

ABSTRAK

Teknologi informasi yang saat ini berkembang dengan sangat pesat harus didukung dengan manajemen layanan yang baik. Hal tersebut bertujuan untuk kestabilan layanan teknologi informasi yang dikirimkan dari penyedia layanan ke unit bisnis pelanggan. Direktorat Sistem Informasi (SISFO) sebagai penyedia layanan di Universitas Telkom bertanggung jawab dalam mengelola layanan teknologi informasi untuk unit bisnis di Universitas Telkom salah satunya untuk bagian Sumber Daya Manusia (SDM) dengan layanan Human Resources Management Information System (HRMIS). Saat ini Direktorat SISFO akan menerapkan standar ISO 20000 untuk manajemen layanannya, namun belum terdapat tata kelola yang sesuai dengan standar tersebut. Dalam mengelola layanan HRMIS, Direktorat Sisfo membutuhkan tata kelola manajemen layanan TI yang sesuai standar yakni standar ISO 20000. Penelitian ini akan merancang tata kelola manajemen layanan TI terkait layanan HRMIS yang sesuai dengan standar ISO 20000.

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis gap dengan pendekatan checklist untuk mengetahui kesenjangan kondisi saat ini dengan kondisi yang diharapkan sesuai standar ISO 20000. Pada analisis gap ini, metode checklist dilakukan terhadap persyaratan yang harus dipenuhi oleh Direktorat SISFO sesuai klausul ISO 20000. Dalam metode checklist juga dilakukan pengecekan terhadap dokumen yang diperlukan untuk mencapai standar ISO 20000. Analisis gap akan menghasilkan kebutuhan dokumen tata kelola yang harus dirancang sesuai dengan format standar ISO 20000.

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa Direktorat SISFO khususnya untuk layanan HRMIS masih belum memenuhi standar ISO 20000, sehingga diperlukan rancangan tata kelola manajemen layanan TI berupa dokumen yang mencakup standar proses dan prosedur, form, dan instruksi kerja sesuai dengan ISO 20000. Hasil rancangan dinilai oleh pihak Direktorat SISFO untuk diketahui sejauh mana rancangan dapat diterapkan sebagai tata kelola manajemen layanan teknologi informasi, khususnya layanan HRMIS. Dari hasil penilaian yang diberikan, rancangan dokumen tata kelola dapat diterapkan untuk layanan HRMIS dan dapat dikembangkan untuk layanan lain yang terdapat di Direktorat SISFO.

Kata kunci: Perancangan tata kelola TI, standar ISO 20000, IT Service Management, dokumen tata kelola TI