

**PERANCANGAN SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA LAYANAN *RESELLER* DAN *DROPSHIP* BANDROS MENGGUNAKAN ISO 20000-1:2011 AREA *GENERAL REQUIREMENTS* DAN *DESIGN AND TRANSITION OF NEW OR CHANGED SERVICES***

**(Studi Kasus: CV KABITA INFORMATIKA)**

**DESIGN OF SERVICE MANAGEMENT SYSTEM INFORMATION TECHNOLOGY IN RESELLER AND DROPSHIP BANDROS SERVICES USING ISO 20000-1:2011 AREA GENERAL REQUIREMENTS AND DESIGN AND TRANSITION OF NEW OR CHANGED SERVICES**

**(Case Study: CV KABITA INFORMATIKA)**

Suci Romadini<sup>[1]</sup> Ari Fajar Santoso<sup>[2]</sup> Iqbal Santosa<sup>[3]</sup>

<sup>[1],[2],[3]</sup>Prodi S1 Sistem Informasi, Universitas Telkom

<sup>[1]</sup>suciromadini97@gmail.com, <sup>[2]</sup>arifajar2012@gmail.com, <sup>[3]</sup>iqbal.santosa@alumni.ui.ac.id

**Abstrak**

Selama ini, TI dikenal dapat menghasilkan produk seperti *hardware*, *software*, sistem, *Personal Computer* (PC), dan lain sebagainya. Tetapi ketergantungan bisnis terhadap TI membuat TI tidak terbatas pada hal-hal tersebut. Kemajuan di bidang teknologi, komputer, dan telekomunikasi mendukung perkembangan teknologi internet. Dengan internet pelaku bisnis tidak mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi apapun, untuk menunjang aktivitas bisnisnya, bahkan sekarang cenderung dapat diperoleh berbagai macam informasi.

Dengan pemanfaatan dan penggunaan TI diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar terhadap dunia bisnis yang kompetitif tersebut. Perusahaan yang mampu bersaing dalam kompetisi tersebut adalah perusahaan yang mampu mengimplementasikan teknologi dan informasi kedalam perusahaannya. Salah satu jenis implementasi teknologi dalam hal meningkatkan persaingan bisnis dan penjualan produk-produk adalah dengan menggunakan *electronic commerce* (*e-commerce*) untuk memasarkan berbagai macam produk atau jasa, baik dalam bentuk fisik maupun digital.

CV Kabita Informatika merupakan salah satu *e-commerce* yang menempatkan pentingnya dukungan sistem informasi dan TI dalam menunjang keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Berkembangnya bisnis harus diimbangi dengan berkembangnya teknologi dalam organisasi. Perkembangan TI telah menimbulkan dampak dan efek yang besar pada akses dan pengiriman informasi. TI memegang peran penting dalam membantu organisasi menyediakan layanan yang lebih baik, menciptakan produk dan layanan baru, serta meningkatkan pengambilan keputusan. TI juga dipercaya dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses-proses bisnis organisasi dalam mencapai tujuannya.

Maka dari itu dilakukan penelitian untuk dapat melakukan perancangan ITSM pada CV Kabita Informatika menggunakan *framework* ISO 20000-1:2011. ISO 20000-1:2011 merupakan panduan yang digunakan dalam melakukan perancangan ITSM bagi CV Kabita Informatika. Penelitian ini berfokus pada klausul 4 *Service Management General Requirements* dan klausul 5 *Design and Transition of New or Changed Services*. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu CV Kabita Informatika dalam memberikan usulan layanan TI yang tepat dan sesuai sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan proses bisnis dan menciptakan *value* bagi pengguna layanan TI. Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan acuan standar ITSM ISO 20000, yang berfokus pada area *general requirements* dan *design and transition of new or changed services*.

Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat membantu CV Kabita Informatika dalam menerapkan praktik Manajemen Layanan TI dikemudian hari dan juga dapat meningkatkan pelayanan terhadap TI.

**Kata kunci : Teknologi Informasi (TI), IT Service Management (ITSM), ISO 20000 (Internasional Standard Organization)**

**Abstract**

So far, IT can produce products such as hardware, software, systems, Personal Computer (PC), and so forth. For us, IT is not enough on those things. Advances in technology, computers and telecommunications. With the internet, there is no problem in retrieving any information, to support business activities, even now can provide a variety of information. With the use and use of IT can provide great benefits for the competitive business world. Companies that are able to compete in the competition is a company that is able to implement technology and information into the company. One type of technology implementation in terms of improving business and product sales is by using electronic commerce (*e-commerce*) to market a wide range of products, both in physical and digital form.

