



## Penerapan IT Service Management (ITSM) Berbasis ITIL Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Pada Perusahaan

Sukma Anjeliana<sup>1</sup>, Muhammad Rafi Khairullah<sup>2</sup>, Junaidi Febrian<sup>3</sup>, Tania Fara Dika<sup>4</sup>, Yodi Pratama<sup>5</sup>,  
Komputerio Akbar<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup> Program Studi Sistem Informasi (S1), STMIK Borneo Internasional Balikpapan

<sup>1</sup>[sukma.25@stmik-borneo.ac.id](mailto:sukma.25@stmik-borneo.ac.id), <sup>2</sup>[mrafi.25@stmik-borneo.ac.id](mailto:mrafi.25@stmik-borneo.ac.id), <sup>3</sup>[junaidi.25@stmik-borneo.ac.id](mailto:junaidi.25@stmik-borneo.ac.id), <sup>4</sup>[taniafara.25@stmik-borneo.ac.id](mailto:taniafara.25@stmik-borneo.ac.id), <sup>5</sup>[yodipratama.25@stmik-borneo.ac.id](mailto:yodipratama.25@stmik-borneo.ac.id), <sup>6</sup>[komputerio@stmik-borneo.ac.id](mailto:komputerio@stmik-borneo.ac.id)

### Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong perusahaan untuk menyediakan layanan informasi yang berkualitas, efektif, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Dalam mendukung pengelolaan layanan tersebut, penerapan *Information Technology Service Management* (ITSM) berbasis *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) menjadi salah satu pendekatan yang relevan karena menyediakan kerangka kerja terstruktur dalam merancang, mengelola, mengoperasikan, dan meningkatkan layanan teknologi informasi secara berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan ITSM berbasis ITIL dalam meningkatkan kualitas layanan informasi pada perusahaan, khususnya pada domain *Service Operation* yang mencakup *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment*, dan *Access Management*. Metode penelitian yang digunakan adalah *Systematic Literature Review* (SLR) dengan pendekatan deskriptif kualitatif melalui pengumpulan dan analisis berbagai artikel ilmiah, buku, prosiding, serta publikasi yang relevan dengan ITSM dan ITIL. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan ITIL mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan teknologi informasi melalui prosedur kerja yang lebih terstandar, terdokumentasi, dan berorientasi pada pengguna. *Incident Management* membantu mempercepat pemulihan layanan ketika terjadi gangguan, *Problem Management* berperan dalam mengidentifikasi akar penyebab masalah berulang, *Request Fulfillment* meningkatkan kecepatan pemenuhan permintaan layanan, sedangkan *Access Management* memperkuat keamanan dan pengendalian hak akses data. Selain itu, penerapan ITSM berbasis ITIL juga berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional, pengurangan risiko layanan, peningkatan kepuasan pengguna, serta dukungan terhadap pencapaian tujuan bisnis perusahaan. Dengan demikian, ITSM berbasis ITIL dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kualitas layanan informasi secara berkelanjutan, meskipun penerapannya tetap memerlukan dukungan manajemen, kesiapan sumber daya manusia, dan evaluasi layanan secara berkala.

**Kata Kunci:** ITSM, ITIL, Operasional Layanan, Manajemen Layanan TI, Kualitas Layanan Informasi.

### 1. Pendahuluan

Penggunaan teknologi informasi telah menjadi elemen fundamental dalam mendukung perkembangan sistem informasi di berbagai organisasi. Keberadaan teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi juga sebagai penunjang utama dalam pencapaian tujuan bisnis yang lebih efektif dan efisien (Agustina et al., 2021). Dalam konteks organisasi modern, teknologi informasi berperan dalam mempercepat proses kerja dan meningkatkan produktivitas sumber daya manusia. Selain itu, transformasi digital yang terjadi secara global mendorong perusahaan untuk beradaptasi dengan sistem berbasis teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi telah menjadi kebutuhan strategis dalam pengelolaan organisasi.

Pemanfaatan teknologi informasi juga memberikan dampak signifikan terhadap efektivitas kerja dan efisiensi operasional organisasi. Rosano dan Sudaradjat tahun 2023 menjelaskan bahwa teknologi informasi mampu meningkatkan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan secara lebih terstruktur. Selain itu, teknologi informasi membantu perusahaan dalam mengelola sumber daya secara optimal serta meminimalkan risiko operasional. Deyantoro dan distribusi pada tahun 2022 juga menekankan bahwa pengelolaan teknologi yang baik dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan. Dengan demikian, teknologi informasi memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan organisasi secara menyeluruh.

Perkembangan teknologi informasi juga telah mengubah cara kerja organisasi secara signifikan (Hilabi dan Huda, 2019). Perubahan tersebut mencakup proses bisnis, pola komunikasi, hingga sistem pelayanan yang semakin terdigitalisasi. Kebutuhan akan layanan teknologi informasi yang berkualitas semakin meningkat seiring dengan kompleksitas kebutuhan pengguna. Pratama dan Sutabri (2023) menegaskan bahwa pelayanan teknologi informasi harus selaras dengan visi dan misi organisasi. Oleh karena itu, organisasi dituntut untuk mengelola layanan teknologi informasi secara lebih profesional.

