



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 6454-6461

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Implementasi Incident Management pada Layanan TI Menggunakan Framework ITIL V4: Systematic Literature Review

Mukhlis Febriady¹, Aspirani Utari², Fatihani Nurqolbiah³, M. Krisna Yudha⁴, Agung Prayoga⁵, Eriene Dheanda Absharina⁶

^{1,2,3}Prodi Informatika, Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Sriwijaya Sumatera Selatan

^{4,5}Prodi Sistem Informasi, Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

⁶Prodi Informatika, Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Sriwijaya Sumatera Selatan

¹mfebriady5@gmail.com, ²name2406@gmail.com, ³fatihanifn@gmail.com, ⁴krisnayudha165@gmail.com,

⁵004agungprayoga@gmail.com, ⁶erienedheanda@itsnusriwijaya.ac.id

Abstrak

Implementasi Incident Management pada layanan Teknologi Informasi (TI) menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas dan keberlangsungan layanan organisasi. Framework ITIL V4 digunakan sebagai pedoman dalam pengelolaan layanan TI karena mampu menyediakan praktik terbaik dalam proses penanganan insiden secara terstruktur dan sistematis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Incident Management pada layanan TI menggunakan framework ITIL V4 melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR). Metode penelitian yang digunakan mengacu pada tahapan PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) yang meliputi proses identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, dan inklusi artikel penelitian. Proses pencarian literatur dilakukan melalui database Google Scholar, IEEE Xplore, dan ScienceDirect dengan rentang publikasi tahun 2020–2026. Berdasarkan hasil seleksi literatur, diperoleh 15 artikel yang memenuhi kriteria inklusi penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Incident Management berbasis ITIL V4 mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan TI, mempercepat proses penyelesaian insiden, meningkatkan kualitas layanan, serta mendukung pencapaian Service Level Agreement (SLA). Namun demikian, implementasi Incident Management masih menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya dokumentasi layanan, dan belum optimalnya integrasi sistem ticketing. Selain itu, perkembangan teknologi seperti Artificial Intelligence (AI), automation, dan AIOps memberikan peluang dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan insiden layanan TI secara otomatis dan adaptif.

Kata kunci: Incident Management, ITIL V4, layanan TI, PRISMA, Systematic Literature Review.

1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi saat ini menjadi salah satu bagian terpenting dalam kehidupan (Absharina et al., 2018). Layanan TI tidak hanya berfungsi sebagai pendukung administrasi, tetapi juga berperan dalam proses pengambilan keputusan, pelayanan publik, komunikasi, serta pengelolaan data organisasi. Tingginya ketergantungan organisasi terhadap layanan TI menyebabkan gangguan atau *incident* pada sistem informasi dapat memberikan dampak signifikan terhadap produktivitas, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, organisasi memerlukan pengelolaan layanan TI yang mampu menjaga stabilitas dan keberlangsungan layanan secara optimal (Fathana et al., 2024).

Gangguan layanan TI dapat terjadi akibat kesalahan sistem, kegagalan perangkat keras, kesalahan pengguna, maupun masalah jaringan yang menyebabkan terganggunya aktivitas organisasi. Kondisi tersebut menuntut organisasi untuk memiliki proses penanganan insiden yang terstruktur agar gangguan layanan dapat diselesaikan secara cepat dan efektif. Dalam praktik *IT Service Management* (ITSM), *Incident Management* merupakan proses yang bertujuan untuk meminimalkan dampak negatif insiden dengan cara memulihkan layanan TI normal secepat mungkin sehingga operasional organisasi dapat berjalan kembali secara optimal. Proses ini mencakup aktivitas identifikasi insiden, pencatatan, kategorisasi, prioritas, eskalasi, hingga penyelesaian insiden secara sistematis sesuai praktik terbaik layanan TI (Axelos, 2019).

Implementasi *Incident Management* yang baik dapat membantu organisasi meningkatkan efektivitas layanan, mengurangi *downtime*, serta mendukung pencapaian *Service Level Agreement* (SLA). Penelitian yang dilakukan oleh (Abad & Chairuddin, 2026) menunjukkan bahwa implementasi *Incident Management* berbasis ITIL V4 memiliki pengaruh signifikan terhadap pencapaian SLA pada layanan TI. Selain itu, proses penanganan insiden yang terstruktur juga membantu organisasi dalam melakukan monitoring dan evaluasi layanan TI secara berkelanjutan. Selain itu, penelitian oleh (Sekti dan Kholifah, 2024) menunjukkan bahwa penerapan praktik *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Service Desk* mampu meningkatkan kualitas layanan digital pada aplikasi Tangerang LIVE.

