

***Self Assessment Service Design Pada PT. Dinustek Menggunakan
Framework ITIL V.3***
**Studi Kasus : Pelayanan Pengadaan Fasilitas Hotspot di
Universitas Dian Nuswantoro**

Dwi Aji Wibowo

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro,
Jl. Nakula I No. 5-11 Semarang, Indonesia
Telp. (024) 3517261. Fax : (024) 3520165
E-mail : ptasetya59@yahoo.com

Abstrak

Dalam lingkungan bisnis yang begitu kompetitif dan cepat berubah, PT. Dinustek semakin menyadari manfaat potensial yang diberikan yang dihasilkan oleh Teknologi Informasi (TI). Banyak manfaat yang dapat diambil oleh perusahaan ketika mampu mengimplementasikan TI dalam proses bisnis perusahaan. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh PT. Dinustek di lingkungan kampus Universitas Dian Nuswantoro adalah pelayanan penyediaan fasilitas *hotspot* yang diberikan untuk Dosen, Pegawai, dan Mahasiswa sebagai penunjang untuk meningkatkan kinerja dosen dalam melakukan aktifitas mengajar di lingkungan kampus, dan sebagai fasilitas yang dapat menunjang mahasiswa dalam melakukan aktifitas belajar di lingkungan kampus. Implementasi ITIL pada perusahaan umumnya dilakukan dengan cara mengevaluasi seluruh komponen/perangkat yang berkaitan dengan TI, terutama divisi TI pada perusahaan tersebut. Evaluasi dilakukan dalam rangka memastikan apakah pengelolaan TI pada perusahaan telah sesuai dengan ketentuan dan standar yang berlaku yang lebih sering dikenal dengan istilah audit. Hasil dari penelitian ini berupa pengukuran kinerja perusahaan berdasarkan analisa ITIL.

Kata kunci : *Analisis, framework ITIL, Pelayanan, Self Assessment, Audit.*

1. Pendahuluan

Implementasi ITIL pada perusahaan umumnya dilakukan dengan cara mengevaluasi seluruh komponen/perangkat yang berkaitan dengan TI, terutama divisi TI pada perusahaan tersebut. Evaluasi dilakukan dalam rangka memastikan apakah pengelolaan TI pada perusahaan telah sesuai dengan ketentuan dan standar yang berlaku

yang lebih sering dikenal dengan istilah audit. Aktivitas audit yang berlangsung pada dasarnya berupa penemuan ketidakpatutan proses yang ada terhadap standar pengelolaan aktivitas terkait. Aktivitas audit pada ITIL didasarkan kepada *Service Delivery* dan *Service Support*. Implementasi kedua acuan ini secara menyeluruh merupakan wujud implementasi *framework* ITIL pada perusahaan.

Adapun hasil dari audit dapat berupa rekomendasi yang dapat digunakan pihak manajemen dalam meningkatkan efektifitas pengelolaan aktivitas dan perbaikan berkelanjutan dari proses TI. Secara teknis aktivitas audit menggunakan lembaran-lembaran kertas yang berisi kuisisioner-kuisisioner yang mengacu pada *framework* terkait yang harus dijawab oleh pihak manajemen perusahaan untuk mengetahui tingkat pengelolaan TI pada perusahaan tersebut. Setelah mengetahui tingkat hasilnya, maka dengan mudah rekomendasi dapat diberikan. Seringkali para auditor memiliki kesulitan dalam merangkum hasil kuisisioner yang telah disebarkan. Hal ini dikarenakan banyaknya lembaran-lembaran yang harus dirangkum secara manual serta tidak jarang pula lembaran-lembaran tersebut tidak disimpan dengan rapi, yang pada akhirnya berimbas pada hasil analisa auditor.

Dalam pelaksanaan sebagai perusahaan yang menyediakan layanan teknologi informasi di lingkungan Universitas Dian Nuswantoro, PT. Dinustek mengalami kendala pada pemberian layanan teknologi informasi

yang masih belum maksimal dalam memberikan fasilitas layanan untuk mahasiswa, dosen dan pegawai di lingkungan Universitas Dian Nuswantoro seperti kurangnya titik *hotspot* sebagai fasilitas mahasiswa untuk mencari bahan materi kuliah dan fasilitas internet yang disediakan kampus masih relatif lambat. Hal itu dapat di lihat pada waktu input Kartu Rencana Studi (KRS) mahasiswa masih banyak yang merasa belum puas untuk fasilitas internet yang disediakan oleh PT. Dinustek.

