

ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN TI MENGGUNAKAN ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION PADA CV. PURWOTAMA SATRIA

Amanda Fitria Desvita¹, Dwi Amelia², Nauralia Syifa Ayunda³, Ito Setiawan⁴

¹²³⁴Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Univeritas Amikom Purwokerto,

Email: 21sa2087@mhs.amikompurwokerto.ac.id¹, 21sa2104@mhs.amikompurwokerto.ac.id²,
21sa2005@mhs.amikompurwokerto.ac.id³, itoSetiawan@amikompurwokerto.ac.id⁴

ABSTRAK

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang pesat menuntut layanan TI yang optimal dari berbagai organisasi, termasuk perusahaan swasta seperti CV. Purwotama Satria. Penelitian ini mengkaji penerapan kerangka kerja ITIL V3 pada domain Service Operation untuk menganalisis manajemen layanan TI di perusahaan tersebut. CV. Purwotama Satria menghadapi beberapa tantangan dalam pengelolaan TI, seperti lambatnya respon terhadap insiden, kurangnya standarisasi dalam permintaan layanan, serta penanganan masalah teknis yang tidak memadai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan belum memiliki sistem pemantauan real-time, dokumentasi insiden yang terstruktur, serta pelatihan staf TI terkait ITIL V3. Rekomendasi mencakup penerapan alat pemantauan real-time, standarisasi proses, pelatihan ITIL untuk staf, adopsi metode analisis akar masalah, dan peningkatan sistem manajemen akses. Langkah-langkah ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan TI dan mendukung kinerja operasional perusahaan.

Kata kunci: Manajemen layanan TI, ITIL V3, Service Operation, CV. Purwotama Satria, optimasi TI

ABSTRACT

The rapid advancement of Information Technology (IT) demands optimal IT services from organizations, including private companies like CV. Purwotama Satria. This study examines the application of the ITIL V3 framework in the Service Operation domain to analyze IT service management in the company. CV. Purwotama Satria faces several challenges in IT management, including delayed incident response, lack of standardization in service requests, and inadequate technical problem handling. This research uses a qualitative approach with data collection methods including interviews, observation, and document analysis. The findings indicate that the company lacks real-time monitoring systems, structured incident documentation, and IT staff training in ITIL V3. Recommendations include implementing real-time monitoring tools, standardizing processes, conducting ITIL training for staff, adopting root cause analysis methods, and enhancing access management systems. These measures aim to improve IT service efficiency and support the company's operational performance.

Keywords: IT service management, ITIL V3, Service Operation, CV. Purwotama Satria, IT optimization

1 PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi (TI) yang pesat dan harapan akan layanan TI yang optimal kini semakin dibutuhkan oleh berbagai pihak, mulai dari organisasi, lembaga, hingga perguruan tinggi. Teknologi ini dirancang untuk mempermudah kegiatan manusia, termasuk dalam proses pengolahan dan analisis data guna menghasilkan informasi yang akurat dan relevan. Di bidang pendidikan, pemanfaatan TI berperan penting dalam meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya, manajemen risiko, serta produktivitas dan efektivitas dalam proses bisnis (Agustina et al., 2021).

Organisasi perlu menyesuaikan diri dengan kemajuan TI yang pesat, karena TI kini menjadi faktor utama dalam keberhasilan perusahaan. Pemanfaatan TI yang optimal dapat memenuhi kebutuhan informasi dari berbagai proses dalam organisasi dan memberikan nilai tambah. Oleh karena itu, penggunaan TI harus selaras dengan visi dan misi organisasi, di mana manajemen layanan TI berperan penting dalam menyelaraskan pemanfaatan TI dengan tujuan organisasi (Suban & Emanuel, 2020). Audit Teknologi Informasi (TI) berfungsi untuk menilai sejauh mana kematangan layanan TI di suatu organisasi dan memberikan rekomendasi jika diperlukan (Hasibuan & Suhairi, 2023).

Manajemen layanan TI berorientasi pada perspektif konsumen mengenai layanan TI dalam konteks bisnis. Ada lima proses utama dalam pengelolaan layanan TI, yaitu kesepakatan layanan, desain dan pengembangan, pengiriman layanan, manajemen masalah layanan, serta perbaikan layanan (Jeri, 2021). Kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) banyak diterapkan karena telah terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas layanan (Salim & Sutabri, 2023).