CV Kabita Informatika is one of the *e-commerce* used. The development of business must be balanced with the development of technology within the organization. The development of IT has had a huge impact and effect on access and delivery of information. IT incs to content for the support services, new services and services, and improve results. IT can also be used to improve process efficiency and efficiency.

Therefore the research was conducted to be able to designer ITSM in CV Kabita Informatika using ISO 20000-1: 2011 framework. ISO 20000-1: 2011 is a guide used in the designer of ITSM for CV Kabita Informatika. The study is in clause 4 of the Service Management General Requirements and clause 5 of the New Service Design or Transition Services or Changed. With this study is expected to help CV Kabita Informatika in providing appropriate and appropriate IT services can be used to create value for IT users. In this study the authors will use the standard reference ITSM ISO 20000, which discusses the general field requirements and design and transition new or changed services. The end result of this study is expected to assist CV Kabita Informatika in the practice of IT Service Management in the future and also can improve service to IT.

**Keywords: Information Technology (IT), IT Service Management (ITSM), ISO 20000 (Internasional Standard Organization)**

---

## 1. Pendahuluan

Pelayanan merupakan hal penting yang harus diberikan suatu perusahaan kepada pelanggan agar perusahaan dapat mencapai tujuan bisnis yang menguntungkan sekaligus dapat memuaskan pelanggan. Sekarang ini, layanan telah menjadi hal penting yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan. Pelanggan telah berfokus pada layanan perusahaan dengan orientasi kuat yang berhubungan dengan biaya layanan. Dahulu manajemen layanan dilakukan secara tradisional seperti menyapa pelanggan ketika masuk toko, mengirimkan barang ke pelanggan tepat waktu dan tanpa cacat, sampai kepada pemberian jaminan atas produk yang dibeli pelanggan. Tidak dapat dipungkiri bahwa layanan-layanan seperti inilah yang bisa membedakan perusahaan satu dengan perusahaan lain. Pelanggan cenderung lebih loyal kepada perusahaan yang berusaha memberi *value* lebih dalam layanannya dibandingkan dengan perusahaan yang hanya berusaha menjual produknya kepada pelanggan.

Di era globalisasi, bisnis semakin bergantung pada teknologi informasi (TI). Berkembangnya bisnis harus diimbangi dengan berkembangnya teknologi dalam organisasi. Dengan adanya teknologi yang memungkinkan segala sesuatu menjadi lebih cepat dan terjangkau, pelanggan dimungkinkan untuk memiliki tingkat permintaan yang lebih beragam. Keadaan ini menyebabkan terjadinya kompetisi global antar perusahaan untuk saling memuaskan pelanggan. Kondisi tersebut saat ini sedang bertumbuh dengan pesat sehingga perusahaan memerlukan pendekatan yang lebih fleksibel untuk integrasi antara layanan TI dan layanan konvensional perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan serupa.

Adanya perubahan-perubahan sisi bisnis yang digambarkan diatas, tentunya akan membutuhkan fokus yang lebih besar dalam mengendalikan biaya TI. Tidak jarang pada akhirnya perusahaan yang berfokus pada pelanggan, berusaha memuaskan pelanggan melalui penerapan TI pada lini bisnisnya namun kemudian mengalami kebangkrutan akibat lemahnya kontrol biaya dan level layanan mereka. Untuk itu, diperlukan adanya kontrol atas manajemen layanan terutama manajemen layanan TI atau *Information Technology Service Management (ITSM)*. Pentingnya kontrol ITSM dalam organisasi atau perusahaan ditujukan agar TI dapat sejalan dengan bisnis. Bisnis sedikit banyak ditopang oleh TI dalam prakteknya dan membutuhkan pengelolaan khusus atas aspek, prosedur dan jenis layanan TI agar biaya dan servis layanan terkontrol dengan baik dan dapat memberikan *value* yang maksimal baik bagi pelanggan maupun bagi perusahaan. Untuk itu diperlukan adanya standar internasional sebagai acuan bagi perusahaan menjalankan ITSM. Standar internasional yang akan dikaji untuk layanan TI adalah Internasional Organization for Standardization (ISO) Internasional Electrotechnical Commission (IEC) 20000. ISO/IEC 20000 adalah standar internasional pertama untuk ITSM. Awalnya ISO/IEC 20000 dikembangkan untuk menggambarkan pedoman best practice yang terdapat dalam kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* walaupun standar ini juga mendukung kerangka kerja dan pendekatan ITSM lainnya.