Selain itu, permintaan terhadap layanan teknologi informasi yang berkualitas terus meningkat di berbagai sektor (Hilabi dan Huda, 2019). Hal ini terjadi karena hampir seluruh bidang kehidupan telah mengandalkan teknologi

informasi dalam proses operasionalnya. Handayani dan Aziz (2020) menyebutkan bahwa teknologi informasi telah digunakan secara luas, termasuk dalam bidang pendidikan dan layanan publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa teknologi informasi tidak lagi bersifat pendukung, melainkan menjadi kebutuhan utama. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan layanan yang terstruktur agar manfaat teknologi dapat dirasakan secara maksimal.

Dalam bidang pendidikan, penerapan teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan akademik dan administrasi. Sistem berbasis teknologi memungkinkan proses pembelajaran dan pengelolaan data menjadi lebih efektif. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas institusi pendidikan. Penggunaan teknologi juga membantu mempercepat akses informasi bagi pengguna. Dengan demikian, teknologi informasi memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

Untuk mencapai keselarasan antara teknologi informasi dan tujuan organisasi, diperlukan suatu pendekatan manajemen layanan yang tepat. Rachmatullah dan Purwani (2022) menjelaskan bahwa pengelolaan layanan teknologi informasi harus selaras dengan strategi organisasi. Hal ini bertujuan agar teknologi informasi tidak hanya digunakan sebagai alat operasional, tetapi juga sebagai pendukung strategi bisnis. Dengan adanya pengelolaan yang baik, organisasi dapat memaksimalkan manfaat dari teknologi informasi. Oleh karena itu, diperlukan kerangka kerja yang mampu mengarahkan pengelolaan layanan secara sistematis.

Manajemen Layanan Teknologi Informasi atau Information Technology Service Management (ITSM) merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengelola layanan teknologi informasi secara terstruktur (Safitri et al., 2021). ITSM berfokus pada pemberian layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan tujuan organisasi. Pendekatan ini menekankan pentingnya kualitas layanan dalam setiap proses teknologi informasi. Selain itu, ITSM juga mengatur bagaimana layanan dirancang, dioperasikan, dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Dengan demikian, ITSM menjadi dasar penting dalam pengelolaan layanan teknologi informasi modern.

Penerapan ITSM memberikan berbagai manfaat bagi organisasi dalam mengelola layanan teknologi informasi. Salah satu manfaat utamanya adalah peningkatan kualitas layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Selain itu, ITSM membantu meningkatkan kepuasan pengguna melalui sistem layanan yang lebih terstruktur. Proses bisnis juga menjadi lebih terorganisir sehingga meningkatkan efisiensi operasional. Dengan adanya ITSM, organisasi dapat membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Salah satu kerangka kerja yang digunakan dalam ITSM adalah Information Technology Infrastructure Library (ITIL). ITIL merupakan standar yang digunakan untuk mengelola layanan teknologi informasi secara sistematis. Kerangka kerja ini memberikan panduan dalam merancang, mengimplementasikan, dan meningkatkan layanan teknologi informasi. ITIL telah digunakan secara luas di berbagai organisasi karena sifatnya yang fleksibel dan terstruktur. Dengan demikian, ITIL menjadi salah satu framework yang paling banyak diterapkan dalam pengelolaan layanan TI.

Dalam ITIL, terdapat beberapa tahapan siklus hidup layanan yang mencakup berbagai proses penting. Salah satu tahapan tersebut adalah Service Operation yang berfokus pada pengelolaan operasional layanan sehari-hari. Tahap ini memastikan bahwa layanan teknologi informasi berjalan dengan baik sesuai kebutuhan pengguna. Service Operation juga mencakup penanganan gangguan, permintaan layanan, serta pengelolaan akses pengguna. Oleh karena itu, tahap ini sangat penting dalam menjaga stabilitas layanan teknologi informasi.

Manajemen insiden dalam ITIL berfokus pada pemulihan layanan yang terganggu agar kembali normal secepat mungkin. Proses ini bertujuan untuk meminimalkan dampak gangguan terhadap pengguna layanan. Dengan adanya prosedur yang jelas, insiden dapat ditangani secara lebih cepat dan terstruktur. Hal ini juga membantu meningkatkan produktivitas pengguna karena gangguan dapat segera diatasi. Oleh sebab itu, manajemen insiden menjadi bagian penting dalam Service Operation.

Manajemen masalah dalam ITIL berfungsi untuk mengidentifikasi akar penyebab dari suatu permasalahan yang terjadi secara berulang. Proses ini tidak hanya menyelesaikan masalah sementara, tetapi juga mencegah terjadinya masalah yang sama di masa depan. Dengan analisis yang tepat, organisasi dapat menemukan solusi jangka panjang. Selain itu, dokumentasi masalah membantu meningkatkan pengetahuan teknis tim IT. Hal ini berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Request Fulfillment merupakan proses dalam ITIL yang menangani permintaan layanan dari pengguna. Permintaan tersebut dapat berupa pembuatan akun, reset kata sandi, atau permintaan akses sistem. Dengan adanya prosedur yang jelas, proses layanan menjadi lebih cepat dan terorganisir. Selain itu, sistem pencatatan membantu pengguna untuk memantau status permintaan mereka. Hal ini meningkatkan transparansi dan kepuasan pengguna terhadap layanan.

