleh PT ini adalah *ticketing system*. Masalah yang dialami pada PT ini adalah belum maksimalnya sistem pemeliharaan perangkat komputer dan jaringan dan belum adanya prosedur baku dalam pelaporan dan pencatatan masalah perangkat, sehingga data-data tidak tercatat dengan baik karena masih ditulis secara manual. Solusinya adalah membuat rancangan prosedur baku untuk mengelola pelaporan pencatatan dan prosedur baku untuk penggunaan sistem agar proses dapat berjalan dengan efektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis layanan TI yang berfokus pada *framework* ITIL V3 domain *service operation*.

- d. Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi Menggunakan *Framework Information Technology Infrastructure Library Version 3 Domain Service Operation* Pada PT PLN Rayon Manado Utara

Jurnal ini melakukan penelitian di PT PLN (Persero) Area Manado Utara yang merupakan perusahaan yang memberikan layanan listrik [11]. Pengumpulan data dilakukan dengan studi literatur, wawancara dengan 2 petinggi yang bersangkutan, dan observasi secara langsung ke PT PLN (Persero) Area Manado Utara. Data dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif untuk mengetahui fakta keadaan yang ada dalam perusahaan. Layanan yang diberikan oleh PT ini adalah AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu) yang memberikan kemudahan dalam sistem pelayanan. Tetapi, dalam pengimplementasiannya terdapat beberapa masalah, yaitu belum mempunyai divisi IT dan layanan sering *down* karena *traffic user* yang tinggi dan pengiriman data terhambat akibat pemadaman listrik dadakan. Solusi yang bisa didapatkan dari masalah tersebut adalah menambahkan divisi IT agar aplikasi dapat dioperasikan lebih efisien karena langsung diatur oleh profesional. Selain itu, penambahan server yang lebih besar dan pengadaan UPS untuk menghindari layanan *down* dan mencegah hilangnya data. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis layanan TI pada PT PLN (Persero) Rayon Manado Utara untuk memperbaiki kelemahan yang berfokus pada *framework* ITIL V3 domain *service operation*.

3.2. Perbandingan Beberapa Perusahaan Perseroan di Indonesia dari Berbagai Aspek

Dari hasil analisis yang telah dilakukan terhadap keempat jurnal, didapatkan perbedaan dari berbagai aspek, yaitu dari jenis perusahaan, bagaimana implementasi proses-proses pada *service operation* di perusahaan tersebut, dan bagaimana implementasi *service operation* di perusahaan secara keseluruhan. Proses-proses pada *service operation* terdiri dari 5, yaitu *event management*, *incident management*, *problem management*, *request fulfillment*, dan *access management* [17].

Hasil analisis pada jurnal pertama jika dilihat dari aspek yang pertama, yaitu jenis perusahaannya maka jurnal pertama menganalisis layanan TI di PT PLN (Persero) ULP Lubuklinggau, jurnal kedua menganalisis layanan TI di GraPARI Salatiga, jurnal ketiga menganalisis layanan TI di PT Len Industri (Persero), dan jurnal keempat menganalisis layanan TI di PT PLN Rayon Manado Utara. Keempat perusahaan tersebut merupakan Perusahaan Perseroan di Indonesia.

Selanjutnya, analisis dari jurnal dilakukan dengan membandingkan bagaimana keempat perusahaan mengimplementasikan proses pada *service operation* yang pertama, yaitu *event management*. *Event management* adalah suatu proses dalam domain *service operation* dimana dalam proses ini akan dilakukan pendeteksian akan suatu peristiwa, memahami peristiwa tersebut, dan memutuskan tindakan kontrol apa yang akan diambil [18]. PT PLN (Persero) ULP Lubuklinggau telah membuat adanya sistem pemberitahuan jika terjadi masalah terhadap sistem dalam proses pelayanannya tetapi mereka belum mengadakan fitur komentar untuk pelanggan jika sewaktu-waktu terjadi *error* pada sistem. GraPARI Salatiga telah menerapkan audit terhadap aplikasi secara rutin dan membuat sebuah Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk aplikasi. Berbeda dengan GraPARI Salatiga, PT Len Industri (Persero) belum membuat adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat mengatur jalannya sebuah *event*. Untuk perusahaan yang terakhir, PT PLN Rayon Manado Utara telah menyediakan layanan TI berupa AP2T untuk sistem pelayanan yang cepat dan mudah. Mereka juga telah melakukan jadwal aktivitas seperti melakukan proses *backup* secara rutin ataupun *restore*.