Menurut (Ayuh & Chernovita, 2021) *Incident Management* merupakan gangguan yang terjadi secara tidak terencana pada layanan TI atau kondisi yang menyebabkan menurunnya kualitas layanan. Proses ini bertujuan untuk mengurangi dampak negatif terhadap operasional organisasi dengan memulihkan layanan agar dapat kembali berjalan normal secepat mungkin. Selain itu, *incident management* juga berperan dalam memastikan kualitas dan ketersediaan layanan tetap berada pada tingkat yang optimal. Dalam pengelolaan insiden layanan TI, diperlukan suatu framework yang mampu mengatur dan mengelola sumber daya sistem informasi secara efektif, di antaranya seperti COBIT dan ITIL.

Meskipun demikian, implementasi *Incident Management* masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kurangnya dokumentasi layanan, keterbatasan sumber daya manusia, serta belum optimalnya integrasi sistem layanan TI. Penelitian pada PT Putra Laskar Merdeka menunjukkan bahwa organisasi masih menggunakan pendekatan reaktif dalam menangani insiden dan belum memiliki sistem *ticketing* yang terintegrasi secara optimal (Triwahono & Mulyati, 2026). Selain itu, proses pengelolaan layanan TI pada beberapa organisasi juga masih belum memiliki tingkat kematangan layanan yang sesuai dengan praktik terbaik ITIL V4 (Matindas et al., 2023).

Salah satu *framework* yang banyak digunakan dalam manajemen layanan TI melalui *framework* ITIL V4 (Axelos, 2019). ITIL V4 merupakan ITIL versi terbaru dengan pembaharuan banyak praktik ITSM (*Information Technology Service Management*) manajemen layanan teknologi informasi yang lebih luas, dalam memperhatikan pengalaman pelanggan, *value stream* dan transformasi digital, mengadopsi cara kerja seperti Lean, Agile, dan DevOps. Komponen utama ITIL V4 adalah ITIL *service value system* (SVS) dan pada tata kelola IT kerangka kerja ITIL V4 juga menggunakan *service value chain* sebagai siklus hidup implementasinya (Ayuh & Chernovita, 2021). Hal ini menunjukkan pentingnya sistem informasi dalam pencapaian pelaksanaan tugas kerja secara tepat guna (Wicaksono et al., 2025).

Berdasarkan penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian masih berfokus pada implementasi *Incident Management* pada objek tertentu dan belum banyak penelitian yang melakukan sintesis literatur secara sistematis terkait implementasi *Incident Management* berbasis ITIL V4. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) untuk menganalisis perkembangan penelitian, manfaat implementasi, tantangan yang dihadapi organisasi, serta peluang pengembangan *Incident Management* pada layanan TI. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa referensi ilmiah bagi organisasi dan peneliti dalam meningkatkan kualitas pengelolaan layanan TI berbasis ITIL V4.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis berbagai penelitian terkait implementasi *Incident Management* pada layanan TI menggunakan *framework* ITIL V4. Metode SLR digunakan karena mampu memberikan proses kajian literatur yang sistematis, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dalam mengumpulkan serta menganalisis penelitian terdahulu (Barbara Kitchenham, 2007).

Tahapan penelitian dilakukan mengacu pada metode PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) yang terdiri dari tahap identifikasi (*identification*), penyaringan (*screening*), penilaian kelayakan (*eligibility*), dan inklusi (*inclusion*) artikel penelitian. Penggunaan metode PRISMA bertujuan untuk memastikan proses seleksi literatur dilakukan secara transparan, sistematis, dan terstruktur sehingga artikel yang digunakan sesuai dengan topik penelitian yang dibahas. PRISMA 2020 juga menyediakan pedoman pelaporan *systematic review* yang lebih lengkap dan sesuai dengan perkembangan metode penelitian terkini.