2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian kali ini , yaitu :

1. Penerapan *framework* ITIL pada perusahaan PT. Dinustek sesuai dengan proses bisnis yang berjalan.
2. Membuat sebuah analisis audit yang hasilnya dapat membantu manager perusahaan dalam pengambilan keputusan penyediaan layanan teknologi informasi
3. Membuat Strategi untuk meningkatkan prosentase tingkat kepuasan mahaisiswa, dosen, dan pegawai kampus dalam

memanfaatkan layanan yang diberikan perusahaan.

3. Metodologi Penelitian

a. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Survey

Merupakan proses pencatatan pola perilaku subyek (orang), obyek (benda), atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu – individu yang diteliti. Penulis mengamati atau melihat secara langsung pada PT. Dinustek yang menjadi objek penelitian, sehingga penulis mendapatkan gambaran secara lengkap dan jelas.

2. Wawancara

Wawancara merupakan jenis pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab atau dengan cara percakapan langsung terhadap sumber-sumber data yang dibutuhkan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan dua arah yaitu pewawancara dan responden. Adapun maksud dilakukan wawancara dalam penelitian ini adalah untuk

mengkonstruksikan mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, dan kepedulian, memverifikasi, mengubah dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang-orang lain atau nara sumber. Dalam hal ini, data diperoleh melalui kegiatan tanya jawab dengan L. Budi Handoko M.Kom, selaku Kepala Divisi Jaringan PT. Dinustek.

3. Kuisisioner

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara membuat sekumpulan pertanyaan yang nantinya akan disebar dan diterima oleh beberapa responden untuk mengisi pertanyaan pada kuisisioner tersebut sebagai tolok ukur kinerja perusahaan akan kepuasan terhadap fasilitas yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Dimana hasil dari kuisisioner itulah yang akan dijadikan bahan rekomendasi oleh perusahaan untuk meningkatkan pelayanan terhadap konsumen.

4. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan mempelajari jurnal dan buku-buku *literature* yang berhubungan dengan masalah *framework* ITIL V3, seperti jurnal

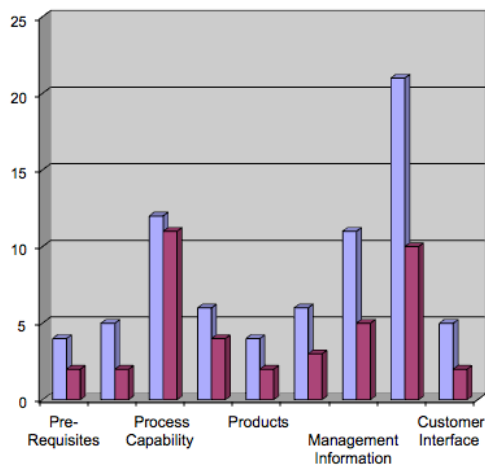
“Implementation of an Information Technology Infrastructure Library Process – The Resistance to Change” dan “Systematic Approach to Successful Implementation of ITIL” beserta sumber-sumber dari berbagai situs yang mendukung Tugas Akhir seperti artikel-artikel dari ilmukomputer dan berbagai situs yang mendukung terselesainya Tugas Akhir.

4. Hasil Penelitian

4.1 IT Service Continuity

Management Result

IT Service Continuity Results



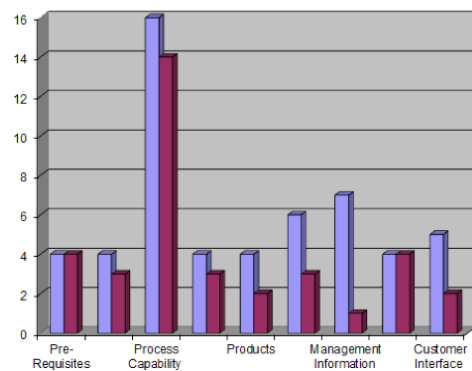
Gambar 4.1 hasil analisa IT Service Continuity Management

Pada hasil analisa IT service Continuity management, Proses Capability PT. Dinustek sudah memenuhi standar ITIL. Sedangkan untuk Pre-Requisites,

Products, Management Information, dan Customer Interface masi membutuhkan perbaikan untuk mencapai IT Service Continuity Management yang sesuai dengan standar ITIL.