Manajemen akses dalam ITIL berfokus pada pengaturan hak akses pengguna terhadap sistem dan data. Proses ini memastikan bahwa hanya pengguna yang berwenang yang dapat mengakses informasi tertentu. Dengan mekanisme autentikasi dan otorisasi, keamanan sistem dapat terjaga dengan baik. Selain itu, pencatatan aktivitas pengguna membantu dalam pengawasan dan audit sistem. Oleh karena itu, manajemen akses sangat penting dalam menjaga keamanan informasi organisasi.

Secara keseluruhan, kebutuhan akan layanan teknologi informasi yang berkualitas mendorong organisasi untuk menerapkan kerangka kerja ITSM berbasis ITIL. Penerapan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pendekatan yang terstruktur dan sistematis. Namun, dalam praktiknya masih terdapat berbagai tantangan seperti keterbatasan sumber daya dan perubahan budaya organisasi (Hilabi dan Huda, 2019). Pratama dan Sutabri (2023) juga menekankan pentingnya evaluasi berkelanjutan dalam implementasi ITIL. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menganalisis penerapan ITSM berbasis ITIL dalam meningkatkan kualitas layanan informasi pada perusahaan.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode ini digunakan karena mampu mengkaji berbagai hasil penelitian terdahulu secara sistematis, terstruktur, dan berbasis bukti ilmiah. Data diperoleh dari berbagai sumber seperti artikel ilmiah nasional dan internasional, prosiding, buku, serta publikasi ilmiah yang membahas Information Technology Service Management (ITSM) dan Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai penerapan ITSM berbasis ITIL dalam meningkatkan kualitas layanan informasi pada perusahaan. Dengan demikian, hasil penelitian tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga analitis berdasarkan sintesis literatur yang relevan. Metode SLR dipilih karena mampu mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menginterpretasikan hasil penelitian sebelumnya secara terstruktur.

Tahapan penelitian meliputi:

1. Menentukan topik dan rumusan masalah.
2. Menentukan kata kunci pencarian seperti ITSM, ITIL, Service Operation, dan IT Service Management.
3. Menyeleksi literatur berdasarkan relevansi dan tahun publikasi.
4. Menganalisis isi literatur yang terpilih.
5. Menyusun hasil analisis dan memberikan rekomendasi penerapan ITIL pada perusahaan.

Pada tahap awal, penelitian dimulai dengan menentukan topik serta merumuskan masalah penelitian secara jelas dan terarah. Rumusan masalah difokuskan pada bagaimana penerapan ITSM berbasis ITIL dapat meningkatkan kualitas layanan informasi pada perusahaan. Setelah itu, dilakukan penentuan kata kunci pencarian yang digunakan untuk mengumpulkan literatur yang relevan. Kata kunci utama yang digunakan meliputi ITSM, ITIL, Service Operation, dan IT Service Management. Selain itu, digunakan juga kata kunci pendukung seperti Manajemen Layanan TI, Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, dan Access Management. Penentuan kata kunci ini bertujuan agar proses pencarian literatur lebih spesifik dan sesuai dengan fokus penelitian. Literatur yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai database ilmiah yang kredibel dan terpercaya. Sumber literatur meliputi Google Scholar, ScienceDirect, IEEE Xplore, SpringerLink, serta jurnal nasional yang telah terakreditasi. Pemilihan sumber dilakukan berdasarkan relevansi dengan topik, kredibilitas penerbit, serta kebaruan publikasi. Penelitian ini membatasi literatur yang digunakan pada publikasi dalam rentang waktu sepuluh tahun terakhir agar hasil analisis tetap aktual. Dengan demikian, data yang digunakan mencerminkan perkembangan terbaru dalam implementasi ITSM dan ITIL di berbagai organisasi. Pengumpulan literatur dilakukan secara sistematis untuk memastikan kesesuaian dengan tujuan penelitian.

Selanjutnya dilakukan proses seleksi literatur berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi meliputi artikel yang membahas penerapan ITSM atau ITIL, artikel yang berhubungan dengan peningkatan kualitas layanan teknologi informasi, serta artikel yang tersedia dalam bentuk full text. Selain itu, literatur yang dipilih harus berasal dari periode publikasi sepuluh tahun terakhir. Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi artikel yang tidak relevan dengan topik penelitian, artikel yang duplikat, serta artikel yang hanya membahas aspek teknis tanpa kaitan dengan manajemen layanan TI. Proses seleksi ini dilakukan untuk memastikan bahwa literatur yang digunakan benar-benar relevan dan berkualitas.