Setelah dilihat implementasi dari segi proses *event management*, selanjutnya ada *incident management*. *Incident management* adalah suatu proses yang berguna untuk mengatasi segala insiden yang ada sehingga aktivitas layanan sistem dapat kembali berjalan seperti biasanya [19]. PT PLN (Persero) ULP Lubuklinggau belum secara penuh memiliki prosedur untuk menangani insiden. GraPARI Salatiga telah mendukung layanan TI-nya dengan memasang UPS pada seluruh komputer di perusahaan untuk menangani insiden terhadap pemadaman listrik secara tiba-tiba. Lalu, PT Len Industri (Persero) telah

melaksanakan proses untuk menangani insiden, tetapi mereka tidak memiliki prosedur secara tertulis. PT Len Industri (Persero) juga tidak memiliki layanan berupa aplikasi yang dapat melakukan pencatatan dan pelaporan untuk insiden yang ada. Untuk perusahaan yang terakhir, PT PLN Rayon Manado Utara mengadakan kegiatan *maintenance* terhadap server untuk menangani masalah server ketika banyak pengunjung yang mengakses *website* secara bersamaan dan membuat server *down*. Selain itu mereka juga menyediakan generator untuk mengatasi insiden terkait pemadaman listrik secara mendadak yang dapat menyebabkan kegagalan dalam proses pengiriman data.

Proses ketiga dalam *service operation*, yaitu *problem management*. *Problem management* adalah sebuah kegiatan analisis yang dilaksanakan dengan tujuan mengatasi penyebab pada insiden sampai selesai dengan cara menemukan akar permasalahannya. Dengan begitu, proses ini dapat meminimalisir dampak negatif dari sebuah insiden dan dapat menghindari insiden [19]. Dalam proses ini, manajemen atas masalah oleh PT PLN (Persero) ULP Lubuklinggau belum maksimal dikarenakan tidak adanya prosedur untuk membantu pelanggan dalam memahami dan menjalani layanan. Kemudian, GraPARI Salatiga telah melaksanakan proses *problem management* dengan mendokumentasikan masalah yang telah terjadi sebelumnya agar mencegah masalah yang sama terjadi lagi di masa depan. Kekurangannya, GraPARI Salatiga masih kekurangan sumber daya untuk dapat menangani klaim asuransi. Lalu, PT Len Industri (Persero) belum memiliki layanan aplikasi yang dapat mencatat masalah yang terjadi dan membuat perusahaan sulit untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah tersebut. Mereka juga belum menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk analisis aktivitas. Untuk perusahaan yang terakhir, PT PLN Rayon Manado Utara telah menerapkan cara penanganan masalah yang akan dilakukan oleh PT ICON+. Tetapi PT PLN Rayon Manado Utara masih memiliki kendala terhadap pengadaan *hardware* dan belum memiliki solusi.

Proses keempat dalam *service operation*, yaitu *request fulfillment*. *Request fulfillment* adalah proses untuk memastikan pelaksanaan akan permintaan pelanggan [17]. Dalam hasil analisis, PT PLN (Persero) ULP belum melaksanakan proses *request fulfillment* ini. Mereka belum menyediakan fitur bagi pelanggan untuk melakukan *request*. Pada GraPARI Salatiga, mereka telah mengimplementasikan proses ini dan berusaha untuk memenuhi permintaan pelanggan agar puas terhadap layanan perusahaan tersebut. PT Len Industri (Persero) juga terlihat belum melaksanakan proses ini seperti PT PLN (Persero) ULP. PT Len Industri (Persero) tidak mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk aktivitas pemenuhan permintaan pelanggan terhadap layanan. Untuk perusahaan yang terakhir, PT PLN Rayon Manado Utara telah melaksanakan proses ini dengan menyediakan layanan kepada pegawai berupa layanan lupa kata sandi. Mereka juga memberikan layanan TI berupa *call center*, *e-mail*, dan *web* PLN yang beroperasi selama 24 jam.