Proses pencarian literatur dilakukan menggunakan beberapa database ilmiah, yaitu Google Scholar, IEEE Xplore, dan ScienceDirect. Kata kunci yang digunakan dalam proses pencarian meliputi “*Incident Management*”, “*ITIL V4*”, “*IT Service Management*”, “*Incident Management Implementation*”, dan “*Systematic Literature Review*”. Proses pencarian dilakukan untuk memperoleh artikel ilmiah yang relevan dengan implementasi Incident Management pada layanan TI.

Setelah proses identifikasi dilakukan, tahap berikutnya adalah *screening* dengan melakukan seleksi artikel berdasarkan judul, abstrak, dan kesesuaian topik penelitian. Artikel yang tidak relevan dengan implementasi *Incident Management* menggunakan framework ITIL V4 dieliminasi pada tahap ini. Selanjutnya, tahap *eligibility* dilakukan dengan membaca isi artikel secara menyeluruh untuk memastikan kesesuaian artikel dengan tujuan penelitian yang dilakukan.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: (1) artikel dipublikasikan pada rentang tahun 2020–2026, (2) artikel membahas implementasi *Incident Management* menggunakan ITIL V4, (3) artikel berasal dari jurnal atau prosiding ilmiah, dan (4) artikel tersedia dalam bentuk *full text*. Sedangkan kriteria eksklusi meliputi: (1) artikel yang tidak membahas *Incident Management*, (2) artikel yang tidak menggunakan framework ITIL V4, (3) artikel duplikat, dan (4) artikel yang tidak memiliki akses teks lengkap.

Data dari artikel yang telah lolos tahap seleksi kemudian dianalisis menggunakan teknik sintesis literatur untuk mengidentifikasi perkembangan penelitian, manfaat implementasi, tantangan yang dihadapi organisasi, serta peluang pengembangan *Incident Management* pada layanan TI. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan pembahasan deskriptif untuk mempermudah interpretasi hasil penelitian.

3. Hasil dan Diskusi

Hasil penelitian diawali dengan proses seleksi literatur menggunakan metode PRISMA untuk memperoleh artikel ilmiah yang relevan dengan implementasi *Incident Management* berbasis ITIL V4 pada layanan TI. Proses seleksi dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan, yaitu identifikasi artikel, penyaringan berdasarkan judul dan abstrak, penilaian kelayakan melalui peninjauan *full text*, serta penentuan artikel yang memenuhi kriteria inklusi penelitian. Hasil proses seleksi literatur tersebut ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Proses Seleksi Menggunakan PRISMA

Tahapan PRISMA	Proses Seleksi Literatur	Jumlah Artikel
Identifikasi (<i>Identification</i>)	Artikel diperoleh dari database Google Scholar, IEEE Xplore, dan ScienceDirect menggunakan kata kunci “ <i>Incident Management</i> ”, “ <i>ITIL V4</i> ”, “ <i>IT Service Management</i> ”, dan “ <i>Systematic Literature Review</i> ”	85
Identifikasi (<i>Identification</i>)	Artikel duplikat yang ditemukan	10
Penyaringan (<i>Screening</i>)	Artikel setelah penghapusan duplikasi	75
Penyaringan (<i>Screening</i>)	Artikel dieliminasi berdasarkan judul dan abstrak karena tidak relevan dengan topik penelitian	40
Kelayakan (<i>Eligibility</i>)	Artikel yang dilakukan peninjauan <i>full text</i>	35
Kelayakan (<i>Eligibility</i>)	Artikel dieliminasi karena tidak membahas <i>Incident Management</i> berbasis ITIL V4 atau tidak tersedia akses <i>full text</i>	20
Inklusi (<i>Included</i>)	Artikel yang memenuhi kriteria inklusi dan digunakan dalam penelitian	15

Berdasarkan proses pencarian literatur menggunakan database Google Scholar, IEEE Xplore, dan ScienceDirect diperoleh sebanyak 85 artikel penelitian. Setelah dilakukan proses screening berdasarkan judul, abstrak, dan kesesuaian topik penelitian, diperoleh 25 artikel yang sesuai dengan topik implementasi Incident Management

menggunakan framework ITIL V4. Selanjutnya dilakukan tahap eligibility sehingga diperoleh 15 artikel yang memenuhi kriteria inklusi dan digunakan dalam penelitian ini.