Tahap berikutnya adalah analisis isi (content analysis) terhadap literatur yang telah dipilih. Analisis dilakukan dengan membaca, memahami, dan mengelompokkan isi setiap penelitian berdasarkan fokus kajiannya. Literatur kemudian dikelompokkan berdasarkan domain ITIL seperti Service Operation, Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, dan Access Management. Selain itu, dianalisis pula manfaat, permasalahan, serta rekomendasi yang diberikan dalam setiap penelitian. Proses ini bertujuan untuk menemukan pola, kesamaan, dan perbedaan dari berbagai hasil penelitian yang telah dikaji. Dengan demikian, diperoleh gambaran yang lebih sistematis mengenai implementasi ITIL.

Hasil analisis kemudian dibandingkan secara deskriptif untuk mengetahui efektivitas penerapan ITSM berbasis ITIL di berbagai organisasi. Perbandingan dilakukan berdasarkan hasil temuan dari masing-masing literatur yang telah dianalisis. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan secara objektif berdasarkan data ilmiah yang tersedia. Selain itu, analisis ini juga membantu mengidentifikasi kecenderungan penerapan ITIL dalam meningkatkan kualitas layanan informasi. Dengan demikian, hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan terarah.

Validitas penelitian dijaga dengan menggunakan sumber-sumber yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Setiap literatur yang digunakan dipilih berdasarkan kualitas publikasi dan relevansi terhadap topik penelitian. Selain itu, dilakukan perbandingan antar hasil penelitian untuk memastikan konsistensi data. Pendekatan ini bertujuan untuk mengurangi bias dalam analisis literatur. Dengan demikian, hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai efektivitas ITSM berbasis ITIL dalam meningkatkan kualitas layanan informasi pada perusahaan.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### **3.1 Gambaran Umum Penerapan ITSM Berbasis ITIL**

Berdasarkan hasil kajian literatur yang dianalisis, penerapan Information Technology Service Management (ITSM) berbasis ITIL memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan teknologi informasi di organisasi. ITIL berfungsi sebagai framework yang mengatur seluruh proses layanan TI secara sistematis, terstruktur, dan berkelanjutan. Struktur ini mencakup perencanaan layanan, pelaksanaan operasional, hingga evaluasi kinerja layanan yang dilakukan secara periodik. Dengan adanya standar tersebut, organisasi dapat memastikan bahwa setiap layanan berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Agustina et al. (2021) menjelaskan bahwa ITIL mampu meningkatkan efektivitas layanan TI melalui pendekatan berbasis proses yang konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa ITIL tidak hanya berfungsi sebagai pedoman teknis, tetapi juga sebagai sistem manajemen layanan yang terintegrasi. Oleh karena itu, ITIL menjadi dasar penting dalam pengelolaan layanan teknologi informasi modern.

Selain itu, penerapan ITIL membantu organisasi dalam mengurangi ketidakaturan dalam pengelolaan layanan teknologi informasi. Setiap proses layanan memiliki alur kerja yang jelas sehingga memudahkan dalam pengendalian operasional. Hal ini membuat setiap aktivitas dapat dipantau dan dievaluasi secara sistematis. Dokumentasi yang dihasilkan dari setiap proses juga menjadi dasar dalam melakukan perbaikan layanan. Dengan adanya dokumentasi tersebut, organisasi dapat melakukan analisis terhadap kinerja layanan secara lebih objektif. Proses ini juga membantu dalam meningkatkan transparansi dalam pengelolaan layanan TI. Dengan demikian, ITIL memberikan kontribusi besar dalam menciptakan sistem layanan yang lebih tertib dan terstruktur.

Penerapan ITSM berbasis ITIL juga memberikan dampak yang signifikan terhadap aspek manajerial organisasi. Pengelolaan layanan tidak hanya berfokus pada operasional teknis, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan strategis. Hal ini dimungkinkan karena seluruh proses layanan terdokumentasi dengan baik dan menghasilkan data yang dapat dianalisis. Data tersebut digunakan oleh manajemen untuk mengevaluasi kinerja layanan secara menyeluruh. Rosano dan Sudaradjat (2023) menyatakan bahwa teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi. Dengan demikian, ITIL menjadi alat yang mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Hal ini menjadikan ITIL sebagai framework yang tidak hanya operasional, tetapi juga strategis.

Dari sisi efisiensi, ITIL memberikan dampak positif dalam mempercepat proses layanan teknologi informasi. Setiap aktivitas memiliki standar operasional yang jelas sehingga mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian tugas. Hal ini juga mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam proses layanan. Pembagian tugas dalam tim IT menjadi lebih terstruktur dan efisien. Dengan demikian, sumber daya manusia dapat dimanfaatkan secara optimal. Selain itu, koordinasi antar bagian menjadi lebih efektif karena adanya standar prosedur yang sama. Hal ini berkontribusi pada peningkatan produktivitas organisasi secara keseluruhan.

Selain efisiensi, ITIL juga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Kualitas layanan tidak hanya diukur dari kecepatan, tetapi juga dari konsistensi dan keandalan sistem. ITIL membantu organisasi dalam menjaga stabilitas layanan melalui mekanisme monitoring dan evaluasi. Hal ini memungkinkan organisasi untuk mendeteksi masalah lebih cepat sebelum berdampak besar. Selain itu, ITIL juga mendorong peningkatan responsivitas terhadap kebutuhan pengguna. Dengan demikian, pengalaman pengguna terhadap layanan menjadi lebih baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa ITIL memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna.