CV Kabita Informatika merupakan salah satu *e-commerce* Business to Business (B2B) yang menempatkan pentingnya dukungan sistem informasi dan TI dalam menunjang keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. CV Kabita Informatika memiliki layanan yang bernama Bandros. Bandros merupakan layanan yang bergerak dibidang *dropshipper*. Perbedaan Bandros dengan *dropshipper* lainnya yaitu Bandros akan memberikan layanan *white label* sebagai komitmen untuk menaikkan level *dropshipper* menjadi lebih profesional. Berdiri pada Desember 2014, CV Kabita Informatika terus melakukan inovasi untuk menjadikan Bandros sebagai layanan reseller dan dropshipper terbaik dengan puluhan ribu transaksi serta puluhan mitra usaha UMKM di Indonesia.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu CV Kabita Informatika dalam memberikan usulan layanan TI yang tepat dan sesuai sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan proses bisnis dan menciptakan *value* bagi CV Kabita Informatika.

## 2. Studi Literatur

### 2.1 Studi Literatur

#### a. Teknologi Informasi

Teknologi informasi berkaitan dengan segala sesuatu yang berbasis komputer yang digunakan orang untuk melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan informasi untuk mendukung dan mengolah informasi tersebut sesuai dengan kebutuhan perusahaan. (Yuslan Kurniawan, 2013).

Dan pada penelitian tersebut dijelaskan bahwa menurut O'Brien (2007, p6) teknologi informasi adalah teknologi pendukung dari sistem informasi, yaitu sistem berbasis TI yang mengelola komponen-komponennya berupa *hardware, software, netware, dataware* untuk melakukan transformasi data menjadi

informasi. (Yuslan Kurniawan, 2013).

Jadi teknologi informasi dapat disimpulkan sebagai *hardware, software, netware, dataware, brainware*, dan teknologi pemrosesan informasi lainnya untuk mendukung sistem informasi.

b. Manajemen Layanan TI

Manajemen Layanan Teknologi Informasi atau yang lebih dikenal dengan ITSM adalah metode pengelolaan sistem teknologi informasi yang terpusat pada sudut pandang konsumen layanan TI terhadap bisnis perusahaan. Manajemen layanan merupakan sekumpulan kapabilitas khusus organisasi untuk menyediakan nilai kepada pelanggan dalam bentuk layanan. ITSM merupakan proses untuk meningkatkan kualitas pelayanan TI sebuah organisasi bagi pelanggan, sehingga layanan yang diberikan bernilai dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. (Monica, 2014).

Sistem, proses, dan strategi ITSM yang efektif dan efisien sangat penting bagi suksesnya penerapan TI. ITSM membahas inisiasi, desain, organisasi, kontrol, ketentuan, dukungan dan perbaikan layanan TI. Fokus dari ITSM adalah proses dan memiliki metodologi untuk perbaikan proses yang ada. ITSM menangani masalah operasional manajemen teknologi informasi dalam suatu organisasi dan bukan menangani proses pembuatan dari perangkat lunak tertentu. ITSM membahas tentang keselarasan antara kebutuhan dari layanan TI dengan kebutuhan bisnis. Secara singkat, ITSM adalah tentang bagaimana meningkatkan dan mengelola kualitas layanan yang ada dalam organisasi. Pengelolaan kualitas memerlukan pengertian kualitas dan value dari perspektif bisnis dan memastikan bahwa layanan didesain dan dikelola untuk sejalan dengan spesifikasi tersebut.

c. Kerangka Kerja ITSM

Kerangka kerja ITSM bertujuan untuk memastikan bahwa semua hal berada pada tempat yang semestinya sehingga organisasi dapat mencapai tujuan bisnisnya.

Adapun kerangka kerja ITSM yang dapat digunakan yaitu:

1. ITIL

ITIL adalah suatu rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi TI. ITIL seringkali dijadikan acuan dalam pelaksanaan ITSM suatu organisasi. ITIL mendeskripsikan secara detail proses, prosedur, tugas dan ceklist untuk membangun integrasi antara TI dengan strategi organisasi memberikan *value*, dan mempertahankan level minimum kompetensi. ITIL merupakan panduan dalam melakukan perencanaan, desain, transisi, operasional dan peningkatan layanan TI secara berkesinambungan dalam perusahaan. (Fajri Arfan, 2015).

