



Penerapan Framework ITIL V4 Pada Evaluasi Tata Kelola Insiden dan Masalah Layanan It Di PT. Putra Laskar Merdeka

Matthew Vincentius Triwahono*, Mulyati Mulyati

Universitas Multi Data Palembang, Indonesia

Email: matthewvincentius01@gmail.com*, muliati@mdp.ac.id

Abstrak

Peningkatan ketergantungan organisasi terhadap teknologi informasi menuntut tata kelola layanan TI yang efektif dan terstruktur, khususnya dalam pengelolaan insiden dan masalah layanan. PT Putra Laskar Merdeka (PLM), sebagai perusahaan distributor solar yang beroperasi secara kontinu, menghadapi berbagai gangguan layanan TI yang berdampak langsung pada kelancaran operasional distribusi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tata kelola manajemen insiden dan masalah layanan TI di PT PLM menggunakan kerangka kerja ITIL V4, dengan fokus pada domain *Service Operation*. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kasus, melalui pengumpulan data primer berupa wawancara semi-terstruktur dan observasi, serta data sekunder berupa dokumen internal perusahaan. Analisis dilakukan dengan pemetaan kondisi eksisting terhadap praktik terbaik ITIL V4, analisis kesenjangan (*gap analysis*), dan identifikasi akar masalah menggunakan diagram sebab-akibat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kematangan manajemen insiden dan masalah di PT PLM masih berada pada level *initial* hingga *repeatable*, ditandai dengan penanganan insiden yang bersifat reaktif, tidak terdokumentasi, serta ketiadaan sistem pencatatan terpusat dan prosedur baku. Kesenjangan utama ditemukan pada aspek proses, data, dan pengelolaan pengetahuan layanan. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan penerapan *Single Point of Contact*, sistem tiket terpusat, penguatan praktik *Problem Management* berbasis analisis akar masalah, serta restrukturisasi peran menggunakan matriks RACI. Implementasi rekomendasi ini diharapkan mampu meningkatkan keandalan layanan TI, mengurangi downtime operasional, dan mendukung keberlangsungan bisnis PT Putra Laskar Merdeka secara berkelanjutan.

Kata kunci: ITIL V4; Manajemen Insiden; Manajemen Masalah; TI; PT Putra Laskar Merdeka.

Abstract

An organization's increased reliance on information technology demands effective and structured IT service governance, particularly in the management of service incidents and issues. PT Putra Laskar Merdeka (PLM), as a diesel distributor company that operates continuously, faces various IT service disruptions that have a direct impact on the smooth distribution operations. This study aims to evaluate the governance of incident management and IT service issues in PT PLM using the ITIL V4 framework, focusing on the *Service Operation* domain. The research method used is a qualitative approach with case studies, through the collection of primary data in the form of semi-structured interviews and observations, as well as secondary data in the form of internal company documents. The analysis was carried out by mapping existing conditions against ITIL V4 best practices, gap analysis, and identifying root causes using cause-effect diagrams. The results of the study show that the level of maturity of incident and problem management at PT PLM is still at the initial to repeatable level, characterized by the handling of incidents that are reactive, undocumented, and the absence of a centralized recording system and standard procedures. The main gaps are found in the aspects of process, data, and service knowledge management. Based on these findings, this study recommends the implementation of *Single Point of Contact*, a centralized ticketing system, strengthening *Problem Management* practices based on root cause analysis, and restructuring of roles using the RACI matrix. The implementation of this recommendation is expected to be able to improve the reliability of IT services, reduce operational downtime, and support the sustainability of PT Putra Laskar Merdeka's business in a sustainable manner.

Keywords: ITIL V4; Incident Management; Problem Management; IT; PT Putra Laskar Merdeka.

PENDAHULUAN

Memasuki era disrupsi teknologi, pemanfaatan teknologi informasi (TI) menjadi krusial bagi perusahaan yang berupaya mengoptimalkan sistem operasionalnya (Bimantoro et al., 2021; Hermin et al., 2023; Nuryana, 2019; Saefullah et al., 2022). Dinamika kebutuhan yang tinggi telah mendorong inovasi dalam pengembangan teknologi yang menunjang kecepatan

akses dan penerimaan informasi, sebagaimana diungkapkan oleh Nurhayati dan Yanti (2024). Dalam konteks ini, Manajemen Layanan Teknologi Informasi (ITSM) hadir sebagai kerangka kerja esensial untuk mengelola layanan TI dalam sebuah organisasi (Arjang et al., 2025; Fahri, 2025; J et al., 2025; Sastramandala et al., 2025).

ITSM dalam praktiknya dapat mengintegrasikan proses perencanaan, implementasi, pengelolaan, hingga optimalisasi layanan TI serta memastikan keselarasan fungsional dengan ekspektasi pengguna dan pencapaian tujuan bisnis perusahaan. Keberadaan ITSM tidak hanya menjamin pengalaman Transition yang baik bagi pelanggan melalui sistem dan teknologi informasi yang terintegrasi, namun dapat juga memegang peranan krusial dalam mitigasi dan resolusi masalah pada perangkat keras maupun lunak, termasuk Internet of Things (IoT) dan aplikasi pendukung, serta dalam siklus pemeliharaan preventif (Danev, 2021; Rusito, 2021).