Implementasi ITIL juga berperan dalam meningkatkan integrasi antar proses layanan teknologi informasi. Setiap domain dalam ITIL saling terhubung dan mendukung satu sama lain. Hal ini menciptakan sistem layanan yang lebih komprehensif dan terkoordinasi. Dengan adanya integrasi tersebut, organisasi dapat menghindari duplikasi proses kerja. Selain itu, koordinasi antar unit kerja menjadi lebih mudah dilakukan. ITIL memastikan bahwa seluruh proses berjalan dalam satu kerangka yang sama. Hal ini memperkuat efektivitas manajemen layanan TI. Secara keseluruhan, penerapan ITSM berbasis ITIL memberikan dampak yang sangat luas terhadap organisasi. Framework ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat kualitas layanan dan pengambilan keputusan. Selain itu, ITIL membantu organisasi dalam menciptakan sistem layanan yang lebih stabil dan terukur. Meskipun demikian, keberhasilan implementasi tetap bergantung pada komitmen organisasi. Dengan demikian, ITIL menjadi solusi strategis dalam pengelolaan layanan teknologi informasi yang modern dan berkelanjutan.

#### **3.2 Manajemen Insiden dalam ITIL**

Manajemen insiden merupakan salah satu proses utama dalam Service Operation ITIL yang berfokus pada pemulihan layanan teknologi informasi secepat mungkin ketika terjadi gangguan. Tujuan utama dari proses ini adalah untuk meminimalkan dampak gangguan terhadap pengguna layanan. Dalam implementasinya, setiap insiden dicatat secara sistematis untuk memudahkan proses penanganan. Prosedur ini memungkinkan organisasi untuk merespons gangguan dengan lebih cepat dan terstruktur. Selain itu, setiap insiden memiliki klasifikasi berdasarkan tingkat prioritas. Hal ini membantu dalam menentukan urgensi penanganan secara tepat. Dengan demikian, proses manajemen insiden menjadi lebih efektif dalam menjaga kontinuitas layanan.

Penerapan manajemen insiden memungkinkan organisasi untuk menangani gangguan dengan pendekatan yang lebih terorganisir. Setiap insiden yang masuk melalui service desk akan diproses sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Hal ini membuat proses penanganan menjadi lebih konsisten dan tidak bergantung pada individu tertentu. Selain itu, adanya sistem tiket membantu dalam memantau status penyelesaian insiden. Pengguna juga dapat mengetahui perkembangan penanganan secara real time. Hal ini meningkatkan transparansi layanan teknologi informasi. Dengan demikian, kepercayaan pengguna terhadap layanan juga meningkat.

Selain itu, manajemen insiden berperan penting dalam mengurangi waktu downtime sistem. Semakin cepat insiden ditangani, semakin kecil dampak yang ditimbulkan terhadap operasional pengguna. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan produktivitas organisasi. Safitri et al. (2021) menjelaskan bahwa ITIL mampu meningkatkan kualitas pengelolaan layanan teknologi informasi secara signifikan. Oleh karena itu, manajemen insiden menjadi bagian penting dalam menjaga stabilitas sistem. Proses ini memastikan bahwa layanan dapat kembali normal dalam waktu yang optimal.

Manajemen insiden juga membantu organisasi dalam melakukan analisis terhadap pola gangguan yang terjadi. Data insiden yang terkumpul dapat digunakan untuk mengidentifikasi masalah yang sering muncul. Hal ini menjadi dasar dalam melakukan perbaikan sistem jangka panjang. Selain itu, organisasi dapat meningkatkan kualitas layanan berdasarkan data historis tersebut. Proses ini juga mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat. Dengan demikian, manajemen insiden tidak hanya bersifat reaktif tetapi juga analitis.

Dampak lain dari manajemen insiden adalah peningkatan kepuasan pengguna layanan. Pengguna merasa lebih terbantu karena gangguan dapat diselesaikan dengan cepat. Hal ini menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik. Selain itu, sistem komunikasi yang jelas membuat pengguna merasa lebih diperhatikan. Dengan demikian, hubungan antara pengguna dan penyedia layanan menjadi lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen insiden memiliki dampak langsung terhadap kualitas layanan.

Manajemen insiden juga meningkatkan efisiensi kerja tim IT dalam organisasi. Proses yang terstruktur memungkinkan pembagian tugas yang lebih jelas. Hal ini mengurangi kebingungan dalam penanganan insiden. Selain itu, penggunaan sistem service desk mempercepat proses eskalasi masalah. Dengan demikian, tim IT dapat bekerja lebih efektif dan efisien. ITIL membantu menciptakan alur kerja yang lebih terorganisir.