CV. Purwotama Satria adalah sebuah perusahaan Persekutuan Komandeter yang bergerak dalam bidang Teknologi Informasi, Periklanan, Interior - Exterior, CCTV, Jaringan internet dan perdagangan umum yang berkantor di Kota Purwokerto, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Berdiri sejak tanggal 1 april 2016 dan sudah bermitra baik dengan instansi pemerintahan, kampus, sekolah maupun perseorangan. Dengan berbekalkan tenaga praktisi yang kompeten dibidangnya masing – masing, kami berkomitmen untuk menjadi bagian dari perkembangan teknologi pada kawasan lokal pada khususnya dan Indonesia pada umumnya.

CV. Purwotama Satria telah memanfaatkan teknologi informasi (TI) untuk mendukung pengelolaan layanan dan aktivitas operasional perusahaan. Namun, penerapan TI di perusahaan ini menghadapi berbagai permasalahan, seperti lambatnya respons terhadap insiden, tidak adanya standar yang jelas dalam penanganan permintaan layanan, serta kurangnya deteksi dini terhadap gangguan teknis tersebut berdampak pada terganggunya operasional, menurunnya efisiensi kerja, dan berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan.

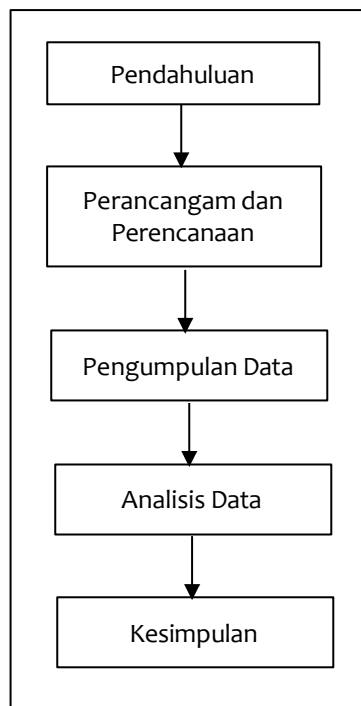
Berdasarkan permasalahan ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen layanan TI dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3, khususnya di *Domain Service Operation*, yang berfokus pada pengelolaan operasional harian layanan TI (Putri et al., 2024). Penelitian ini menggunakan pendekatan induktif, dimulai dengan mengamati permasalahan yang ada dan menganalisisnya untuk menemukan penyebab utama. Dengan cara ini, penelitian ini diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat untuk membantu CV. Purwotama Satria dalam mengoptimalkan pengelolaan layanan TI dan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, terutama dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan TI di CV. Purwotama Satria, sehingga layanan dapat berjalan lebih baik dan mendukung operasional harian perusahaan.

2 METODE PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam studi ini terdiri dari beberapa tahapan yang saling berkaitan dan berlangsung secara bertahap. Tahapan pertama dalam analisis manajemen layanan teknologi informasi di CV. Purwotama Satria adalah proses identifikasi masalah, yang bertujuan untuk mengeksplorasi, memahami, dan mengevaluasi berbagai persoalan yang ada dalam sistem layanan teknologi informasi perusahaan. Tahapan ini memberikan peneliti kesempatan untuk mendalami kendala dan hambatan yang dialami perusahaan, dalam pengelolaan layanan TI, serta menjadi dasar bagi tahapan penelitian berikutnya. Dengan demikian, identifikasi masalah ini menjadi langkah awal yang krusial untuk memastikan penelitian dapat menghasilkan solusi yang relevan dan berdampak signifikan terhadap peningkatan sistem yang ada (Fiqri & Sutabri, 2023).

Berikut adalah tahapan-tahapan yang dijalankan dalam penelitian ini:



Gambar 1. Tahapan Desain Penelitian

Tahapan Penelitian Sebagai berikut :