ITIL versi pertama dikembangkan oleh *Office of Government Commerce (OGC)* di Inggris sejak tahun 1980-an, namun penggunaannya di dunia baru sejak dirilisnya versi kedua yaitu pada tahun 1990-an. ITIL dibuat dari kumpulan *best practices* yang ditemukan dalam area layanan TI. ITIL versi ketiga dirilis pada 30 Juni 2007, terdiri dari 5 bagian utama dan lebih menekankan pada pengelolaan siklus hidup layanan TI. (Bob Wibisono, 2015)

Kelima bagian tersebut adalah:

- 1) *Service Strategy* merupakan fase merancang, mengembangkan dan menerapkan manajemen pelayanan sebagai sumber daya strategis
- 2) *Service Design* menjelaskan bagaimana tahap desain pengembangan layanan TI yang sesuai termasuk arsitektur, proses, kebijakan dan dokumen; tujuan desain adalah untuk memenuhi kebutuhan bisnis saat ini dan masa depan
- 3) *Service Transition* menyediakan fase mengembangkan dan meningkatkan kemampuan untuk transisi dari layanan baru dan dimodifikasi untuk produksi
- 4) *Service Operation* yaitu fase mencapai efektivitas dan efisiensi dalam menyediakan dan mendukung untuk memastikan nilai bagi pelanggan dan penyedia layanan
- 5) *Continual Service Improvement* yaitu fase menciptakan dan memelihara nilai untuk pelanggan dengan perbaikan desain, dan pengenalan layanan dan operasi.

2. ISO/IEC 20000

ISO/IEC 20000 adalah sebuah standar ITSM yang menetapkan persyaratan-persyaratan untuk penyedia layanan untuk merencanakan, menetapkan, menerapkan, mengoperasikan, memantau, meninjau, memelihara dan meningkatkan SMS (*Service Management System*). Persyaratan-persyaratan termasuk perancangan, transisi, pengiriman dan peningkatan layanan untuk memenuhi persyaratan layanan. (Monica, 2014).

ISO/IEC 20000 merupakan standar pertama berkaitan dengan ITSM. Standar ini memberikan spesifikasi mengenai kelompok proses manajemen dan persyaratan-persyaratannya. Penerapan proses ITSM terkoordinasi merupakan prasyarat utama dalam standar ini mengingat suatu output dari proses manajemen menjadi input bagi proses lainnya.

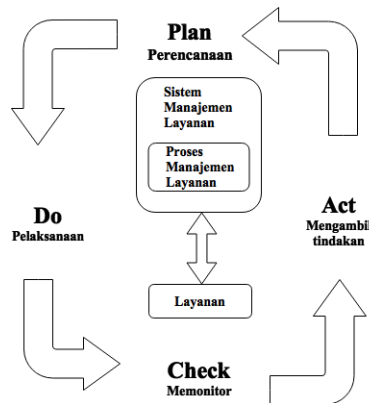
Standar ISO 20000 adalah sertifikasi manajemen TI yang dikembangkan untuk menggantikan sertifikasi *British Standard (BS) 15000* yang ditetapkan oleh *British Standards International (BSI)*. Dikembangkan sebagai proyek bersama oleh ISO dan IEC, standar ini juga dikenal sebagai IEC 20000. (Monica, 2014).

d. Pendekatan *Plan-Do-Check-Act* (PDCA)

Dalam mengembangkan perencanaan dan implementasi ITSM, suatu organisasi perlu mendefinisikan tujuan, kebijakan, menentukan proses dan menentukan tahapan-tahapan proses yang diperlukan. Standar ISO 20000 mengikuti pendekatan PDCA yang pada awalnya merupakan siklus pendekatan yang diterapkan dalam manajemen

kualitas oleh Dr.Edward Demin.

Kualitas dari layanan TI sangat bergantung pada bagaimana kegiatan penyediaan layanan diorganisasikan. Pendekatan PDCA secara umum mengasumsikan bahwa untuk menyediakan suatu layanan yang berkualitas maka seluruh kegiatan perlu dilaksanakan mengikuti urutan-urutan:



Gambar 1 Metodologi PDCA pada ISO 20000-1:2011

Sumber: (BSNi, ISO/IEC 20000-1 Information Technology-Service Management, 2011)

- a) Plan: adalah fase perencanaan tentang apa yang harus diselesaikan, kapan waktu penyelesaiannya, siapa yang akan melakukannya, bagaimana hal tersebut dikerjakan, dan menggunakan tools apa.
- b) Do: adalah fase tentang aktifitas yang direncanakan untuk diimplementasikan.
- c) Check: adalah fase yang memastikan apakah aktifitas dapat memberikan hasil yang diharapkan
- d) Act: adalah fase penyesuaian perencanaan untuk memperbaiki ketidaksesuaian yang ditemukan dalam fase Check.

e. Perbandingan ITIL V3 Dengan ISO 20000-1:2011

Standar ISO/IEC 20000 memiliki pendekatan yang hampir sama dengan ITIL dalam pengelolaan layanan TI. Biasanya perusahaan yang ingin mengambil sertifikasi ISO 20000, disarankan untuk terlebih dahulu menerapkan kerangka kerja ITIL dalam manajemen layanan TI mereka. ITIL dikenal sebagai best practice untuk pelaksanaan ITSM di seluruh dunia dan standarisasi ISO/IEC 20000 mengacu pada pendekatan ITIL.