Pengelolaan kompleksitas sistem TI modern menuntut kompetensi multidimensional dari para profesional TI. Sumberdaya manusia di bidang IT harus memiliki pengetahuan yang luas tentang beragam teknologi, kapasitas analitis untuk menyelesaikan permasalahan yang rumit, serta kapabilitas kolaboratif untuk berinteraksi secara efektif dengan berbagai pemangku kepentingan, dari jajaran manajemen senior hingga pengguna akhir. Hal ini berguna untuk memastikan bahwa infrastruktur TI secara holistik mendukung visi dan misi bisnis perusahaan.

PT Putra Laskar Merdeka (PLM), merupakan perusahaan distributor minyak yang mendistribusikan solar ke sektor industri, kontraktor infrastruktur, dan alat berat, yang selalu bergantung dengan penggunaan teknologi informasi. PT Putra Laskar Merdeka (PLM) memiliki SDM sebanyak 72 orang staf kantor dan tim lapangan, PLM mengandalkan teknologi untuk memantau pasokan dan mengelola logistik pengiriman solar kepada konsumen. Namun, ketergantungan ini juga membawa implikasi berupa tantangan dalam penggunaan teknologi dan perawatan system.

Selain itu terdapat beberapa masalah yang dihadapi divisi IT seperti adanya insiden umum meliputi disfungsi pada sistem pelacakan truk tangki yang kerap mengalami error dan delay dalam pembaruan data real-time sehingga mengakibatkan anomali signifikan selama audit unit tangki. Selain itu, adanya kebijakan perusahaan untuk menyediakan perangkat laptop bagi setiap pegawai dimana divisi IT berperan dalam merumuskan rekomendasi spesifikasi dan merek laptop yang optimal kepada manajer divisi, dampaknya tidak semua sistem dapat mensupport kegiatan operasional.

Selanjutnya permasalahan terhadap pemeliharaan sistem basis data untuk absensi biometrik (sidik jari) juga menjadi bagian dari tanggung jawab divisi IT. Setiap perangkat teknologi di PLM dirancang untuk siklus hidup minimal lima tahun, dengan potensi perpanjangan penggunaan jika masih menunjang efisiensi operasional, didukung oleh sistem pendataan aset yang komprehensif. Gangguan pada layanan internet atau ketidakstabilan pasokan listrik secara signifikan dapat mengganggu operasional kantor, termasuk fungsionalitas sistem pengawasan CCTV di kantor dan pool penyimpanan solar serta unit tangki.

Implementasi ITSM, seperti yang ditekankan oleh Krismayanti dan Sutabri (2023), menjadi fundamental bagi PLM, karena kapabilitasnya dalam mempercepat proses bisnis dan meminimalkan downtime yang diakibatkan oleh insiden teknis. Manajemen Layanan Teknologi Informasi merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengelola layanan TI dalam suatu organisasi (Celvine Adi Putra & Tata Sutabri, 2023; Ikhtiarti & Sutabri, 2023;

Krismayanti & Sutabri, 2023; Salim & Sutabri, 2023). Dengan adanya ITSM, dapat mempercepat proses bisnis dan meminimalisir waktu yang terbuang karena masalah teknis.

ITSM memiliki beberapa framework salah satunya adalah ITIL V4 atau versi ke 4 dari Information Technology Infrastructure Library, ITIL V4 merupakan sekumpulan dari best practices yang diakui dalam lingkup Manajemen Layanan Teknologi Informasi, sebagai peningkatan versi-versi dari yang sebelumnya ITIL V4 mengalami beberapa perubahan proses menuju model yang lebih fleksibel, adaptif, dan berlandaskan pada penciptaan nilai (value-driven) (MacLean & Titah, 2023; Santosa & Mulyana, 2023; Sarwar et al., 2023). Desain versi ini mengintegrasikan filosofi dan praktik modern seperti Agile, DevOps, Lean IT, dan Cloud computing, yang dapat memfasilitasi kapasitas organisasi untuk beradaptasi dengan waktu yang singkat terhadap ekspektasi bisnis yang terus berubah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pratama, F. F., & Mulyana, D. I., (2023) ITIL V4 merupakan kerangka kerja yang efektif dalam melakukan pemantauan dan pengendalian atas aset aset yang dimiliki oleh perusahaan. ITIL V4 memperkenalkan System Value Chain (SVS) yang terdiri dari enam aktivitas utama yaitu Plan yang berfokus pada pemahaman visi, misi dan strategi organisasi, Engage yang mencakup interaksi dengan stakeholder, Design & Transition yang berpusat pada desain layanan baru atau yang diubah, Obtain/Build yang berkaitan dengan akuisisi Pembangunan komponen layanan yang diperlukan, Deliver & Support yang beraktivitas tentang penyediaan layanan yang sedang berjalan dan dukungan yang diperlukan, Improve untuk memastikan adanya peningkatan berkelanjutan pada produk, layanan, dan praktik di semua tahapan rantai nilai layanan atau SVS.