- Pendahuluan pada tahapan ini penulis melakukan identifikasi terhadap permasalahan yang terjadi pada layanan teknologi informasi di CV. Purwotama Satria. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan referensi dari penelitian sebelumnya yang relevan. Selanjutnya, penulis merancang dan merencanakan langkah-langkah yang akan diambil dalam penelitian mengenai Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi dengan menggunakan ITIL V3 *Domain Service Operation* pada perusahaan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan kuesioner. Wawancara dilakukan dengan 5 karyawan yang bekerja di bagian teknologi informasi. Observasi digunakan untuk mengamati proses layanan TI secara langsung, sementara kuesioner digunakan untuk mengevaluasi tingkat penerapan kerangka ITIL pada domain *Service Operation*.
- Tahap selanjutnya peneliti mulai mengumpulkan data berdasarkan pertanyaan yang telah disebar pada tahap sebelumnya. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan kuesioner kemudian dianalisis dan diolah menggunakan framework ITIL V3, khususnya di *Domain Service Operation*, untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi serta cara penanganannya.
- Pada tahap ini, peneliti juga melakukan proses penyusunan temuan dan rekomendasi sesuai dengan hasil analisis dan pengolahan data dari proses sebelumnya. Diharapkan bahwa rekomendasi ini dapat membantu memperbaiki kinerja serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem yang ada.

2.2 ITIL V3

Information Technology Infrastructure Library (ITIL V3) adalah kumpulan konsep dan praktik yang dirancang untuk mengelola layanan teknologi informasi, pengembangan, dan operasi, yang diterbitkan oleh *Office of Government Commerce* (OGC) (Arjunandi et al.,

2023). ITIL memberikan panduan rinci tentang praktik-praktik penting dalam TI serta daftar tugas dan prosedur yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan organisasi (Yunis & Elly, 2021).

Pada 30 Juni 2007, OGC merilis ITIL V3 yang terdiri dari lima bagian utama dan lebih menekankan pada pengelolaan siklus hidup layanan yang disediakan oleh teknologi informasi. Kelima bagian tersebut meliputi: Strategi Layanan, yang memberikan panduan kepada pelaksana IT *Service Management* (ITSM) tentang cara memandang ITSM sebagai aset strategis perusahaan, bukan hanya sekadar pengelolaan layanan teknologi (Mahdalena & Cholil, 2020). Panduan ini mencakup dasar-dasar konsep ITSM serta proses yang berlaku di semua tahap siklus hidup layanan ITIL yang dibahas dalam fase ini mencakup pembentukan pasar untuk penjualan layanan, jenis penyedia layanan, aset layanan, serta strategi implementasi siklus hidup penuh layanan ITIL (Utami et al., 2024).

2.3 Domain Service Operation

Service Operation merupakan fase dalam siklus hidup yang mencakup semua aktivitas operasional harian manajemen layanan TI. Fase ini menyediakan panduan untuk mengelola layanan TI secara efisien sambil memastikan bahwa kinerja sesuai dengan kesepakatan dengan pelanggan (Zulkarnain et al., 2024). Tanggung jawab *Service Operation* meliputi pengoperasian dan pemeliharaan layanan TI agar tetap berfungsi sesuai kebutuhan pengguna. Dengan adanya *Service Operation*, organisasi dapat mengelola layanan TI secara efektif dan menjamin peningkatan kinerja sesuai kesepakatan (Handayani & Aziz, 2020).

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Identifikasi Masalah Layanan TI

Berdasarkan hasil penelitian, CV. Purwotama Satria mengalami berbagai kendala dalam pengelolaan layanan TI yang berdampak signifikan pada efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan. Masalah utama yang ditemukan meliputi lambatnya respon terhadap insiden TI, kurangnya standar dalam penanganan permintaan layanan, serta ketidakmampuan mendeteksi dan menangani masalah teknis secara proaktif. Lambatnya penanganan insiden sering kali menyebabkan gangguan pada operasional perusahaan, seperti keterlambatan pengolahan data atau bahkan terhentinya layanan. Hal ini tidak hanya mengurangi produktivitas internal tetapi juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Kurangnya standar dalam penanganan permintaan layanan TI menjadi permasalahan berikutnya. Ketidadaan alur kerja yang jelas membuat proses penanganan permintaan menjadi tidak terorganisir. Pengguna layanan sering kali harus menunggu lebih lama dari waktu yang semestinya, karena permintaan mereka diproses tanpa prioritas atau prosedur yang konsisten. Selain itu, perusahaan juga menghadapi tantangan dalam menangani masalah teknis yang muncul secara berulang karena penyebab utamanya tidak diidentifikasi dengan baik. Akibatnya, permasalahan yang sama terus terjadi tanpa solusi yang efektif.