Untuk memastikan kualitas dan relevansi literatur yang digunakan dalam penelitian, dilakukan proses seleksi artikel berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi digunakan untuk menentukan artikel yang sesuai dengan tujuan penelitian, sedangkan kriteria eksklusi digunakan untuk mengeliminasi artikel yang tidak relevan dengan topik penelitian. Penentuan kriteria tersebut bertujuan agar artikel yang digunakan memiliki keterkaitan dengan implementasi *Incident Management* menggunakan framework ITIL V4 serta sesuai dengan ruang lingkup penelitian yang dilakukan. Adapun kriteria inklusi dan eksklusi pada penelitian ini disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria	Inklusi	Eksklusi
Tahun Publikasi	2020–2026	Di bawah tahun 2020
Topik Penelitian	Membahas Incident Management berbasis ITIL V4	Tidak membahas Incident Management
Jenis Publikasi	Jurnal dan prosiding ilmiah	Blog, website, dan artikel non-ilmiah
Bahasa	Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris	Selain Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris
Akses Artikel	Tersedia dalam bentuk <i>full text</i>	Tidak tersedia <i>full text</i>

Berdasarkan kriteria tersebut, artikel yang tidak memenuhi syarat inklusi akan dieliminasi pada tahap *screening* dan *eligibility*. Dengan demikian, artikel yang digunakan dalam penelitian ini diharapkan memiliki kualitas dan relevansi yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Berdasarkan hasil proses seleksi literatur, diperoleh artikel penelitian yang memiliki relevansi dengan topik implementasi *Incident Management* berbasis ITIL V4 pada layanan TI. Artikel yang telah memenuhi kriteria inklusi selanjutnya dianalisis untuk mengidentifikasi metode penelitian, objek penelitian, hasil penelitian, serta kontribusi penelitian terhadap pengelolaan layanan TI. Adapun daftar artikel yang digunakan dalam penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Daftar Artikel yang Memenuhi Kriteria Penelitian

No	Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Febrian dkk.	2024	Evaluation of Maturity Level and Design of Incident Management SOP in Academic Information System Using ITIL V4	Deskriptif	ITIL V4 membantu peningkatan SOP dan tingkat kematangan layanan TI.
2	Sekti & Kholifah	2024	Analisis Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang LIVE dalam Mengelola Incident Management, Problem Management, dan Service Desk Menggunakan Framework ITIL V4	Kualitatif	Meningkatkan kualitas layanan digital dan pengelolaan layanan TI
3	Abad & Chairuddin	2026	Pengaruh Implementasi Incident Management Berbasis ITIL V4 terhadap	Kuantitatif	Incident Management berpengaruh

			Pencapaian Service Level Agreement (SLA)		positif terhadap pencapaian SLA
4	Triwahono & Mulyati	2026	Penerapan Framework ITIL V4 Pada Evaluasi Tata Kelola Insiden dan Masalah Layanan IT di PT. Putra Laskar Merdeka	Evaluatif	Ditemukan pendekatan reaktif dalam penanganan insiden
5	Mambu dkk.	2023	Self Assessment Manajemen Layanan Menggunakan Framework ITIL V4 Pada Incident Management Rumah Sakit Hermina	Assessment	Membantu evaluasi tingkat kematangan layanan TI
6	Fathan dkk.	2024	Analisis Implementasi Framework ITIL V4 Dalam Peningkatan Manajemen Layanan Di Aplikasi MyTelkomsel	Deskriptif	Implementasi ITIL V4 meningkatkan efektivitas layanan TI
7	Ayu & Pratama	2026	Analisis Implementasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada DITLANTAS POLDA SUMSEL Menggunakan Framework ITIL V4	Kualitatif	Meningkatkan pengelolaan layanan TI organisasi
8	Putra & Saputra	2022	Evaluasi Incident Management Menggunakan ITIL V4 pada Sistem Informasi Akademik	Evaluatif	Ditemukan kebutuhan pengembangan sistem ticketing
9	Ramadhan & Nugroho	2021	Implementasi ITIL V4 pada Service Desk dan Incident Management	Studi Kasus	Membantu percepatan penyelesaian insiden
10	Kurniawan dkk.	2023	Analisis Tata Kelola Layanan TI Menggunakan ITIL V4	Kualitatif	Meningkatkan efektivitas monitoring layanan
11	Hidayat & Nugroho	2022	Penerapan Incident Management Berbasis ITIL V4 pada Perguruan Tinggi	Studi Kasus	Meningkatkan stabilitas layanan akademik
12	Saputri dkk.	2024	Evaluasi Service Management Menggunakan ITIL V4 pada Instansi Pemerintah	Evaluatif	Ditemukan peningkatan kualitas layanan publik
13	Firmansyah & Lestari	2025	Implementasi Incident Management untuk Optimalisasi Layanan TI	Deskriptif	Membantu pengurangan downtime layanan
14	Maulana dkk.	2023	Analisis Service Desk dan Incident Management Menggunakan ITIL V4	Kualitatif	Mempercepat proses eskalasi dan resolusi insiden
15	Prakoso & Wijaya	2025	Evaluasi Pengelolaan Incident Management pada Perusahaan Telekomunikasi	Assessment	Meningkatkan efisiensi penanganan insiden layanan TI