Penerapan ITSM dengan menggunakan framework ITIL V4 diharapkan mampu untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan layanan TI di PT PLM, penerapan ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala pada tahap Service Operation. Dengan melakukan analisis yang mendalam terhadap kondisi saat ini. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang sesuai untuk perbaikan berkelanjutan, sehingga kualitas layanan TI di PT PLM dapat meningkat secara signifikan.

Masalah yang dihadapi PT. Putra Laskar Merdeka adalah bagaimana penanganan insiden layanan TI menggunakan framework ITIL V4 di perusahaan tersebut?. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi akar masalah dari insiden-insiden TI yang sering terjadi di PT. Putra Laskar Merdeka dengan pendekatan proaktif, serta meningkatkan kecepatan dan akurasi resolusi insiden, yang pada akhirnya dapat meminimalkan downtime operasional dan gangguan pada bisnis inti perusahaan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan proses manajemen layanan TI internal, memastikan bahwa setiap aspek, mulai dari perencanaan hingga pemeliharaan, dilakukan secara sistematis dan terintegrasi. Tujuan lainnya adalah untuk meningkatkan kepuasan pengguna akhir (pegawai PLM) terhadap layanan TI yang diberikan, mengingat pentingnya dukungan teknologi dalam setiap aspek pekerjaan mereka.

Manfaat dari penelitian ini adalah memungkinkan transisi proaktif dalam penanganan insiden TI, yang dapat mengurangi downtime operasional dan meminimalkan gangguan pada aktivitas bisnis inti perusahaan. Pendekatan proaktif ini diharapkan dapat mengatasi kerugian finansial akibat masalah TI. Peningkatan kecepatan dan akurasi resolusi insiden juga diharapkan dapat meningkatkan produktivitas karyawan dan efisiensi biaya. Waktu henti akibat

masalah TI yang singkat memungkinkan pegawai untuk tetap fokus pada tugas utama, sementara biaya operasional terkait perbaikan darurat dan hilangnya pendapatan dapat ditekan.

Optimalisasi proses manajemen layanan TI internal juga dapat memperkuat tata kelola TI yang terintegrasi, memastikan adanya standardisasi pada seluruh aspek pengelolaan TI mulai dari perencanaan aset hingga pemeliharaan sistem, serta mengurangi fragmentasi antar tim, sehingga seluruh infrastruktur TI dapat beroperasi secara selaras untuk mendukung tujuan organisasi. Terakhir, peningkatan kepuasan pengguna akhir terhadap layanan TI akan membawa dampak positif terhadap moral dan produktivitas karyawan serta memperkuat citra PT. Putra Laskar Merdeka sebagai organisasi yang efisien dan berkomitmen pada dukungan internal, yang pada akhirnya dapat meningkatkan reputasi perusahaan secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Bagian ini menguraikan pendekatan metodologi yang akan digunakan dalam penelitian ini untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, khususnya dalam lingkup *Service Operation* pada PT Putra Laskar Merdeka (PLM). Penelitian ini akan mengadopsi pendekatan kualitatif dengan studi kasus, yang memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap fenomena manajemen insiden dan masalah layanan TI dalam konteks nyata perusahaan.



Gambar 1. Metodologi Penelitian ITIL V4

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis dengan beberapa tahap yang terstruktur. Tahap pertama adalah studi literatur dan pemahaman mengenai ITIL v4, yang melibatkan pendalaman teori tentang IT Service Management (ITSM), khususnya dalam memahami kerangka kerja ITIL v4, serta praktik Manajemen Insiden dan Manajemen Masalah. Pemahaman ini menjadi dasar bagi optimalisasi proses manajemen layanan TI internal untuk memperkuat tata kelola TI yang terintegrasi, memastikan adanya standardisasi pada seluruh aspek pengelolaan TI, mulai dari perencanaan aset hingga pemeliharaan sistem, serta mengurangi fragmentasi antar tim agar seluruh infrastruktur TI dapat beroperasi secara selaras untuk mendukung tujuan organisasi.

Berdasarkan pemahaman ITIL v4 dan rumusan masalah yang ada, peneliti kemudian menentukan jenis data yang diperlukan, seperti bagaimana insiden ditangani saat ini dan prosedur yang diterapkan. Instrumen pengumpulan data, seperti daftar pertanyaan wawancara dan panduan observasi, disiapkan untuk memfasilitasi proses pengumpulan data. Untuk pengumpulan data primer, dilakukan wawancara semi-terstruktur dengan manajer IT, staf

teknis, dan perwakilan pengguna guna mendapatkan pemahaman kualitatif tentang proses penanganan insiden, tantangan, dan persepsi terkait layanan TI. Selain itu, observasi partisipatif terbatas dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas operasional TI, seperti bagaimana staf merespons gangguan atau mengelola perangkat.

Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan analisis dokumen internal yang relevan dari PT. Putra Laskar Merdeka, seperti SOP terkait IT, laporan audit TI (jika ada), dan struktur organisasi divisi IT untuk memahami peran dan tanggung jawab dalam pengelolaan layanan TI. Setelah data primer dan sekunder terkumpul, tahap selanjutnya adalah verifikasi dan triangulasi data untuk memastikan konsistensi informasi dari berbagai sumber, misalnya dengan membandingkan data wawancara dengan yang tercatat dalam dokumen atau hasil observasi untuk memastikan validitas data. Seluruh data yang telah diverifikasi kemudian diatur, ditranskripsi (untuk wawancara), dan dikategorikan agar siap untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan analisis tematik berdasarkan lensa ITIL v4.



Gambar 2. *ITIL V4 Service Operation Domain*

Penelitian ini memfokuskan analisis data pada Domain Service Operation dalam kerangka kerja Manajemen Layanan Teknologi Informasi (ITSM), khususnya ITIL v4, yang sangat penting untuk menjaga keberlangsungan dan efisiensi operasional TI. Domain ini mencakup beberapa aspek utama yang krusial dalam penanganan layanan sehari-hari dan menjadi titik sentral bagi optimalisasi layanan dalam suatu organisasi. Aspek pertama adalah Manajemen Insiden (Incident Management), yang berfokus pada pemulihan operasi layanan normal sesegera mungkin dan meminimalkan dampak negatif insiden terhadap bisnis. Praktik ini mencakup identifikasi, klasifikasi, diagnostik, dan resolusi insiden.

Selanjutnya, Manajemen Masalah (Problem Management) bertujuan untuk mengurangi kemungkinan dan dampak insiden dengan mengidentifikasi akar penyebab insiden yang telah terjadi maupun yang potensial, serta mengelola solusi untuk menghilangkan atau mengurangi kesalahan tersebut. Praktik Manajemen Permintaan Layanan (Service Request Management) mendukung persetujuan, pemenuhan, dan pengelolaan permintaan layanan standar dari pengguna secara efisien dan efektif.

Selain itu, Manajemen Akses (Access Management) memastikan bahwa pengguna memiliki hak dan otorisasi yang tepat untuk menggunakan layanan TI, sekaligus melindungi informasi dan aset perusahaan. Terakhir, Operasi Pengawasan dan Kontrol (Monitoring and Control of Operations) melibatkan pemantauan sistem dan infrastruktur TI secara berkelanjutan untuk mendeteksi anomali atau event penting serta menerapkan kontrol untuk menjaga kinerja dan ketersediaan layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Preparation

Hasil analisis terhadap tata kelola layanan teknologi informasi di PT Putra Laskar Merdeka menunjukkan bahwa penerapan praktik manajemen layanan, khususnya pada domain *Service Operation*, secara umum masih berada pada tahap inisiasi dan pengulangan informal (*initial to repeatable*). Berdasarkan pemetaan terhadap kerangka kerja ITIL V4, capaian ini mengindikasikan bahwa pengelolaan insiden dan masalah layanan TI belum dilaksanakan secara sistematis, belum terdokumentasi dengan standar baku, serta masih sangat bergantung pada intervensi manual dan kemampuan individual staf TI.

Pada kondisi ini, organisasi cenderung merespons gangguan layanan secara reaktif (*firefighting*) tanpa adanya mekanisme pengendalian preventif yang memungkinkan proses berjalan konsisten. Selain itu, aktivitas monitoring dan evaluasi kinerja layanan belum dilakukan secara terstruktur, sehingga potensi gangguan berulang seperti kendala pada sistem pelacakan armada sulit dimitigasi sejak dini. Kondisi ini mencerminkan bahwa organisasi belum sepenuhnya mampu mengelola layanan TI sebagai aset strategis berbasis data, di mana setiap insiden yang terjadi sering kali luput dari pencatatan dan analisis akar masalah. Temuan ini sejalan dengan karakteristik organisasi yang sedang berada pada fase awal adopsi ITSM, di mana fokus utama masih terbatas pada pemulihan teknis sesaat demi menjaga keberlangsungan operasional harian, belum menyentuh aspek perbaikan berkelanjutan yang terintegrasi.

Dari sisi infrastruktur dan sistem pendukung, PT Putra Laskar Merdeka sebenarnya telah memanfaatkan berbagai teknologi krusial, mulai dari sistem pelacakan armada tangki (*GPS tracking*), aplikasi logistik, hingga sistem absensi biometrik yang berfungsi sebagai tulang punggung operasional distribusi solar. Digitalisasi proses ini secara nyata memberikan efisiensi dalam pemantauan pasokan dan manajemen armada dibandingkan metode konvensional.

Hasil analisis kesenjangan (*gap analysis*) memperlihatkan adanya disparitas yang signifikan antara kondisi eksisting dengan target tata kelola yang diharapkan (Level 4 - *Managed*). Kesenjangan tersebut menandakan bahwa meskipun teknologi telah diimplementasikan, optimalisasi tata kelola di balik layar—termasuk prosedur penanganan masalah dan standarisasi layanan—belum tercapai. Gap yang teridentifikasi menegaskan perlunya transformasi mendasar dari pola kerja informal menuju prosedur yang terstandarisasi guna menjamin stabilitas dan keandalan layanan TI di masa depan.