Ketidakmampuan untuk mendeteksi gangguan potensial dalam sistem TI menunjukkan perlunya sistem pemantauan yang lebih baik. Sistem TI yang tidak memiliki pemantauan real-time sering kali hanya bereaksi setelah insiden terjadi, yang berarti waktu untuk memperbaiki masalah menjadi lebih lama dan lebih mengganggu. Masalah terakhir adalah kurangnya keamanan dalam pengelolaan akses pengguna. Sistem yang tidak aman membuka peluang bagi potensi ancaman keamanan, seperti akses tidak sah atau pelanggaran data, yang dapat merugikan perusahaan secara finansial maupun reputasi.

Semua permasalahan ini menunjukkan bahwa CV. Purwotama Satria memerlukan kerangka kerja yang sistematis untuk meningkatkan kualitas layanan TI. Tanpa pendekatan yang terstruktur, perusahaan akan terus menghadapi kendala yang menghambat operasional dan pertumbuhan bisnis.

Penentuan tingkat kematangan dilakukan melalui analisis mendalam yang didasarkan pada wawancara yang dilakukan di setiap subdomain. Proses ini melibatkan penghitungan rata-rata dari masing-masing subdomain berdasarkan hasil melalui wawancara, observasi, dan kuesioner, yang melibatkan 5 karyawan yang telah diperoleh. Dengan cara ini, setiap subdomain dievaluasi untuk menentukan sejauh mana kematangan praktik manajemen layanan TI yang diterapkan di organisasi. Deskripsi mengenai tingkat kematangan di semua level dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Deskripsi Maurity Model ITIL

Level	Deskripsi
Level 0 (<i>Non-Existent</i>)	1. Tidak ada proses TI yang dikelola. 2. Perusahaan belum menyadari adanya masalah dalam manajemen layanan TI.
Level 1 (<i>Initial</i>)	1. Belum ada standarisasi dalam proses penanganan insiden. 2. Respon terhadap insiden masih lambat dan tidak terorganisir. 3. Bergantung pada individu tertentu untuk menyelesaikan masalah.
Level 2 (<i>Repeatable</i>)	1. Pendekatan dalam permintaan layanan mulai dilakukan secara konsisten. 2. Dokumentasi masih terbatas dan tidak terstruktur. 3. Penanganan masalah teknis sering kali hanya menyelesaikan gejala, bukan akar masalah.
Level 3 (<i>Defined Process</i>)	1. Proses mulai terdokumentasi dengan baik, tetapi implementasinya belum optimal. 2. Sistem pemantauan insiden belum tersedia secara real-time. 3. Kurangnya pelatihan ITIL pada staf TI.
Level 4 (<i>Managed and Measurable</i>)	1. Proses mulai diukur secara berkala untuk evaluasi dan peningkatan. 2. Alur kerja standar mulai diterapkan untuk permintaan dan insiden. 3. Pengelolaan akses pengguna lebih aman dengan prosedur yang terkontrol
Level 5 (<i>Optimized</i>)	1. Proses sepenuhnya optimal dengan dukungan teknologi yang baik. 2. Proses otomatis dan terintegrasi dengan evaluasi berkelanjutan. 3. Inovasi diterapkan untuk mendukung peningkatan strategis layanan.

3.2 Analisis Menggunakan ITIL V3 *Domain Service Operation*

Penelitian ini menggunakan kerangka kerja ITIL V3 pada domain *Service Operation* untuk menganalisis pengelolaan layanan TI di CV. Purwotama Satria. *Service Operation* berfokus pada lima proses utama: *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, *Problem Management*, dan *Access Management*. Setiap proses memiliki peran penting dalam memastikan layanan TI berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan bisnis.

1. *Event Management*

Event Management bertujuan untuk mendeteksi dan menanggapi kejadian yang terjadi dalam sistem TI. Berdasarkan hasil analisis, CV. Purwotama Satria belum memiliki sistem pemantauan yang memadai untuk mendeteksi gangguan potensial sebelum menjadi insiden besar. Sebagai contoh, sering kali kejadian seperti penggunaan sumber daya yang berlebihan atau gangguan kecil pada perangkat keras tidak teridentifikasi hingga menjadi masalah serius. Ketidakadaan sistem *real-time monitoring* ini memperpanjang waktu respon terhadap kejadian yang seharusnya dapat ditangani lebih awal.