Berikut perbedaan klausul yang ada pada ISO/IEC 20000 dan ITIL v3:

Tabel 1 Perbandingan Klausul Dalam ISO/IEC 20000 Dan ITIL V3

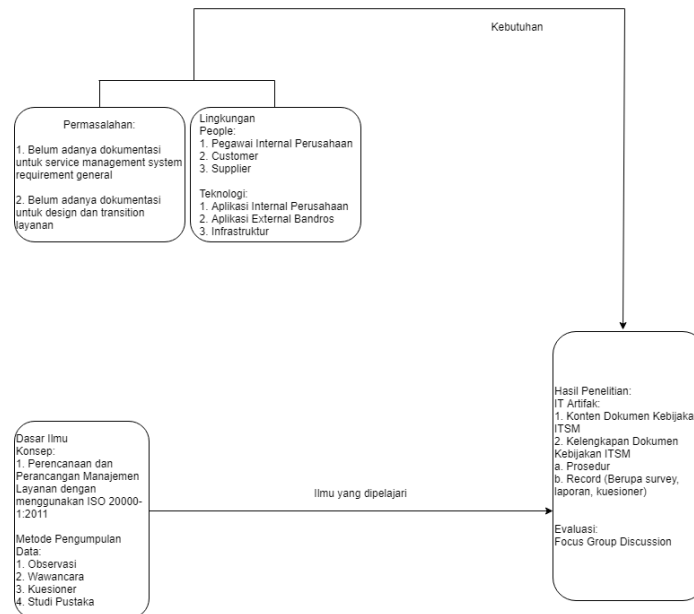
ISO/IEC 20000	ITIL V3
<i>Service Management System General Requirements</i>	<i>Service Strategy</i>
<i>Design and Transition of New or Changed Services</i>	<i>Service Design</i>
<i>Service Delivery Processes</i>	<i>Service Transition</i>
<i>Relationship Processes</i>	<i>Service Operation</i>
<i>Resolution Processes</i>	<i>Continual Service Improvement</i>
<i>Control Process</i>	

Berdasarkan perbandingan diatas, dapat disimpulkan bahwa standar ISO/IEC 20000 lebih banyak memiliki kalusul daripada ITIL V3. ISO/IEC 20000 merupakan standar dan pedoman praktek pelaksanaan ITSM yang memberikan sertifikasi untuk penyedia layanan TI. ISO/IEC 20000 berisi kebutuhan level tertinggi untuk proses dan sistem manajemen dan standarisasinya tidak terikat pada struktur organisasi. Sedangkan ITIL merupakan best practice ITSM, yang kualifikasinya untuk perseorangan. ITIL berisi panduan, deskripsi, dan bantuan implementasi *best practice* secara detail. ITIL juga sangat tergantung pada banyak fungsi dan peran proses dan tanggung jawab.

3 Metodologi Penelitian

a. Model Konseptual

Model konseptual adalah sebuah diagram yang didalamnya menjelaskan hubungan dari beberapa faktor yang dipercaya memiliki dampak atau mengarah kepada suatu kondisi target. Model konseptual ini dapat membantu untuk memetakan permasalahan. Model konseptual pada penelitian ini diilustrasikan seperti pada gambar dibawah ini.



Gambar 2 Metode Konseptual

- 1) **Kebutuhan Penelitian**  
Berdasarkan gambar diatas, bahwa penelitian ini didasari dari permasalahan CV Kabita Informatika pada bagian perencanaan dan perancangan manajemen layanan. *Stakeholder* yang terlibat dalam permasalahan ini adalah para pegawai yang menggunakan layanan, customer, dan supplier. Untuk melaksanakan layanan CV Kabita Informatika menggunakan aplikasi internal perusahaan untuk komunikasi antar bagian. Aplikasi bandros juga sebagai penghubung antara pihak perusahaan dengan *customer* atau *supplier*.
- 2) **Ilmu Yang Dipelajari Dan Metode Pengumpulan**  
Untuk melakukan penelitian ini menggunakan pemahaman tentang perencanaan dan perancangan manajemen layanan berdasarkan ISO 20000:11. Untuk memperkuat konsep penelitian ini maka digunakan beberapa metodologi untuk mendapatkan data yaitu dengan observasi pada perusahaan, wawancara bagian-bagian yang terlibat pada masalah yang terkait, memberikan kuesioner terhadap pihak yang terlibat, serta melakukan studi pustaka terhadap dokumen yang berkaitan dengan masalah.
- 3) **Hasil Penelitian**  
Penelitian ini akan menghasilkan dokumen kebijakan, prosedur, manajemen komitmen, dan dokumen perancangan manajemen layanan. Kemudian akan melalui tahap analisis gap dan forum *group discussion* untuk menentukan hasil penelitian sudah tepat atau belum.