Analisis Mendalam Sistem Berjalan (*Current State Analysis*)

Pada sub-bab ini, penulis menguraikan hasil observasi mendalam dan wawancara terhadap mekanisme pengelolaan layanan TI yang sedang berlangsung di PT Putra Laskar Merdeka. Fokus analisis diarahkan pada bagaimana unit TI merespons dinamika operasional distribusi bahan bakar yang berjalan 24/7.

Analisis Praktik Manajemen Insiden (Incident Management)

Berdasarkan temuan di lapangan, proses penanganan insiden saat ini belum mengadopsi prosedur baku yang terstruktur. Praktik yang berjalan sangat bergantung pada komunikasi informal dan inisiatif personal. Berikut adalah rincian temuan operasionalnya:

Pola Pelaporan Informal dan Tidak Terpusat: Saluran komunikasi utama untuk pelaporan gangguan layanan TI didominasi oleh aplikasi pesan instan (*WhatsApp*) dan lisan. Sebanyak 85% laporan masuk langsung ke nomor pribadi staf TI tanpa melalui pintu gerbang tunggal (*Single Point of Contact*). Kondisi ini mengakibatkan informasi insiden tersebar secara parsial dan tidak tercatat dalam basis data perusahaan. Dampak signifikannya adalah manajemen kesulitan melakukan pelacakan (*tracking*) status perbaikan dan kehilangan jejak audit jika terjadi sengketa layanan di kemudian hari.

Ketiadaan Mekanisme Klasifikasi dan Prioritas: Divisi TI memperlakukan setiap laporan masuk dengan tingkat urgensi yang seragam (*flat prioritization*). Tidak ada pemisahan yang jelas antara insiden kritis seperti putusnya koneksi server pelacakan armada tangki yang berdampak langsung pada pengiriman solar dengan insiden minor seperti kendala pencetakan dokumen administratif. Akibatnya, alokasi sumber daya teknis sering kali tidak efisien; waktu produktif habis tersita untuk masalah sepele, sementara gangguan yang berpotensi menghambat pendapatan perusahaan justru tertunda penanganannya.

Ketergantungan pada Pengetahuan Tacit (*Hero Culture*): Resolusi insiden sangat bergantung pada "siapa" yang menangani, bukan "bagaimana" prosedurnya. Pengetahuan tentang cara memperbaiki sistem tertentu (misalnya, konfigurasi ulang GPS truk) hanya dimiliki oleh satu atau dua personel senior dan tersimpan dalam ingatan mereka (*tacit knowledge*). Ketika personel tersebut berhalangan hadir, waktu rata-rata pemulihan layanan (*Mean Time to Restore Service - MTRS*) melonjak tajam karena staf lain tidak memiliki panduan tertulis atau *Knowledge Base* yang dapat dijadikan rujukan.

Analisis Praktik Manajemen Masalah (Problem Management)

Secara fungsional, praktik Manajemen Masalah di PT Putra Laskar Merdeka dapat dikategorikan sebagai *non-existent* (tidak berjalan). Organisasi belum membedakan konsep "Insiden" (gangguan sesaat) dengan "Masalah" (akar penyebab gangguan).

Siklus Perbaikan Sementara (*Workaround*): Tim TI terjebak dalam pola kerja "pemadam kebakaran". Solusi yang diterapkan mayoritas bersifat sementara, seperti melakukan *restart* server atau modem ketika terjadi *hang*. Tindakan ini memang memulihkan layanan dengan cepat, namun tidak menghilangkan potensi gangguan tersebut muncul kembali di masa depan. Contoh nyata terlihat pada gangguan akses basis data absensi biometrik yang terjadi berulang kali setiap awal minggu, namun selalu ditangani dengan metode *restart* yang sama tanpa investigasi lebih lanjut.

Abstensi Analisis Akar Masalah (RCA): Tidak ditemukan adanya aktivitas investigasi mendalam atau *Root Cause Analysis* (RCA) pasca-insiden mayor. Gangguan pada sinkronisasi data *real-time* armada tangki, yang tercatat terjadi rata-rata 3-4 kali per minggu, terus berulang karena tim TI tidak memiliki prosedur untuk menelusuri apakah penyebabnya berasal dari perangkat keras, jaringan seluler, atau kesalahan pada kode perangkat lunak (*bug*).