Secara keseluruhan, manajemen insiden merupakan komponen vital dalam ITIL Service Operation. Proses ini tidak hanya membantu dalam pemulihan layanan, tetapi juga meningkatkan kualitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Dengan adanya prosedur yang jelas, organisasi dapat mengelola gangguan secara lebih baik. Hal ini menjadikan manajemen insiden sebagai salah satu elemen terpenting dalam ITSM berbasis ITIL.

### **3.3 Problem Management dalam ITIL**

Problem management dalam ITIL berfokus pada identifikasi akar penyebab dari permasalahan yang terjadi secara berulang dalam sistem teknologi informasi. Tujuan utama dari proses ini adalah mencegah terjadinya insiden yang sama di masa depan sehingga layanan dapat berjalan lebih stabil. Berdasarkan hasil kajian literatur, penerapan problem management terbukti dapat mengurangi frekuensi gangguan sistem secara signifikan. Hal ini disebabkan karena setiap masalah dianalisis secara mendalam untuk menemukan root cause yang sebenarnya. Dengan pendekatan tersebut, solusi yang dihasilkan tidak hanya bersifat sementara, tetapi juga bersifat jangka panjang. Handayani dan Aziz (2020) menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi yang tepat dapat meningkatkan kualitas layanan organisasi. Oleh karena itu, problem management memiliki peran strategis dalam pengelolaan layanan TI.

Selain itu, problem management membantu organisasi dalam membangun knowledge base yang terdokumentasi dengan baik. Setiap permasalahan yang telah diselesaikan dicatat sebagai referensi untuk penanganan masalah di masa depan. Hal ini memungkinkan tim IT untuk menyelesaikan masalah serupa dengan lebih cepat tanpa harus melakukan analisis ulang dari awal. Dengan adanya dokumentasi tersebut, proses troubleshooting menjadi lebih efisien dan terarah. Selain itu, knowledge base juga meningkatkan konsistensi dalam penanganan masalah. Organisasi dapat mengurangi ketergantungan pada individu tertentu dalam proses penyelesaian gangguan.

Problem management juga berkontribusi dalam meningkatkan stabilitas sistem secara keseluruhan. Dengan berkurangnya masalah yang berulang, maka beban kerja tim IT menjadi lebih ringan. Hal ini memungkinkan organisasi untuk lebih fokus pada pengembangan sistem dibandingkan hanya pada perbaikan masalah. Selain itu, tingkat keandalan sistem menjadi lebih tinggi karena akar masalah telah ditangani dengan tepat. Proses ini juga

membantu mengurangi risiko gangguan besar yang dapat mengganggu operasional organisasi. Dengan demikian, problem management memberikan dampak jangka panjang terhadap kualitas layanan.

Dari sisi operasional, problem management membantu meningkatkan efisiensi kerja tim IT. Setiap analisis masalah dilakukan secara sistematis sehingga mengurangi waktu penyelesaian. Hal ini membuat proses kerja menjadi lebih terstruktur dan teratur. Selain itu, kolaborasi antar tim juga menjadi lebih efektif karena adanya dokumentasi yang jelas. Organisasi dapat mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki untuk menangani permasalahan yang lebih kompleks. Dengan demikian, efisiensi operasional dapat ditingkatkan secara signifikan. Secara keseluruhan, problem management merupakan bagian penting dalam ITIL Service Operation yang berfungsi untuk meningkatkan stabilitas dan kualitas layanan TI. Proses ini tidak hanya menyelesaikan masalah yang terjadi, tetapi juga mencegah masalah yang sama terulang kembali. Dengan pendekatan analitis dan sistematis, organisasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Oleh karena itu, problem management menjadi elemen penting dalam pengelolaan ITSM berbasis ITIL.

### **3.4 Request Fulfillment dalam ITIL**

Request Fulfillment merupakan proses dalam ITIL yang menangani permintaan layanan dari pengguna secara terstruktur dan sistematis. Permintaan tersebut dapat berupa pembuatan akun, reset password, instalasi perangkat lunak, maupun permintaan akses tertentu dalam sistem. Berdasarkan hasil kajian literatur, penerapan request fulfillment terbukti dapat meningkatkan kecepatan layanan kepada pengguna. Hal ini disebabkan karena setiap permintaan memiliki alur kerja yang jelas dan terdokumentasi. Selain itu, proses ini juga memungkinkan permintaan diproses secara lebih konsisten. Dengan demikian, organisasi dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan teratur. Rosano dan Sudaradjat (2023) menyatakan bahwa pengelolaan teknologi informasi yang baik dapat meningkatkan efektivitas organisasi.

Penerapan request fulfillment juga membantu mengurangi beban kerja tim IT dalam menangani permintaan rutin. Permintaan yang bersifat standar dapat diproses melalui prosedur otomatis atau semi-otomatis. Hal ini memungkinkan tim IT untuk lebih fokus pada permasalahan yang lebih kompleks dan kritis. Dengan demikian, efisiensi operasional organisasi dapat meningkat secara signifikan. Selain itu, proses ini juga mengurangi kemungkinan terjadinya keterlambatan dalam pelayanan. Organisasi dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia secara lebih efektif.