#### b. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian merupakan tahap-tahap yang akan dilakukan untuk melakukan penelitian dan diilustrasikan dalam sebuah diagram. Dalam membangun IT artefact serta cara mengevaluasinya.

- 1) Tahap inisiasi merupakan tahap dimana dilakukan penentuan rumusan masalah yang nantinya akan menjadi tujuan penelitian dan penentuan batasan penelitian menjadi terarah. Terdapat dua studi yang dilakukan pada tahap ini yaitu studi pustaka dan studi lapangan. Studi pustaka yaitu mempelajari literatur terkait permasalahan dan jurnal seperti ISO 20000-1:2011. Sedangkan studi lapangan dilakukan dengan mendatangi perusahaan.
- 2) Tahap pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara, observasi, dan memberikan kuesioner kepada karyawan perusahaan mengenai layanan yang digunakan dan telah disesuaikan dengan ISO 20000-1:2011.
- 3) Tahap analisis dan rekomendasi dilakukan dengan cara melakukan *gap analysis* dengan hasil kuesioner yang telah diberikan, untuk menentukan kekurangan perusahaan terhadap ISO 20000-1:2011. Setelah mendapatkan hasil *gap*, maka akan dilakukan *risk assessment* untuk mengetahui tingkat resiko. Kemudian dilakukan prioritas resiko yang berguna untuk menentukan klausul mana yang harus terlebih dahulu untuk dilaksanakan sehingga dapat menjadi *roadmap* yang nantinya akan diverifikasi oleh pihak perusahaan, setelah diverifikasi dilakukan penyusunan rekomendasi yang nantinya juga akan diverifikasi oleh pihak perusahaan.

- 4) Tahap perancangan dilakukan dengan menganalisa hasil rekomendasi dan melakukan perancangan pada bagian ketentuan umum, desain, dan transisi layanan sesuai dengan ISO 20000-1:2011. Sehingga akan menjadi sebuah dokumen kebijakan dan *roadmap* yang sebelumnya akan divalidasi oleh perusahaan dan akan digunakan sebagai panduan dalam perancangan ketentuan umum, desain dan transisi layanan. *Roadmap* juga digunakan untuk menentukan solusi mana yang harus diimplementasikan oleh perusahaan terlebih dahulu.

#### 4 Pengolahan Data dan Analisis

##### a. Pengumpulan Data

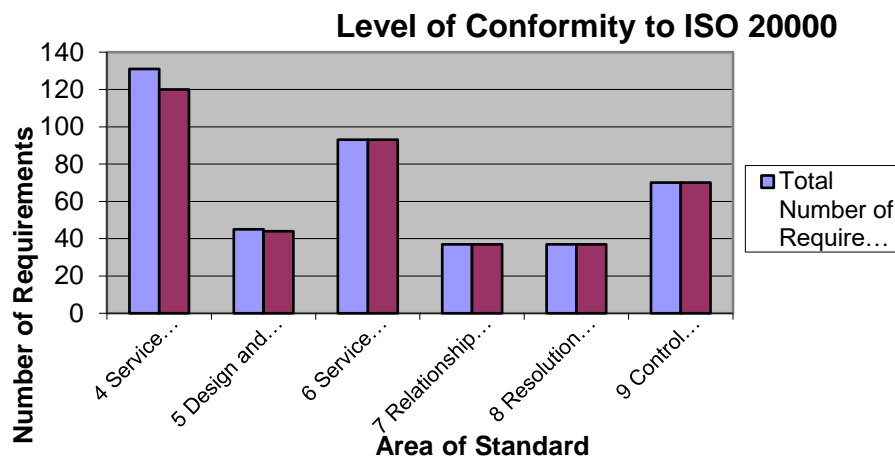
Data yang dikumpulkan terdiri dari dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapatkan langsung dari sumber aseli, seperti data yang berasal dari organisasi atau perusahaan tempat dilakukan penelitian. Data primer didapatkan melalui wawancara terhadap narasumber, observasi pada objek penelitian, maupun pengisian kuesioner oleh responden yang dilakukan terkait objek penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang berasal dari literatur maupun kepustakaan yang sesuai dengan kajian penelitian. Data sekunder biasanya diperoleh dari objek penelitian yaitu CV Kabita Informatika atau dari e-book yang didapat pada saat perkuliahan.

##### b. Pengolahan Data

Pada tahap pengolahan data mempresentasikan hasil pengolahan data yang telah didapatkan dari penelitian yang dilakukan. Dari hasil pengolahan data memberikan gambaran umum mengenai objek penelitian serta pihak-pihak yang terlibat.