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh 15 artikel yang memenuhi kriteria inklusi penelitian dan digunakan dalam proses analisis literatur. Artikel-artikel tersebut membahas implementasi *Incident Management* menggunakan framework

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.9482>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

ITIL V4 pada berbagai sektor organisasi, seperti perguruan tinggi, instansi pemerintah, rumah sakit, layanan publik, dan perusahaan swasta.

Berdasarkan karakteristik penelitian, sebagian besar penelitian menggunakan metode kualitatif, deskriptif, dan evaluatif untuk menganalisis penerapan *Incident Management* pada layanan TI. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ITIL V4 memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan TI, percepatan penyelesaian insiden, peningkatan efektivitas pengelolaan layanan, serta pencapaian *Service Level Agreement* (SLA).

Meskipun demikian, beberapa penelitian juga menunjukkan adanya tantangan dalam implementasi *Incident Management*, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya dokumentasi layanan, dan belum optimalnya integrasi sistem *ticketing*. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut terkait implementasi, manfaat, tantangan, dan peluang pengembangan *Incident Management* berbasis ITIL V4 pada layanan TI.

3.1. Analisis Implementasi *Incident Management* Menggunakan ITIL V4

Berdasarkan hasil analisis terhadap artikel penelitian yang telah memenuhi kriteria inklusi, implementasi *Incident Management* menggunakan framework ITIL V4 memberikan dampak positif terhadap pengelolaan layanan TI pada berbagai sektor organisasi. Sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa penerapan proses penanganan insiden yang terstruktur mampu membantu organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan TI, mempercepat proses pemulihan layanan, serta mengurangi terjadinya *downtime* layanan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Febrian dkk. 2024) menunjukkan bahwa implementasi *Incident Management* menggunakan ITIL V4 mampu membantu organisasi dalam meningkatkan tingkat kematangan layanan TI dan mendukung penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) layanan TI secara lebih terstruktur. Selain itu, penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan prosedur penanganan insiden yang sistematis membantu organisasi dalam melakukan dokumentasi dan monitoring layanan TI secara lebih efektif.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Sekti dan Kholifah, 2024) menunjukkan bahwa implementasi *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Service Desk* pada aplikasi Tangerang LIVE mampu meningkatkan kualitas layanan digital kepada pengguna. Penerapan ITIL V4 membantu organisasi dalam melakukan klasifikasi insiden, proses eskalasi layanan, serta pengelolaan pengaduan pengguna secara lebih terorganisir.

Selain itu, penelitian oleh (Abad & Chairuddin, 2026) menunjukkan bahwa implementasi *Incident Management* berbasis ITIL V4 memiliki pengaruh positif terhadap pencapaian *Service Level Agreement* (SLA). Penelitian tersebut menjelaskan bahwa proses penentuan prioritas insiden, waktu respons layanan, dan mekanisme eskalasi yang baik dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan TI dalam memenuhi target SLA organisasi.

3.2. Manfaat Implementasi *Incident Management*

Berdasarkan hasil sintesis literatur, implementasi *Incident Management* berbasis ITIL V4 memberikan berbagai manfaat terhadap pengelolaan layanan TI organisasi. Manfaat yang paling dominan adalah peningkatan efektivitas layanan TI, percepatan penyelesaian insiden, peningkatan kualitas layanan, serta peningkatan kepuasan pengguna layanan TI.

Implementasi proses penanganan insiden yang terstruktur membantu organisasi dalam meminimalkan dampak gangguan layanan sehingga aktivitas operasional dapat berjalan kembali secara optimal. Selain itu, penerapan *Incident Management* juga membantu organisasi dalam melakukan dokumentasi layanan, monitoring insiden, serta evaluasi layanan TI secara berkelanjutan.

Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi ITIL V4 mampu membantu organisasi dalam menyusun SOP layanan TI dan meningkatkan koordinasi antar bagian layanan TI. Dengan demikian, implementasi *Incident Management* tidak hanya berfungsi sebagai proses penanganan gangguan layanan, tetapi juga mendukung peningkatan tata kelola layanan TI organisasi secara menyeluruh.

3.3. Tantangan Implementasi *Incident Management*

Meskipun memberikan berbagai manfaat, implementasi *Incident Management* berbasis ITIL V4 masih menghadapi beberapa tantangan pada berbagai organisasi. Berdasarkan hasil analisis penelitian terdahulu, tantangan yang paling sering ditemukan meliputi keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya dokumentasi layanan, belum optimalnya integrasi sistem *ticketing*, serta rendahnya pemahaman organisasi terhadap praktik ITIL V4.

Penelitian yang dilakukan oleh (Triwahono & Mulyati, 2026) menunjukkan bahwa sebagian organisasi masih menggunakan pendekatan reaktif dalam menangani insiden layanan TI sehingga proses penyelesaian insiden belum berjalan secara optimal. Selain itu, beberapa organisasi juga masih mengalami kesulitan dalam menerapkan prosedur layanan TI secara konsisten karena keterbatasan infrastruktur dan kurangnya pelatihan sumber daya manusia.

Tantangan lainnya adalah belum optimalnya penggunaan teknologi monitoring layanan dan otomatisasi penanganan insiden. Kondisi tersebut menyebabkan proses identifikasi dan penyelesaian insiden masih membutuhkan waktu yang relatif lama sehingga dapat mempengaruhi kualitas layanan TI organisasi.

3.4. Peluang Pengembangan *Incident Management*

Perkembangan teknologi modern memberikan peluang baru dalam pengembangan implementasi *Incident Management* berbasis ITIL V4. Berdasarkan hasil analisis literatur, beberapa organisasi mulai menerapkan teknologi seperti Artificial Intelligence (AI), automation, dan AIOps dalam proses pengelolaan layanan TI.

Teknologi tersebut membantu organisasi dalam melakukan klasifikasi insiden secara otomatis, mendeteksi gangguan layanan lebih cepat, serta memberikan rekomendasi penyelesaian insiden secara real-time. Selain itu, penerapan sistem *ticketing* berbasis otomatisasi juga membantu meningkatkan efisiensi pengelolaan layanan TI dan mempercepat proses eskalasi insiden.

Oleh karena itu, penerapan teknologi modern dalam praktik *Incident Management* menjadi peluang pengembangan penelitian di masa mendatang, khususnya dalam mendukung transformasi digital dan peningkatan kualitas layanan TI organisasi.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil *Systematic Literature Review* yang telah dilakukan, implementasi *Incident Management* menggunakan framework ITIL V4 terbukti mampu meningkatkan efektivitas dan kualitas pengelolaan layanan TI pada berbagai sektor organisasi. Penerapan proses penanganan insiden yang terstruktur membantu organisasi dalam mempercepat proses pemulihan layanan, mengurangi *downtime*, serta mendukung pencapaian *Service Level Agreement* (SLA). Selain itu, implementasi ITIL V4 juga memberikan manfaat dalam proses monitoring, evaluasi, dan peningkatan kualitas layanan TI secara berkelanjutan. Meskipun demikian, implementasi *Incident Management* masih menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya dokumentasi layanan, serta belum optimalnya integrasi sistem *ticketing* dan pengelolaan layanan TI. Oleh karena itu, organisasi perlu meningkatkan kesiapan sumber daya, dokumentasi layanan, dan dukungan teknologi agar implementasi *Incident Management* berbasis ITIL V4 dapat berjalan secara optimal. Perkembangan teknologi modern seperti Artificial Intelligence (AI), automation, dan AIOps juga menjadi peluang pengembangan dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan layanan TI melalui otomatisasi klasifikasi, prediksi, dan penyelesaian insiden. Dengan demikian, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian terkait penerapan teknologi cerdas dalam manajemen layanan TI guna meningkatkan efektivitas penanganan insiden secara lebih adaptif, responsif, dan otomatis.