2. *Incident Management*

Incident Management bertujuan untuk mengembalikan layanan yang terganggu sesegera mungkin dan meminimalkan dampak pada operasional bisnis. CV. Purwotama Satria menghadapi tantangan besar dalam merespons insiden TI dengan cepat dan efektif. Berdasarkan data yang diperoleh, waktu penyelesaian insiden sering kali melampaui ekspektasi, terutama karena kurangnya prioritas yang jelas dalam penanganan insiden. Misalnya, insiden yang berkaitan dengan gangguan pada sistem jaringan membutuhkan waktu berjam-jam untuk diselesaikan, mengakibatkan penurunan produktivitas.

3. *Request Fulfillment*

Proses *Request Fulfillment* bertujuan untuk menangani permintaan layanan dari pengguna dengan cara yang terorganisir dan efisien. Penelitian menemukan bahwa CV. Purwotama Satria belum memiliki alur kerja standar untuk menangani permintaan pengguna. Hal ini menyebabkan ketidakpastian dalam proses pemrosesan permintaan, dengan pengguna sering kali harus menunggu tanpa mendapatkan kejelasan tentang status permintaan mereka. Sebagai contoh, permintaan sederhana seperti reset kata sandi atau penyediaan akses ke perangkat lunak tertentu membutuhkan waktu lebih lama dari yang seharusnya karena kurangnya sistem otomatisasi dan pengelolaan prioritas.

4. *Problem Management*

Problem Management berfokus pada identifikasi akar penyebab masalah TI untuk mencegah terulangnya insiden yang sama di masa depan. Namun, CV. Purwotama Satria belum memiliki proses yang terstruktur untuk melakukan analisis akar masalah. Akibatnya, masalah teknis sering kali muncul kembali tanpa adanya solusi jangka panjang. Misalnya, gangguan pada server yang sering terjadi akibat perangkat keras yang sudah usang tidak segera diatasi karena kurangnya analisis yang mendalam.

5. *Access Management*

Access Management bertujuan untuk memastikan bahwa hanya pengguna yang berwenang yang dapat mengakses layanan TI tertentu. Penelitian menemukan bahwa sistem pengelolaan akses pengguna di CV. Purwotama Satria masih belum sepenuhnya aman. Misalnya, beberapa akun pengguna memiliki hak akses yang melebihi kebutuhan mereka, meningkatkan risiko penyalahgunaan data. Selain itu, tidak adanya mekanisme

otentikasi ganda (two-factor authentication) membuat sistem lebih rentan terhadap pelanggaran keamanan.

3.3 Temuan Utama

Penelitian ini mengungkapkan bahwa CV. Purwotama Satria belum mengimplementasikan proses *Service Operation* secara optimal sesuai dengan panduan ITIL V3. Ketidaktepatan dalam penerapan ini menyebabkan berbagai kendala dalam pengelolaan layanan TI, yang berdampak pada efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan. Berikut adalah temuan utama yang diperoleh:

1. Ketiadaan Sistem Pemantauan *Real-Time*

Salah satu temuan utama adalah tidak adanya sistem pemantauan *real-time* yang efektif untuk mendeteksi kejadian atau gangguan pada layanan TI. Akibatnya, perusahaan cenderung bersifat reaktif dalam menanggapi masalah yang muncul, sering kali hanya bertindak setelah insiden menyebabkan gangguan besar. Tanpa alat pemantauan yang memadai, kejadian seperti lonjakan penggunaan sumber daya, gangguan perangkat keras, atau anomali pada jaringan tidak terdeteksi lebih awal. Keterlambatan dalam mengidentifikasi masalah ini memperpanjang waktu pemulihan, sehingga berdampak negatif pada produktivitas perusahaan.

2. Kurangnya Dokumentasi Proses

Proses penanganan insiden dan permintaan layanan di CV. Purwotama Satria belum terdokumentasi dengan baik. Ketiadaan dokumentasi yang terstruktur mengakibatkan tidak adanya standar baku dalam penanganan insiden dan permintaan, sehingga sulit untuk mengevaluasi efektivitas proses yang ada. Misalnya, langkah-langkah yang diambil untuk menangani gangguan sistem tidak terdokumentasi secara rinci, sehingga pembelajaran dari insiden sebelumnya tidak dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan penanganan di masa depan. Selain itu, kurangnya dokumentasi juga menyulitkan pengelolaan data historis, yang seharusnya dapat digunakan untuk analisis tren dan pencegahan masalah.