##### c. Analisis

Analisis data merupakan cara untuk mengolah data dan mendefinisikan data dari dokumen yang telah diperoleh sebelumnya menjadi informasi. Fokus analisis data pada penelitian ini adalah manajemen layanan TI CV Kabita Informatika. Data yang diperoleh melalui kuesioner yang telah diisi oleh responden, kemudian dilakukan analisis kesenjangan, penilaian risiko, dan prioritas proses.



Gambar 3 Tingkat Kesesuaian Dengan ISO 20000-1:2011

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan dapat diketahui bahwa saat ini CV. Kabita Informatika masih belum sesuai dengan standar ISO/IEC 20000, dimana minum persyaratan berjumlah 413 sedangkan pada gambar diatas total jumlah yang baru terpenuhi baru 401.

#### 5 Perancangan dan Hasil

##### a. People

Untuk komponen *people*, peneliti mengusulkan adanya departemen baru yaitu departemen audit internal. Fungsi departemen audit internal yaitu memastikan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan, melakukan penilaian risiko, memeriksa dan mengevaluasi aktivitas-aktivitas perusahaan.

Saat ini, hampir seluruh perusahaan telah memiliki fungsi internal audit yang dilaksanakan oleh internal auditor perusahaan tersebut, meskipun terkadang hanya berada di kantor pusat grup perusahaan. Namun demikian, tidak sedikit pula perusahaan yang memilih *outsourcing* pihak eksternal (konsultan) untuk melaksanakan seluruh fungsi internal audit tersebut. Mekanisme lain adalah sebagian fungsi internal audit dilaksanakan oleh staff perusahaan (misalnya perencanaan dan pelaksanaan) dan sebagian pelaksanaan fungsi audit lainnya dilaksanakan melalui *outsourcing*. Internal auditor atau internal audit *co-outsourcing* masing-masing memiliki pertimbangan sisi keuntungan dan kelemahan. Dalam praktiknya pihak internal perusahaan dianggap memiliki pemahaman yang memadai terhadap operasional dan risiko perusahaan, namun pihak internal perusahaan memiliki kelemahan dalam masalah faktor *fixed-cost*, kepentingan, independensi dan obyektivitas serta benchmarking dan pemahaman best practices. Berbeda dengan pihak eksternal yang memiliki keunggulan dalam independensi, obyektivitas, tidak memiliki kepentingan dalam perusahaan, serta memiliki keunggulan dalam benchmarking terhadap best practices.

Selain keunggulan tersebut, dalam hal biaya outsourcing tentu memiliki pertimbangan biaya yang lebih efisien dibanding dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan dalam membangun departemen internal audit.

**b. Process**

Pada komponen *process*, dilakukan perancangan dokumen kebijakan manajemen layanan TI, dokumen prosedur manajemen layanan TI, dan catatan dan dokumen perencanaan manajemen layanan TI. Dalam manajemen layanan TI terdapat hirarki yang terdiri dari kebijakan, standar dan prosedur. Struktur kebijakan manajemen layanan TI perusahaan mengatur garis-garis haluan manajemen layanan TI, sedangkan untuk peraturan detail dan teknik dituangkan dalam prosedur yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Kebijakan maupun pernyataan yang akan menjadi arahan dan batasan bagi setiap proses manajemen layanan TI, dimana detail dari operasional kebijakan TI dapat diturunkan kedalam standar maupun prosedur.

**c. Technology**

Pada komponen *technology*, dilakukan perancangan tools dilakukan berdasarkan rekomendasi dari hasil observasi yang dilakukan pada CV Kabita Informatika. Pada hasil observasi di CV Kabita Informatika, dapat disimpulkan belum terdapat tools pendukung dalam melakukan praktik manajemen layanan TI maupun tools yang mendukung klausul 4 dan klausul 5. Untuk menentukan tools yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan dilakukan perbandingan terkait tools yang direkomendasikan. Rancangan teknologi yang diusulkan berupa aplikasi IT Service Management. Aplikasi yang direkomendasikan merupakan software yang memiliki beberapa kriteria terkait kebutuhan dan cakupan perusahaan. Tools yang direkomendasikan untuk digunakan adalah aplikasi iTop karena tools tersebut free untuk digunakan. iTop merupakan suatu tools dari Combodo yang membantu dalam menerapkan ITSM.