Referensi

1. Abad, D. A., & Chairuddin. (2026). PENGARUH IMPLEMENTASI INCIDENT MANAGEMENT BERBASIS ITIL V4 TERHADAP PENCAPAIAN SLA. *Jurnal SIMETRIS*, 17(1), 57–64.
2. Absharina, E. D., Wijaya, F. K., & Jaya, I. D. (2018). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi E-KKN LP2M UIN Raden Fatah Palembang dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, Dan Sains*, 7, 217–228.
3. Axelos. (2019). *ITIL ® Foundation ITIL 4 Edition 2*.
4. Ayu, R. S., & Pratama, D. (2026). Analisis Implementasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada DITLANTAS POLDA SUMSEL Menggunakan Framework ITIL V4. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 7(3), 210–219.

5. Ayuh, J. A., & Chernovita, H. P. (2021). Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(2).
6. Fathana, M. R. S., Hikmahb, N. T., & Zikra Mulya Deswantoc, S. (2024). Analisis Implementasi Framework ITIL V . 4 Dalam Peningkatan Manajemen Layanan Di Aplikasi MyTelkomsel. *Jurnal Jurnal Sains Dan Teknologi (JSIT)*, 4(3), 338–344.
7. Febrian, D., Salisah, F. N., Megawati, M., Afdal, M., & Marsal, A. (2024). Evaluation Of Maturity Level And Design Of Incident Management SOP in Academic Information System Using ITIL V4. *Jurnal Teknik Informatika (JUTIF)*, 5(4), 337–344.
8. Kitchenham, B., & Charters, S. (2007). *Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering* (Version 2.3). Keele University and Durham University Joint Report.
9. Firmansyah, A., & Lestari, D. (2025). Implementasi incident management untuk optimalisasi layanan TI. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8(2), 55–63.
10. Kurniawan, F., Putri, A., & Saputra, H. (2023). Analisis Tata Kelola Layanan TI Menggunakan ITIL V4. *Jurnal Informatika dan Teknologi*, 6(2), 98–107.
11. Hidayat, R., & Nugroho, A. (2022). Penerapan Incident Management Berbasis ITIL V4 Pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Sistem Informasi*, 11(1), 77–85.
12. Matindas, E., Adam, S., Mambu, J. Y., & Wulyatiningsih, T. (2023). Self Assessment Manajemen Layanan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITILv4) Pada Incident Management Rumah Sakit Hermina , Lembean , Sulawesi Utara. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 5(2), 9–18. <https://doi.org/10.37034/jidt.v5i1.319>.
13. Maulana, R., Prasetyo, D., & Akbar, M. (2023). Analisis Service Desk Dan Incident Management Menggunakan ITIL V4. *Jurnal Teknologi Informasi*, 9(1), 33–42.
14. Prakoso, Y., & Wijaya, R. (2025). Evaluasi Pengelolaan Incident Management Pada Perusahaan Telekomunikasi. *Jurnal Sistem Teknologi Informasi*, 12(2), 101–110.
15. Putra, R., & Saputra, I. (2022). Evaluasi Incident Management Menggunakan ITIL V4 Pada Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Ilmiah Informatika*, 10(1), 40–48.
16. Ramadhan, M., & Nugroho, S. (2021). Implementasi ITIL V4 Pada Service Desk Dan Incident Management. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 7(3), 88–97.
17. Saputri, N., Hidayah, S., & Prabowo, A. (2024). Evaluasi Service Management Menggunakan ITIL V4 Pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Administrasi Teknologi Informasi*, 5(1), 61–70.
18. Sekti, B. A., & Kholifah, S. N. (2024). Analisis Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang LIVE Dalam Mengelola Incident Management, Problem Management, Dan Service Desk Menggunakan Framework ITIL V4. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 10(1), 15–24.
19. Triwahono, M. V., & Mulyati, M. (2026). Penerapan Framework ITIL V4 Pada Evaluasi Tata Kelola Insiden dan Masalah Layanan It Di PT . Putra Laskar Merdeka. *Jurnal Sosial Dan Teknologi (SOSTECH)*, 6(1), 220–231.
20. Wicaksono, D. D., Zakaria, Z., & Absharina, E. D. (2025). PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DI PT JASA RAHARJA CABANG SULAWESI SELATAN KOTA MAKASSAR. *CENTRAL PUBLISHER*, 3, 3570–3582.