3. Minimnya Pelatihan Staf TI

Tim TI di CV. Purwotama Satria belum mendapatkan pelatihan yang memadai mengenai kerangka kerja ITIL V3, khususnya pada domain *Service Operation*. Akibatnya, pemahaman mereka terhadap proses seperti *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Request Fulfillment* masih terbatas. Minimnya pengetahuan ini membuat staf TI sulit untuk mengimplementasikan proses sesuai dengan standar ITIL, yang berkontribusi pada ketidakefisienan dalam pengelolaan layanan TI. Kurangnya pelatihan juga menghambat kemampuan staf dalam menerapkan praktik terbaik yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

3.4 Rekomendasi

Berdasarkan temuan yang telah diidentifikasi, sejumlah rekomendasi diajukan untuk meningkatkan pengelolaan layanan TI di CV. Purwotama Satria. Rekomendasi ini bertujuan untuk mengatasi masalah yang ada dan mendukung perusahaan dalam mencapai efisiensi operasional serta kualitas layanan yang lebih baik.

1. Implementasi Sistem Pemantauan Otomatis

CV. Purwotama Satria perlu mengadopsi perangkat lunak pemantauan *real-time* untuk mendeteksi kejadian dan potensi gangguan secara proaktif. Sistem ini memungkinkan perusahaan untuk memonitor kinerja layanan TI secara terus-menerus dan memberikan peringatan dini jika terjadi anomali. Misalnya, penggunaan alat seperti Nagios atau Zabbix dapat membantu memantau jaringan, server, dan aplikasi, sehingga masalah dapat diidentifikasi sebelum berkembang menjadi insiden besar. Dengan

sistem pemantauan yang andal, waktu respon terhadap masalah dapat dipercepat, sehingga gangguan pada operasional dapat diminimalkan.

2. Standarisasi Proses Penanganan Insiden dan Permintaan Layanan 0077 01140709501

Untuk meningkatkan efisiensi, perusahaan harus mengembangkan alur kerja standar untuk *Incident Management* dan *Request Fulfillment*. Dokumentasi proses ini harus mencakup langkah-langkah yang jelas, termasuk siapa yang bertanggung jawab pada setiap tahap, serta waktu penyelesaian yang diharapkan. Selain itu, perusahaan perlu mengimplementasikan perangkat lunak manajemen layanan TI seperti ServiceNow atau Freshservice untuk mengelola insiden dan permintaan layanan secara terorganisir. Dengan alur kerja yang terdokumentasi, penanganan insiden dan permintaan akan lebih terstruktur, dan evaluasi proses dapat dilakukan secara berkala untuk peningkatan.

3. Pelatihan ITIL V3 untuk Staf TI

Pelatihan intensif mengenai ITIL V3, khususnya pada domain *Service Operation*, perlu diadakan bagi tim TI. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman staf mengenai kerangka kerja ITIL dan bagaimana menerapkannya dalam pengelolaan layanan TI. Pelatihan dapat mencakup topik seperti penanganan insiden, analisis akar penyebab masalah, dan pengelolaan permintaan layanan. Dengan pemahaman yang lebih baik, staf TI dapat mengimplementasikan proses yang lebih efektif dan sesuai standar.

4. Penerapan Analisis Akar Masalah (*Root Cause Analysis*)

CV. Purwotama Satria harus mengadopsi metode *Root Cause Analysis* (RCA) untuk setiap masalah teknis yang terjadi. Pendekatan ini membantu perusahaan dalam mengidentifikasi penyebab utama masalah dan mengembangkan solusi jangka panjang. Sebagai contoh, jika gangguan jaringan sering terjadi akibat perangkat keras yang usang, RCA dapat membantu mengidentifikasi perangkat yang perlu diganti atau ditingkatkan. Dengan demikian, masalah serupa dapat dicegah di masa depan.

5. Peningkatan Sistem Keamanan Akses

Untuk mengurangi risiko keamanan, perusahaan perlu meningkatkan sistem pengelolaan akses pengguna dengan menggunakan teknologi seperti autentikasi dua faktor (*two-factor authentication*) dan enkripsi data. Selain itu, hak akses pengguna harus disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan mereka untuk mengurangi risiko akses yang tidak sah. Sistem pengelolaan akses juga harus diaudit secara berkala untuk memastikan bahwa keamanan tetap terjaga.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyoroti beberapa permasalahan utama dalam manajemen layanan TI di CV. Purwotama Satria, termasuk ketiadaan sistem pemantauan real-time, kurangnya standarisasi proses untuk menangani insiden dan permintaan layanan, keterbatasan kapasitas penyelesaian masalah teknis, serta pelatihan staf yang belum memadai terkait praktik ITIL V3. Permasalahan ini berdampak signifikan pada efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan perusahaan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini mengusulkan:

1. Menerapkan alat pemantauan real-time untuk mendeteksi dan menyelesaikan gangguan TI secara proaktif.
2. Standarisasi alur kerja untuk penanganan insiden dan permintaan layanan guna memastikan efisiensi dan konsistensi.
3. Melakukan pelatihan ITIL V3 untuk staf TI agar meningkatkan keterampilan mereka dalam mengelola operasi layanan.
4. Menerapkan Analisis Akar Masalah (*Root Cause Analysis*) untuk mencegah masalah

berulang dan meningkatkan penyelesaian masalah.

5. Memperkuat sistem manajemen akses untuk memastikan keamanan data dan kepatuhan. Rekomendasi-rekomendasi ini bertujuan untuk mengoptimalkan layanan TI, meningkatkan kinerja operasional, dan mendukung pencapaian tujuan strategis perusahaan. Dengan mengadopsi pendekatan sistematis dalam manajemen layanan TI, CV. Purwotama Satria dapat mencapai efisiensi yang lebih tinggi dan menjaga daya saing di lingkungan bisnisnya.

REFERENSI

- Agustina, H., Kamila, A. N., & Mukaromah, S. (2021). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berbasis Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 Pada SMA XYZ. *ILKOMNIKA: Journal of Computer Science and Applied Informatics*, 3(3), 323–329. <https://doi.org/10.28926/ilkomnika.v3i3.392>
- Arjunandi, B., Naufala, W. Z., Sabani, R., Almutaqin, M. S., & Setiawan, I. (2023). Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Framework Itil V3 Domain Service Design Pada Aplikasi Grab. *Simtek : Jurnal Sistem Informasi Dan Teknik Komputer*, 8(1), 53–57. <https://doi.org/10.51876/simtek.v8i1.170>
- Fiqri, A. M., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan E - Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 74–80. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.122>
- Handayani, R. D., & Aziz, R. A. (2020). Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil V3) : Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, 11(1), 29. <https://doi.org/10.36448/jsit.v11i1.1456>
- Hasibuan, N., & Suhairi, S. (2023). Pengaruh Kebijakan Perubahan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 2(2), 91–100.
- Jeri, M. (2021). Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan Framework Itil V. 3 Pada PT PLN Persero Rayon Ampera Palembang. *Universitas Bina Darma*, 1165–1172.
- Mahdalena, D., & Cholil, W. (2020). Penilaian It Service Management Pada Infrastruktur Teknologi Informasi Pt. Telkom Kota Bengkulu Menggunakan Itil V3. *Gema Teknologi*, 21(1), 34–41. <https://doi.org/10.14710/gt.v21i1.33082>
- Putri, N. M., Santoso, A. F., & Praditya, D. (2024). *Economics and Digital Business Review Implementasi IT Service Management pada Proses Change Management dan Service Validation and Testing Menggunakan Framework ITIL V3 di Diskominfo Kota Bandung*. 5(2).
- Salim, A. N., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3. *Technology Information*, 17(1), 2614–5405. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>
- Suban, I. B., & Emanuel, A. W. R. (2020). Peran Framework ITIL V3 Mengukur Kualitas Layanan TI (Studi Kasus : Perpustakaan UAJY). *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT*, 5(2), 59–63. <https://doi.org/10.30591/jpit.v5i2.1844>
- Utami, N. L., Nazir, A., Budianita, E., & Insani, F. (2024). *Jurnal Computer Science and Information Technology (CoSciTech) algoritma apriori*. 5(1), 75–83.

- Yunis, R., & Elly, E. (2021). Penilaian Kapabilitas Tata Kelola TI Perguruan Tinggi dengan Framework COBIT 5 dan ITIL V3. *Jurnal SIFO Mikroskil*, 22(1), 33–46. <https://doi.org/10.55601/jsm.v22i1.778>
- Zulkarnain, Z., Lorenz, C., Taai, D., Elia, E., Wenky, W., Wilson, W., & Estrada, Y. (2024). Peran COBIT 5 dan ITIL V3 Dalam Meningkatkan Tata Kelola TI dan Kesuksesan Proyek Sistem Informasi. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(1), 588–599. <https://doi.org/10.33395/jmp.v13i1.13748>