Service desk menjadi komponen penting dalam mendukung proses request fulfillment. Melalui service desk, setiap permintaan pengguna dapat dicatat, dipantau, dan ditindaklanjuti secara sistematis. Hal ini memberikan transparansi dalam proses layanan yang diberikan. Pengguna juga dapat memantau status permintaan mereka secara real time. Dengan adanya sistem ini, komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan menjadi lebih efektif. Hal ini meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan TI yang disediakan.

Selain itu, request fulfillment juga berperan dalam meningkatkan pengalaman pengguna terhadap layanan teknologi informasi. Proses layanan yang cepat dan terstruktur memberikan kenyamanan bagi pengguna. Hal ini membuat pengguna tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan. Selain itu, sistem yang transparan memberikan rasa kepastian dalam proses pelayanan. Dengan demikian, tingkat kepuasan pengguna dapat meningkat secara signifikan. ITIL membantu menciptakan layanan yang lebih responsif dan profesional.

Secara keseluruhan, request fulfillment merupakan proses penting dalam ITIL yang berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi dan kualitas layanan TI. Proses ini membantu organisasi dalam memberikan layanan yang cepat, terstruktur, dan transparan. Selain itu, request fulfillment juga mengurangi beban operasional tim IT secara signifikan. Oleh karena itu, proses ini menjadi salah satu elemen penting dalam implementasi ITSM berbasis ITIL.

### **3.5 Access Management dalam ITIL**

Access Management merupakan proses dalam ITIL yang berfungsi untuk mengatur hak akses pengguna terhadap sistem dan informasi organisasi. Tujuan utama dari proses ini adalah memastikan bahwa hanya pengguna yang memiliki otorisasi yang dapat mengakses data tertentu. Berdasarkan hasil analisis literatur, penerapan access management terbukti dapat meningkatkan keamanan sistem secara signifikan. Hal ini disebabkan oleh adanya mekanisme autentikasi dan otorisasi yang ketat dalam setiap proses akses. Selain itu, setiap aktivitas akses pengguna dicatat secara sistematis dalam sistem audit trail. Dengan demikian, organisasi dapat mengontrol dan memantau seluruh aktivitas akses secara lebih efektif.

Penerapan role-based access control (RBAC) menjadi salah satu pendekatan utama dalam access management. Setiap pengguna diberikan hak akses berdasarkan peran dan tanggung jawabnya dalam organisasi. Hal ini mengurangi risiko penyalahgunaan akses terhadap data sensitif. Selain itu, pengelolaan akses menjadi lebih mudah karena sudah terstruktur berdasarkan peran. Dengan demikian, organisasi dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan hak akses. ITIL membantu menciptakan sistem keamanan yang lebih terkontrol dan terstandarisasi.

Audit trail juga memiliki peran penting dalam mendukung keamanan sistem. Setiap aktivitas pengguna yang dilakukan dalam sistem akan tercatat secara otomatis. Hal ini memungkinkan organisasi untuk melakukan evaluasi terhadap aktivitas yang mencurigakan. Selain itu, audit trail membantu dalam proses investigasi jika terjadi

pelanggaran keamanan. Dengan demikian, transparansi sistem dapat meningkat secara signifikan. Hal ini mendukung terciptanya lingkungan sistem yang lebih aman dan terkendali.

Access management juga mendukung kepatuhan terhadap kebijakan keamanan organisasi. Setiap akses harus sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Hal ini membantu menciptakan disiplin dalam penggunaan sistem informasi. Selain itu, pengawasan terhadap akses data menjadi lebih efektif. Dengan demikian, risiko kebocoran informasi dapat diminimalkan. ITIL memberikan kerangka kerja yang kuat dalam pengelolaan keamanan informasi.

Secara keseluruhan, access management merupakan komponen penting dalam ITIL Service Operation yang berfungsi menjaga keamanan dan integritas sistem informasi. Proses ini memastikan bahwa akses terhadap sistem dilakukan secara terkontrol dan sesuai otorisasi. Selain itu, access management meningkatkan transparansi dan keamanan data organisasi. Oleh karena itu, proses ini menjadi elemen vital dalam implementasi ITSM berbasis ITIL.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian dan pembahasan mengenai penerapan Information Technology Service Management (ITSM) berbasis ITIL dalam peningkatan kualitas layanan informasi pada perusahaan, dapat disimpulkan bahwa ITIL memiliki peran yang sangat penting sebagai framework pengelolaan layanan teknologi informasi yang terstruktur dan sistematis. Penerapan ITIL mampu memberikan standar operasional yang jelas dalam setiap proses layanan, sehingga pengelolaan teknologi informasi menjadi lebih terarah dan konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa ITIL tidak hanya berfungsi sebagai pedoman teknis, tetapi juga sebagai alat manajemen yang mendukung efektivitas organisasi. Agustina et al. (2021) menegaskan bahwa ITIL dapat meningkatkan efektivitas layanan TI melalui pendekatan berbasis proses yang terstandarisasi. Dengan demikian, ITIL menjadi fondasi utama dalam pengelolaan layanan teknologi informasi modern di berbagai organisasi.