4.2 Service Level Management Result

Service Level Management Results

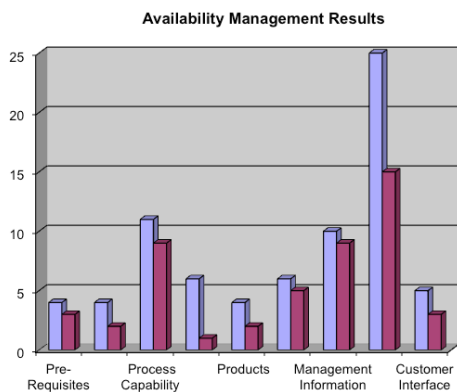


Gambar 4.2 hasil analisa Service Level Management

Pada hasil analisa Service Level Management, Proses Pre-Reuisets, Proses Capability, dan Management Information pada PT. Dinustek sudah memenuhi standar ITIL. Sedangkan untuk proses Product memerlukan peningkatan pada proses dokumentasi layanan dan komponen perusahaan dalam menjalani proses bisnis dan Customer Interface membutuhkan perbaikan dalam proses pemantauan kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan yang diberikan

oleh perusahaan untuk mencapai standar ITIL service management.

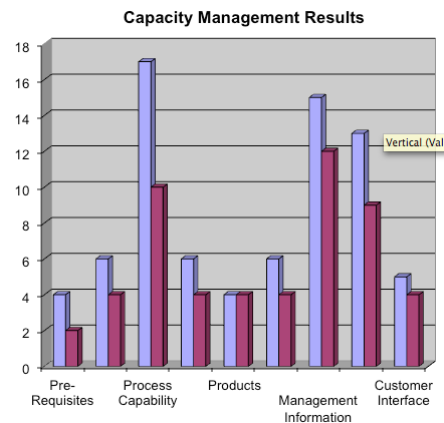
4.3 Availability Management Result



Gambar 4.3 hasil analisa Availability Management

Pada hasil analisa proses Availability Management, proses Pre-Requisites, Products, dan Management Information pada PT.Dinustek sudah memenuhi standar ITIL. Sedangkan untuk Process Capability membutuhkan peningkatan dalam proses prosedur operasional dalam kegiatan penerimaan sumberdaya, dan Customer Interface membutuhkan peningkatan dalam pemantauan tren kepuasan pelanggan agar dapat memenuhi standar ITIL.

4.4 Capacity Management Result



Gambar 4.4 hasil analisa Capacity Management

Pada hasil analisa proses Capacity Management, proses Pre-Requisites, Process Capability, Products, dan Management Information pada PT. Dinustek sudah memenuhi standar ITIL. Sedangkan untuk proses Customer Interface membutuhkan perbaikan dalam pemberian informasi survei pelanggan ke dalam agenda peningkatan pelayanan untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam menggunakan pelayanan perusahaan agar proses tersebut dapat sesuai dengan standar ITIL.

5. Kesimpulan

Dari hasil analisis Service Design menggunakan *framework* ITIL V.3 pada perusahaan PT. Dinustek dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut :

- a. Penerapan Service Design menggunakan *Framework* ITIL V.3 dapat diimplementasikan pada proses bisnis pada perusahaan PT. Dinustek dengan melakukan analisa Service Catalog Management, Service Level Management, Availability Management, Capacity Management, IT Service Continuity Management, Information Security Management, dan Supplier Management.
- b. Hasil analisa *Self Assessment* meliputi analisa IT Service Continuity, Service Level Management, Availability Management, dan Capacity management digunakan untuk pengambilan keputusan dalam proses pengambilan keputusan dalam penyediaan layanan teknologi informasi.
- c. Strategi yang dibuat oleh perusahaan untuk meningkatkan prosentasi tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, dan pegawai

adalah dengan cara mempertahankan integrasi eksternal ada IT Service Continuity Management, Strategi untuk memertahankan kemampuan proses pada service level management, Mempertahankan management informasi pada strategi availability management, dan mempertahankan kemampuan proses pada strategi capacity management.