Analisis Kesenjangan (Gap Analysis) Berbasis ITIL V4

Untuk memberikan gambaran objektif mengenai posisi tata kelola TI perusahaan saat ini,

dilakukan komparasi antara kondisi aktual dengan standar praktik terbaik ITIL V4

Tabel 1. Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)

Dimensi Layanan	Kondisi Aktual (PT Putra Laskar Merdeka)	Standar Ideal ITIL V4 (To-Be)	Analisis Kesenjangan	Dampak
Proses dan Prosedur	Tidak memiliki SOP tertulis. Alur kerja berbasis kebiasaan dan lisan.	Memiliki SOP untuk Manajemen Insiden dan Masalah.	Proses menjadi tidak konsisten dan kualitas layanan fluktuatif tergantung pada individu yang bertugas.	
Alat Bantu (Tools)	Menggunakan WhatsApp dan catatan manual buku tulis.	Menggunakan ITSM Tool atau sistem tiket terpusat (<i>Service Desk</i>).	Data historis insiden tidak tersedia untuk analisis tren dan pengambilan keputusan strategis.	
Informasi dan Data	Tidak ada <i>Known Error Database</i> (KEDB). Solusi perbaikan tidak didokumentasikan.	Memiliki KEDB yang berisi riwayat solusi permanen untuk masalah yang diketahui.	Efisiensi rendah; staf TI harus "menemukan kembali roda" setiap kali masalah lama muncul kembali.	
Mitra dan Pemasok	Peran vendor hanya sebatas penyedia barang, jarang dilibatkan dalam analisis masalah.	Vendor terintegrasi dalam rantai nilai layanan sebagai pendukung teknis tingkat lanjut (Level 3 Support).	Potensi solusi teknis dari ahli produk (vendor) tidak termanfaatkan untuk menyelesaikan masalah kronis.	

Tabel di atas mempertegas bahwa kesenjangan terbesar terletak pada aspek Informasi dan Data. Tanpa dokumentasi yang baik, PT Putra Laskar Merdeka kehilangan aset intelektual berupa riwayat penanganan masalah, yang seharusnya bisa menjadi basis pengetahuan untuk mempercepat resolusi di masa depan.

Analisis Akar Masalah dengan Fishbone Diagram

Mengingat tingginya frekuensi insiden berulang, penelitian ini menggunakan pendekatan diagram sebab-akibat (*Fishbone Diagram*) untuk membedah faktor determinan penyebab rendahnya kualitas layanan.

Man (Manusia - Kompetensi & Budaya): Masalah utama bukan hanya pada kurangnya pelatihan teknis formal terkait ITSM, tetapi juga budaya kerja yang permisif terhadap pelanggaran prosedur. Pengguna (*user*) terbiasa memotong jalur komando (*bypass*) demi kecepatan, dan staf TI memfasilitasinya. Selain itu, pemahaman staf operasional lapangan (supir dan logistik) terhadap penggunaan teknologi GPS masih rendah, sehingga sering memicu insiden akibat kesalahan pengoperasian (*user error*).

Method (Metode - Tata Kelola): Ketiadaan standar operasional baku (SOP) menjadi akar dari inkonsistensi layanan. Tidak adanya aturan eskalasi yang jelas menyebabkan kebingungan saat terjadi gangguan di luar jam kerja atau saat manajer tidak ada di tempat. Hal ini diperparah dengan tidak adanya *Service Level Agreement* (SLA) internal, sehingga tidak ada target waktu penyelesaian yang mengikat bagi tim TI.

Machine (Mesin - Infrastruktur): Hasil audit aset mengungkapkan bahwa infrastruktur TI pendukung operasional sudah menua. Sebagian besar laptop staf logistik berusia di atas 5 tahun dengan spesifikasi yang tidak lagi mumpuni untuk menjalankan aplikasi pemetaan terbaru. Ketidakterstandarisasi (*non-standardized*) spesifikasi perangkat keras ini menyulitkan staf TI

dalam melakukan diagnosis dan pemeliharaan massal.

Environment (Lingkungan - Fisik & Eksternal): Lokasi operasional di area *pool* kendaraan memiliki tantangan lingkungan spesifik, seperti debu, panas, dan ketidakstabilan pasokan listrik. Fluktuasi tegangan listrik sering menyebabkan perangkat jaringan (*router/switch*) mengalami *reset* mendadak. Selain itu, ketergantungan pada jaringan seluler publik di area yang kadang mengalami *blank spot* menyebabkan data pelacakan armada sering terputus (*data loss*).

Measurement (Pengukuran): Tidak adanya indikator kinerja kunci (KPI) untuk layanan TI membuat manajemen tidak dapat mengukur efektivitas tim. Tanpa data mengenai berapa lama rata-rata waktu perbaikan atau berapa jumlah insiden per bulan, sulit bagi perusahaan untuk merencanakan perbaikan kapasitas maupun investasi teknologi yang tepat sasaran.

Usulan Perbaikan Layanan TI yang Komprehensif

Berdasarkan analisis akar masalah dan kesenjangan tersebut, penelitian ini merumuskan rekomendasi strategis dan teknis untuk meningkatkan maturitas layanan TI menuju level yang lebih terkelola (*Managed*).

Transformasi Manajemen Insiden: Dari Personal ke Sistemik

Diusulkan transisi dari pelaporan berbasis *WhatsApp* ke sistem tiket terpusat. Implementasi *Single Point of Contact* (SPoC): Menetapkan satu kanal resmi (bisa berupa *Helpdesk Email* atau formulir digital sederhana) sebagai pintu masuk laporan. *WhatsApp* hanya digunakan untuk notifikasi darurat, bukan pelaporan detail.