## 6 Kesimpulan

Berdasarkan proses perancangan yang telah dilakukan pada klausul 4 (Service Management General Requirements) dan klausul 5 (Design and Transition of New or Changed Services) pada CV Kabita Informatika, dapat disimpulkan:

1. Berdasarkan hasil analisa kesenjangan, CV Kabita Informatika belum menerapkan sertifikasi ISO 20000
2. Dalam rekomendasi people adanya penambahan fungsi yaitu fungsi internal audit di CV Kabita Informatika
3. Dalam rekomendasi process terdapat rekomendasi dokumen kebijakan manajemen layanan TI, dokumen prosedur manajemen layanan TI, dan catatan dan dokumen perencanaan layanan TI.
4. Dalam perancangan technology, diperlukan adanya tools yang mendukung untuk manajemen layanan TI. Tools yang dapat mendukung dalam praktik manajemen layanan TI adalah iTop.

## Daftar Pustaka

- Bob Wibisono, R. A. (2015). Framework Dan Dukungan IBM Terhadap Perkembangan ITIL. *Framework Dan Dukungan IBM Terhadap Perkembangan ITIL*.
- BSNi. (2011). ISO/IEC 20000-1 Information Technology-Service Management. In BSNi, *ISO/IEC 20000-1 Information Technology-Service Management* (p. Part 1: Service Management System Requirements). Switzerland: BSNi.
- BSNi. (2012). ISO/IEC 20000-2 Information Technology-Service Management. In BSNi, *ISO/IEC 20000-2 Information Technology-Service Management* (p. Part 2: Guidance on the Application of Service Management Systems). Switzerland: BSNi.
- Disterer, G. (2012). Why Firms Seek ISO 20000 Certification - A Study Of ISO 20000 Adoption. *European Conference On Information Systems (ECIS)*.
- Fajri Arfan, T. K. (2015). Penilaian Dan Perancangan Tata Kelola Manajemen Layanan Teknologi Informasi Domain Service Operation Berdasarkan ISO 20000, ISO 15504 Dan ITIL V3 Di Direktorat Sistem Informasi Telkom University. *e-Proceeding Engineering*.
- Gilang M. Husein, R. V. (2015). Analisis Manajemen Resiko Teknologi Informasi Penerapan Pada Document Management System Di PT Jabar Telematika (JATEL). *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*.
- Irmawati, D. (2015). Pemanfaat E-Commerce Dalam Dunia Bisnis. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*.
- Luki Aisha Kusuma Wardani, M. S. (2016). Perancangan Tata Kelola Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Transition Dan Service Operation Di Pemerintahan Kota Bandung. *e-Proceeding Engineering*.
- Mauricio Marrone, P. D. (2011). Impact IT Service Management Frameworks On The IT Organization. *Bise-Research Paper*.
- Monica, V. D. (2014). ISO/IEC 20000: An IT Service Management Standard. In V. D. Monica, *ISO/IEC 20000: An IT Service Management Standard* (pp. 6-22). Oxford University Press: Universitas Ma Chung Malang.
- Ramadhan, L. F. (2017). *Analisis Dan Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Lembaga Keuangan Mikro Menggunakan Framework Cobit 5 Domain Deliver, Service and Support (DSS) dan Monitor, Evaluate and Assess (MEA) (Studi Kasus: PT Sarana Jabar Ventura)*. Bandung: Luthfi Fadlullah Ramadhan.
- Ratna, H. P. (2012). IT Risk Assessment Di Biro Administrasi Kemahasiswaan Dan Alumni (BAKA) Universitas Kristen Petra. *IT Risk Assessment Di Biro Administrasi Kemahasiswaan Dan Alumni (BAKA) Universitas Kristen Petra*.
- Santi Cost, M. C. (2013). Implementing ISO 20000: Proposals From Learned Lessons. *TMQ-Techniques Mtehdologies And Quality*.
- Saputro, T. (2015). Perancangan Tata Kelola Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Standar ISO 20000 Di Rektorat Sistem Informasi Universitas Telkom (Studi Kasus: Layanan Human Resources Information System).

*Perancangan Tata Kelola Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Standar ISO 20000 Di Rektorat Sistem Informasi Universitas Telkom (Studi Kasus: Layanan Human Resources Information System).*

Shervita Amalia Putri, E. D. (2015). Evaluasi Tingkat Kesiapan Service Design Menggunakan IT Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 Pada PT Fajar Mas Murni Bekasi (Studi Kasus: Aplikasi AS400). *e-Proceeding of Engineering*.

Siregar, T. F. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Dan Kegagalan Penerapan Sistem Informasi Persero. In T. F. Siregar, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Dan Kegagalan Penerapan Sistem Informasi Persero* (p. 6). Bogor: Teti Filantri Siregar.

Tugiman, H. (2000). *Pengantar Audit Internal*. Bandung: Hiro Tugiman.

Yuslan Kurniawan, S. A. (2013). *IT Assesment*. Jakarta: Prisca.