6. Daftar Pustaka

- CAMPBELL & L, P. (2005) *A COBIT Primier*, USA, Sandia National Laboratories.
- GONDODIYOTI S & H, H. (2006) *Audit Sistem Informasi*, Jakarta, Mitra Wacana Media.
- HM, J. (2001) *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*, Yogyakarta, ANDI.
- MANIAH & KRIDANTO, S. (2005) Usulan model audit sistem informasi studi kasus sistem informasi perawatan pesawat terbang. (SNATI2005) *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2005*.
- PETO, D. (2006) Generalized risk assessment index for information systems auditing. *Proc. 28th Int Information Technology Interfaces Conf.*

- SURENDRO, K. (2009) *Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi*. Notes in Computer Science 2559, 2002.
- WEBER, R. (1999) *Information System Control and Audit*, Prentice Hall.
- LO, E. C. & MARCHAND, M. (2004) Security audit: a case study [information systems]. *Proc. Canadian Conf. Electrical and Computer Engineering*.
- RADOVANOVIC, D., RADOJEVIC, T., LUCIC, D. & SARAC, M. IT audit in accordance with Cobit standart, *Proc. 33rd Int MIPRO Convention*.
- MANIAH & KRIDANTO, S. (2005) Usulan model audit sistem informasi studi kasus sistem informasi perawatan pesawat terbang. (SNATI2005) *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2005*.
- O. Adelanun, M. Jennex, Stakeholder process approach to information systems evaluation, in: *Proceedings of the Eighth Americas Conference on Information Systems*, 2002, pp. 1186–1194.
- B. Barafort, B. Di Renzo, O. Merlan, Benefits resulting from the combined use of ISO/IEC 15504 with the Information Technology Infrastructure Library (ITIL), *Lecture Notes in Computer Science* 2559, 2002.
- R. Cole, S. Purao, M. Rossi, M. Sein, Being proactive: where action research meets design research, in: *Proceedings of the Twenty-Sixth International Conference on Information Systems*, 2005, pp. 325–336.
- W. Grembergen, R. Saull, Aligning business and information technology through the balanced scorecard at a major Canadian Financial Group: its status measured with an IT BSC Maturity Model, in: *Proceedings of the 34th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*, Maui, 2001.
- A. Hevner, S. March, H. Park, S. Ram, Design science in information systems research, *MIS Quarterly* 28 (1), 2004, pp. 75–105.
- A. Hochstein, R. Zarnekow, W. Brenner, ITIL as common practice reference model for IT service management: formal assessment and implications for practice, in: *Proceedings of the IEEE International Conference on e-Technology, e-Commerce and e-Service (EEE'05)*, 2005.
- Denison, D.R., 1996. What is the difference between organizational culture and organizational climate? A

- native's point of view on a decade of paradigm wars. *Academy of Management Review* 21, 619–654.
- Dennis, A.R., Kinney, S.T., 1998. Testing media richness theory in the new media: the effects of cues, feedback, and task equivocality. *Information Systems Research* 9 (3), 256–274.
- Edvardsson, B., Gustafsson, A., Roos, I., 2005. Service portraits in service research: a critical review. *International Journal of Service Industry Management* 16 (1), 107–121.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., Lynch, P., 1997. Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology* 82, 812–820.
- Ferratt, T.W., Short, L.E., 1988. Are information systems people different? An investigation of how they are and should be managed. *MIS Quarterly* 12 (3), 427–443.
- Gefen, D., Straub, D.W., Boudreau, M.-C., 2000. Structural equation modeling and regression: guidelines for research practice. *Communications of the AIS* 4 (7), 1–74.
- Goldstein, D.K., Rockart, J.F., 1984. An examination of work-related correlates of job satisfaction in programmer/analysts. *MIS Quarterly* 8 (2), 103–115.
- Goodhue, D.L., Lewis, W., Thompson, R., 2012. Does PLS have advantages for small sample size or non-normal data? *MIS Quarterly* 36 (3), 981–1001.
- Ahmad, Norita, Berg, Daniel and Simons, G. R. The Integration of Analytical Hierarchy Process and Data Envelopment Analysis in a Multi-Criteria Decision-Making Problem. *International Journal of Information Technology & Decision Making*, 2006; 5(2): 263-276
- Cater-steel, A. Transforming IT Service Management the ITIL Impact, *Service Management* 2006; 11.
- Cater-steel, A. & gee Tan, W. 2005, Implementation of it infrastructure library (ITIL) in Australia: progress and success factors, in Australia: Progress and
- Cervone, Frank. ITIL: a framework for managing digital library services, *OCLC Systems & Services*, 2008; 24(2):87 - 90