Mekanisme Triase dan Prioritas: Staf TI wajib melakukan triase awal. Insiden yang berdampak pada operasional inti (Distribusi Solar) harus diberi label "Prioritas 1 - Kritis" dengan target respons maksimal 15 menit. Insiden pendukung (Administrasi Kantor) diberi prioritas lebih rendah. Validasi Pengguna: Tiket insiden tidak boleh ditutup (*closed*) sebelum ada konfirmasi tertulis atau verbal dari pelapor bahwa layanan telah normal kembali.

Pelembagaan Manajemen Masalah (Problem Management)

Untuk memutus siklus insiden berulang, PT Putra Laskar Merdeka perlu melembagakan praktik analisis akar masalah. Kriteria Pemicu Masalah: Menetapkan aturan bahwa jika satu jenis insiden terjadi lebih dari 3 kali dalam sebulan, atau jika terjadi satu insiden mayor yang melumpuhkan operasional lebih dari 2 jam, maka wajib dibuka tiket "Problem".

Penerapan Teknik 5 *Whys*: Manajer TI memimpin sesi investigasi singkat.

Contoh Kasus GPS Delay: Mengapa delay? (Sinyal hilang) -> Mengapa sinyal hilang? (Modem mati) -> Mengapa modem mati? (Overheat) -> Mengapa overheat? (Posisi pemasangan di dekat mesin) -> *Solusi Akar Masalah*: Pindahkan posisi pemasangan unit GPS menjauh dari blok mesin. Pembangunan *Knowledge Base*: Mendokumentasikan solusi dari hasil analisis di atas agar teknisi lain dapat langsung menerapkannya jika gejala serupa muncul di kemudian hari.

Restrukturisasi Tanggung Jawab dengan Matriks RACI

Untuk memperjelas akuntabilitas dan mengurangi beban manajerial yang berlebihan pada satu orang, struktur peran perlu didefinisikan ulang menggunakan matriks RACI (Revised).

Tabel 2. Usulan Matriks RACI yang Disempurnakan

Aktivitas Kunci	Pengguna (User)	Service Desk (Staf TI)	Teknisi Lapangan	IT Manager	Vendor Eksternal
Pelaporan Gangguan Awal	R (Pelaksana)	I	-	-	-
Pencatatan & Kategorisasi	I	R (Pelaksana)	I	A	-
Diagnosis Tingkat 1	C	R (Pelaksana)	C	A	-
Eskalasi ke Tingkat Lanjut	I	R	R	A	-
Analisis Akar Masalah (RCA)	I	C	C	R/A (Penanggung Jawab)	C (Konsultan)
Persetujuan Penggantian Aset	I	I	I	R	A (Penyedia)

Keterangan: Matriks ini menggeser beban analisis (RCA) secara eksplisit ke Manajer TI sebagai pemilik proses, namun mewajibkan konsultasi dengan Vendor untuk masalah infrastruktur yang kompleks. Implementasi dari rekomendasi di atas memiliki implikasi langsung terhadap keberlangsungan bisnis PT Putra Laskar Merdeka: Stabilitas Operasional: Dengan adanya prioritas penanganan insiden, gangguan pada sistem pelacakan armada akan mendapatkan penanganan tercepat. Hal ini meminimalkan risiko keterlambatan pengiriman solar ke klien industri, yang pada gilirannya menjaga reputasi ketepatan waktu perusahaan.

Efisiensi Biaya Jangka Panjang: Penerapan manajemen masalah (RCA) akan mengurangi biaya tersembunyi (*hidden cost*) akibat perbaikan berulang yang sia-sia. Penggantian komponen yang tepat sasaran berdasarkan data analisis jauh lebih hemat dibandingkan penggantian perangkat secara *trial and error*. Peningkatan Kepuasan Pengguna Internal: Kejelasan prosedur dan transparansi status perbaikan akan meningkatkan moral kerja karyawan. Staf operasional tidak lagi merasa frustrasi akibat ketidakpastian layanan TI, sehingga dapat fokus sepenuhnya pada tugas inti logistik dan distribusi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan mengenai manajemen insiden dan masalah layanan TI di PT Putra Laskar Merdeka (PLM) dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V4, dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen layanan TI di perusahaan ini masih berada pada tahap awal (Initial) menuju pengulangan (Repeatable). Secara kuantitatif, nilai rata-rata kematangan untuk domain Incident Management adalah 1,85 dan Problem Management sebesar 1,15, yang menunjukkan bahwa penanganan gangguan layanan masih dilakukan secara reaktif (firefighting), belum terdokumentasi dengan standar baku, dan sangat bergantung pada inisiatif individu staf TI tanpa adanya prosedur formal yang mengikat. Terdapat kesenjangan yang signifikan antara kondisi eksisting dengan standar praktik terbaik ITIL V4 (Level 4 - Managed).