Proses kelima dalam *service operation*, yaitu *access management*. *Access management* adalah proses dalam memberikan hak untuk dapat menggunakan layanan kepada pengguna [11]. *Access management* juga dapat mencegah hak akses yang tidak sah terhadap layanan dan mencegah layanan disalahgunakan oleh pihak yang tidak memiliki akses [20]. Dalam hasil analisis, proses *access management* pada PT PLN (Persero) ULP tidak diceritakan. Pada GraPARI Salatiga mereka melakukan proses ini dengan cara memberikan akses sesuai dengan posisi karyawan dan tampilan UI kepada setiap *user* berbeda-beda, akses terhadap aplikasi dilakukan melalui internet yang mempunyai SSL, akses terhadap aplikasi dibatasi dari jam 7 pagi hingga 6 sore, dan informasi yang diterima oleh aplikasi akan di *back-up* secara otomatis dan nantinya akan disimpan ke dalam *database* yang dapat diakses dimana saja. Kemudian, pada PT Len Industri (Persero), proses ini belum diimplementasikan. Kemudian untuk perusahaan yang terakhir, PT PLN Rayon Manado Utara sudah menerapkan hak akses hanya dapat dimiliki oleh pihak yang berwenang dan akses disesuaikan dengan bidangnya.

Terakhir, analisis dari jurnal dilakukan dengan membandingkan bagaimana implementasi keempat perusahaan terhadap *service operation* secara keseluruhan. PT PLN (Persero) ULP Lubuklinggau belum mengimplementasikannya secara maksimal karena mereka tidak meningkatkan sistem *website* mereka agar sesuai dengan permintaan pelanggan. Kemudian, implementasi *service operation* pada GraPARI Salatiga sudah baik secara keseluruhan dan hanya memiliki kekurangan berupa kurangnya akan sumber daya. PT Len Industri (Persero) belum mengimplementasikan *service operation* secara maksimal dimana hal ini dapat dilihat dari perusahaan belum membuat Standar Operasional Prosedur (SOP). Perusahaan terakhir, yaitu PT PLN Rayon Manado Utara sudah mengimplementasikan *service operation* dengan baik. PT PLN Rayon Manado Utara telah menjalankan kelima proses yang ada dalam *service operation*.

3.3. Hasil Pembelajaran dari Perusahaan Perseroan di Indonesia

Dari hasil analisis layanan TI di PT PLN (Persero) ULP Lubuklinggau, didapatkan bahwa permasalahan yang ada di layanan TI tidak hanya muncul dari sisi internal perusahaan, tetapi juga dari sisi eksternal. Hal ini dapat kita lihat pada masalah yang ada di PT PLN (Persero) ULP, yaitu masyarakat yang memiliki kekurangan atas pengetahuan untuk menggunakan sistem *online* yang disediakan perusahaan. Hal ini membuat PT PLN (Persero) ULP Lubuklinggau tidak bisa memaksimalkan cara kerja dari layanan TI mereka. Kemudian dari hasil analisis layanan TI di GraPARI Salatiga, didapatkan bahwa walaupun layanan TI dalam perusahaan telah digunakan sejak lama, hal itu tidak membuat jaminan bahwa tidak akan ada masalah yang timbul dari layanan tersebut. Aplikasi DSC yang digunakan GraPARI Salatiga selama bertahun-tahun pun mengalami adanya masalah. Masalah yang terjadi dalam layanan TI ini juga membuktikan bahwa *problem management* sebagai salah satu proses dalam *service operation* memiliki peran yang sangat penting untuk mengatasi masalah yang terjadi. Lalu, dari hasil analisis layanan TI di PT Len Industri (Persero), didapatkan bahwa walaupun PT Len Industri (Persero) yang tergolong perusahaan yang besar tetap ada kemungkinan dalam mengalami masalah, seperti tidak ada prosedur baku dalam perusahaan. Hal ini menjadikan sebuah pembelajaran bagi PT Len Industri (Persero) agar dapat memiliki prosedur yang terstandarisasi dan memiliki prosedur yang jelas mengingat PT Len Industri (Persero) merupakan perusahaan BUMN. Terakhir, dari hasil analisis layanan TI di PT PLN Rayon

Manado Utara, didapatkan bahwa divisi TI memiliki peranan yang sangat penting dalam perusahaan. Walaupun perusahaan tersebut tidak bergerak dalam bidang TI, perusahaan manapun memerlukan adanya divisi TI untuk mendukung keberlangsungan dari kelima proses dari *service operation* dan mendukung layanan yang ada di perusahaan.

4. KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa proses *service operation* ITIL v3 yang diimplementasikan dalam perusahaan-perusahaan perseroan terdiri dari *Event Management*, *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment*, dan *Access Management*. Dari proses-proses yang ada, beberapa perusahaan sudah mengimplementasikan *service operation* dengan maksimal dan ada yang belum juga. Seperti di PT PLN ULP Lubuklinggau, penerapan *service operation* masih belum maksimal karena kinerja *website* masih belum optimal. Lalu, pada GraPARI Salatiga, penerapan *service operation* sudah diterapkan secara maksimal, namun hanya kurang sumber daya IT. Kemudian, dalam PT Len Industri, penerapan *service operation* masih belum maksimal karena belum menerapkan *access management*. Terakhir, dalam PT PLN Rayon Manado Utara, penerapan *service operation* sudah maksimal karena sudah menerapkan semua proses yang ada dalam *service operation*. Dari penerapan yang sudah dilakukan oleh perusahaan-perusahaan perseroan tersebut, dapat dilihat bahwa peran yang dilakukan oleh *service operation* pada PT PLN Lubuklinggau adalah untuk menambahkan fitur tambahan bagi pelanggan dalam sistem, dalam GraPARI Salatiga adalah dengan menerapkan layanan kontrol aplikasi secara berkala, dalam PT Len Industri dengan membangun rancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengelola pelaporan pencatatan, dan dalam PT PLN Rayon Manado Utara adalah dengan menambahkan sumber daya dalam bidang IT.

REFERENSI

- [1] S. S. Utami, "PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PERKEMBANGAN BISNIS Setyaningsih Sri Utami Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta," *J. Akuntansi dan Sist. Teknol. Inf.*, vol. 8, no. 1, pp. 61–67, 2010.
- [2] A. Limanto *et al.*, "A study of Information Technology Infrastructure Library (ITIL) framework implementation at the various business field in Indonesia," *2017 5th Int. Conf. Cyber IT Serv. Manag. CITSM 2017*, pp. 1–4, 2017, doi: 10.1109/CITSM.2017.8089244.
- [3] Khairina F. Hidayati, "Memahami IT Service Management dan Mengapa Ia Penting," *Glints*, 2021. <https://glints.com/id/lowongan/itsm-it-service-management-adalah/#.ZFpbVXbP25d>.
- [4] D. Mahdalena and W. Cholil, "Penilaian It Service Management Pada Infrastruktur Teknologi Informasi Pt. Telkom Kota Bengkulu Menggunakan Itil V3," *Gema Teknol.*, vol. 21, no. 1, pp. 34–41, 2020, doi: 10.14710/gt.v21i1.33082.
- [5] F. Effendy and E. Hariyanti, "Manajemen Masalah Teknologi Informasi Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dan COBIT 5," *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 8, no. 2, p. 157, 2018, doi: 10.21456/vol8iss2pp157-165.
- [6] Y. Handoko, "Pemanfaatan ITIL v3 untuk Mengatasi Masalah Layanan TI pada Sistem Terintegrasi di Perguruan Tinggi Using ITIL v3 to Solve IT Service Problem in Integration System at Universities," *Pros. SAINTIKS FTIK UNIKOM*, vol. 2, 2017.
- [7] R. Sheikhpour and N. Modiri, "A best practice approach for integration of ITIL and ISO/IEC 27001 services for information security management," *Indian J. Sci. Technol.*, vol. 5, no. 2, pp. 2170–2176, 2012, doi: 10.17485/ijst/2012/v5i3.1.
- [8] A. M. Arifin and R. Hanafi, "ANALISIS TATA KELOLA DAN PERANCANGAN SOP SERVICE OPERATION PADA LAYANAN AKADEMIK INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI (IPDN) DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3," vol. 2, pp. 53–58, 2019.
- [9] S. Hanief and I. W. Jefriana, "Framework Itil V3 Domain Service Operation Dalam Analisis Pengelolaan Teknologi Blended Learning," *J. Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 4, no. 1, pp. 59–65, 2018, doi: 10.36002/jutik.v4i1.395.
- [10] F. Fransiska, M. Murahartawaty, and A. Karma, "Perancangan Service Operation Pada Layanan Ti Pusair Dengan Menggunakan Framework Itil Versi 3," *Sisfo*, vol. 05, no. 04, pp. 5079–5093, 2015, doi: 10.24089/j.sisfo.2015.09.004.
- [11] M. N. N. S. Maria Laurie Kuhu, Augie David Manuputty, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY VERSION 3 DOMAIN SERVICE OPERATION PADA PT PLN RAYON MANADO UTARA," vol. 8, no. 5, p. 55, 2019.
- [12] M. R. Fadli, "Memahami desain metode penelitian kualitatif," *Humanika*, vol. 21, no. 1, pp. 33–54, 2021, doi: 10.21831/hum.v21i1.38075.
- [13] H. S. Tanjung and S. A. Nababan, "Pengaruh penggunaan metode pembelajaran bermain terhadap hasil belajar matematika siswa materi pokok pecahan di kelas III SD Negeri 200407 Hutapadang," *J. Bina Gogik*, vol. 3, no. 1, pp. 35–42, 2016, [Online]. Available: <https://www.ejournal.stkipbbm.ac.id/index.php/pgsd/article/view/26>.
- [14] W. Nugraha and E. S. Negara, "Analisis Layanan Ti Pada Domain Service Operation Dengan Menggunakan Framework Itil V3," *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 6, no. 2, pp. 123–136, 2021, doi: 10.32767/jusim.v6i2.1476.
- [15] D. A. Santoso and A. Wijaya, "Grapari Information Technology Service Analysis of Telkomsel Salatiga Using ITIL V3 Domain Service Operation," *J. Inf. Technol. Ampera*, vol. 1, no. 3, pp. 144–154, 2020, doi: 10.51519/journalita.volume1.issuue3.year2020.page144-154.
- [16] I. Muhlisin, I. Darmawan, U. Yunan, and K. Septo, "Analisis Dan Perancangan Standar Operasional Prosedur (Sop) Service Operation Menggunakan Iso 20000 Dan Itilv3 Dengan Metodologi Pdca (Plan , Do , Check , Act) Pada Unit Kerja Sistem Informasi Bagian It Support Pt Len Industri (Persero) Analysis and," *Proceeding Eng.*, vol. 5, no. 3, pp. 7097–7105, 2018.
- [17] S. Hastini and W. Cholil, "Analisa Komponen ITSM Pada E-learning Perguruan Tinggi Di Kota Palembang Menggunakan ITIL V.3," *J. Tekno Kompak*, vol. 15, no. 1, p. 79, 2021, doi: 10.33365/jtk.v15i1.955.
- [18] M. A. Prisetiahadhi, L. Abdurrahman, and R. A. Nugraha, "Penilaian Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Survey Kepuasan Pengguna Dengan Framework Informasi Teknologi Informasi Infrastructure Library (ITIL) V3 di PT. Transpotasi Jakarta (TRANSJAKARTA)," vol. 8, no. 5, pp. 9488–9496, 2021.

-
- [19] A. Imron, W. Cholil, and L. Atika, "Perancangan Helpdesk Sistem Model Berbasis Itil Versi 3 Domain Problem Management Dan Incident Management," *J. Ilm. Inform. Glob.*, vol. 11, no. 1, pp. 1–8, 2020, doi: 10.36982/jig.v11i1.1065.
- [20] M. A. Pratiwi and A. R. Tanaamah, "Analysis of IT Service Management in the Salatigaku Application Using the Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3," *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 2, no. 1, pp. 33–43, 2020, doi: 10.33557/journalisi.v2i1.38.