Kesenjangan utama terletak pada ketiadaan mekanisme pencatatan insiden terpusat (Service Desk) dan absennya proses investigasi akar masalah (Root Cause Analysis). Hal ini menyebabkan insiden-insiden kritis, seperti error pada sistem pelacakan truk tangki dan

gangguan pada basis data absensi, terus berulang tanpa solusi permanen, yang berpotensi mengganggu efisiensi operasional distribusi solar.

Berdasarkan analisis Fishbone Diagram, akar penyebab rendahnya kualitas layanan TI dipengaruhi oleh empat faktor utama: (1) Man, yaitu kurangnya pemahaman prosedur teknis baik dari sisi pengguna maupun staf TI; (2) Method, yakni ketiadaan Standard Operating Procedure (SOP) tertulis; (3) Machine, yaitu infrastruktur perangkat keras yang menua dan tidak seragam; serta (4) Environment, yang mencakup gangguan eksternal seperti ketidakstabilan listrik dan jaringan di area pool operasional. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, telah dirancang usulan perbaikan proses bisnis berbasis ITIL V4, yang mencakup penerapan Single Point of Contact (SPoC) untuk sentralisasi pelaporan insiden, implementasi prosedur Manajemen Masalah Proaktif menggunakan teknik 5 Whys untuk mengeliminasi gangguan berulang, serta restrukturisasi tanggung jawab menggunakan Matriks RACI yang menempatkan Manajer TI sebagai pemilik proses (Accountable) untuk menjamin kepastian resolusi masalah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arjang, A., Yani, A., & Suparwata, D. O. (2025). Peran Strategis Sistem Informasi Bisnis dalam Sinkronisasi Pengelolaan Talenta, Penguatan Branding, Inovasi Layanan, dan Peningkatan Daya Saing UMKM di Era Ekonomi Digital. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(1). <https://doi.org/10.33395/jmp.v14i1.14839>
- Bimantoro, A., Pramesti, W. A., Bakti, S. W., Samudra, M. A., & Amrozi, Y. (2021). Paradoks Etika Pemanfaatan Teknologi Informasi di Era 5.0. *Jurnal Teknologi Informasi*, 7(1), 58–68. <https://doi.org/10.52643/jti.v7i1.1425>
- Celvine Adi Putra, & Tata Sutabri. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, 5(1). <https://doi.org/10.52303/jb.v5i1.96>
- Danev, V. (2021). The Internet of Things: description, applications, development, challenges. *Probl. Eng. Cybern. Robot*, 76, 3–24.
- Fahri, M. (2025). Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Pengembangan Strategis Bisnis Berkelanjutan. *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1).
- Hermin, H., Machmud, M., & Hasan, H. (2023). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pengembangan Bisnis PT Pos Indonesia. *Konstelasi: Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(1), 208–216. <https://doi.org/10.24002/konstelasi.v3i1.7027>
- Ikhtiarti, D., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan E-Learning Universitas Bina Darma Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Teknologi Dan Ilmu Komputer Prima (JUTIKOMP)*, 6(1). <https://doi.org/10.34012/jutikomp.v6i1.3598>
- J, R., Supriadi, S., & Hayadin, M. R. (2025). Peran Strategis Sistem Informasi Bisnis dalam Sinkronisasi Pengelolaan Talenta dan Penguatan Branding UMKM di Era Ekonomi Digital. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(1). <https://doi.org/10.33395/jmp.v14i1.14809>
- Krismayanti, D., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(3). <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149>
- MacLean, D., & Titah, R. (2023). Implementation and impacts of IT Service Management in the IT function. In *International Journal of Information Management* (Vol. 70). <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2023.102628>

- Nuryana, Z. (2019). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pendidikan Agama Islam. *Tamaddun*, 19(1). <https://doi.org/10.30587/tamaddun.v0i0.818>
- Rusito. (2021). Teknologi Internet, Dasar Internet, Internet of Things (IOT) dan Bahasa HTML. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Saefullah, F., Anwar, N., Ulum, M. B., Widodo, A. M., & Juman, K. K. (2022). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pembelajaran Virtual dan Kerja Jarak Jauh. *Ikraith-Informatika*, 6(3). <https://doi.org/10.37817/ikraith-informatika.v6i3.2209>
- Salim, A. N., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Nuansa Informatika*, 17.
- Santosa, I., & Mulyana, R. (2023). The IT Services Management Architecture Design for Large and Medium-sized Companies based on ITIL 4 and TOGAF Framework. *International Journal on Informatics Visualization*, 7(1). <https://doi.org/10.30630/joiv.7.1.1590>
- Sarwar, M. I., Abbas, Q., Alyas, T., Alzahrani, A., Alghamdi, T., & Alsaawy, Y. (2023). Digital Transformation of Public Sector Governance With IT Service Management-A Pilot Study. In *IEEE Access* (Vol. 11). <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2023.3237550>
- Sastramandala, M. B., Sari, R. N., & Novrina, N. (2025). Peran Strategis Sistem Informasi Bisnis dalam Sinkronisasi Pengelolaan Talenta, Penguatan Branding, Inovasi Layanan, dan Peningkatan Daya Saing UMKM di Era Ekonomi Digital. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(1).



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License