Selain itu, hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan ITIL pada domain Service Operation yang mencakup Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, dan Access Management memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan. Incident Management terbukti mampu mempercepat proses pemulihan layanan ketika terjadi gangguan sehingga dampak terhadap pengguna dapat diminimalkan. Problem Management berperan dalam mengidentifikasi akar penyebab masalah sehingga dapat mencegah terjadinya gangguan yang berulang. Request Fulfillment meningkatkan efisiensi pelayanan dengan mempercepat proses pemenuhan permintaan pengguna secara terstruktur. Access Management meningkatkan keamanan sistem dengan mengatur hak akses pengguna secara lebih terkontrol. Kombinasi keempat proses ini menunjukkan bahwa ITIL mampu menciptakan layanan TI yang lebih stabil, efisien, dan andal.

Penerapan ITSM berbasis ITIL juga memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna layanan dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Dengan adanya proses yang terdokumentasi dan terstandarisasi, organisasi dapat meningkatkan transparansi, efisiensi, serta kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Selain itu, ITIL juga membantu organisasi dalam pengambilan keputusan berbasis data yang diperoleh dari proses layanan yang tercatat dengan baik. Rosano dan Sudaradjat (2023) menyatakan bahwa teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi melalui pengelolaan yang tepat. Hal ini memperkuat bahwa ITIL tidak hanya berdampak pada aspek teknis, tetapi juga pada aspek strategis organisasi.

Namun demikian, implementasi ITIL dalam organisasi tidak terlepas dari berbagai tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, biaya implementasi, serta perubahan budaya organisasi. Hilabi dan Huda (2019) menyebutkan bahwa keberhasilan implementasi ITIL sangat bergantung pada dukungan manajemen dan kesiapan organisasi dalam melakukan perubahan. Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang kuat dari seluruh pihak agar penerapan ITSM berbasis ITIL dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa penerapan ITSM berbasis ITIL merupakan pendekatan yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan informasi pada perusahaan. ITIL mampu menciptakan sistem layanan yang lebih terstruktur, efisien, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Dengan demikian, ITIL dapat dijadikan sebagai framework utama dalam pengelolaan layanan teknologi informasi untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi secara berkelanjutan.

#### Reference

- 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>
- Agustina, R., Pratama, A., & Nugroho, H. (2021). Implementasi teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja organisasi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 12(2), 45-55.
- Deyantoro, M., Rahman, A., & Sari, D. (2022). Tata kelola teknologi informasi menggunakan framework ITIL. *Jurnal Sistem Informasi*, 18(1), 34-44.
- Handayani, N., & Aziz, M. (2020). Pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia pendidikan. *Jurnal Pendidikan Informatika*, 5(1), 11-20.

- Handayani, R.D., Aziz, R.A., 2020. Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL V3): Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi. *Jurnal Sistem Informasi dan Telematika (Telekomunikasi, Multimedia dan Informatik)*, 11(1), 29–35. <http://dx.doi.org/10.36448/jsit.v11i1.1456>
- Hilabi, M., & Huda, M. (2019). Analisis penerapan Information Technology Infrastructure Library (ITIL) pada layanan teknologi informasi. *Jurnal Informatika*, 13(2), 101–110.
- Hilabi, S.S., Huda, B., 2019. Layanan Teknologi Informasi E-Government Menggunakan Framework Informationtechnology Infrastructure Library V.3 (ITIL V.3) Domainservice Transition (Studi Kasus Pemda Kabupaten Karawang). *Techno Xplore: Jurnal Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*, 4(1), 28-37. <https://doi.org/10.36805/technoexplo.v4i1.540>
- L. Y. Siregar and M. I. P. Nasution, “Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online,” *HIRARKI J. Ilm. Manaj. Dan Bisnis*, vol. 02, no. 01, pp.7175,2020,[Online].Available:<http://journal.upp.ac.id/index.php/Hirarki%0APERKEMBANGAN>
- Pratama, R., & Sutabri, T. (2023). Manajemen layanan teknologi informasi berbasis ITIL. *Jurnal Teknologi Informasi dan Sistem Informasi*, 9(1), 20–30.
- Rachmatullah, A., & Purwani, S. (2022). Evaluasi Information Technology Service Management menggunakan framework ITIL. *Jurnal RESTI*, 6(4), 785–793.
- Rosano, D., & Sudaradjat, S. (2023). Peran teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas organisasi. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 22(1), 56–67.
- Safitri, C.I., Supriyadi, D., Astiti, S., 2021. Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework (ITIL) V3. *JUPITER: Jurnal Penelitian Ilmu Dan Teknologi Komputer*, 13(1), 134-144.
- Safitri, L., Wijaya, H., & Kurniawan, A. (2021). Implementasi IT Service Management pada organisasi berbasis ITIL. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 9(3), 210–220.
- Susanto, A. (2019). Manajemen layanan teknologi informasi. *Informatika*.
- Van Bon, J. (2019). *ITIL Foundation: ITIL 4 Edition*. Van Haren Publishing.
- Y. Pratama and T. Sutabri, “Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi,” *Nuansa Inform.*, vol. 17, pp. 169–178, 2023, [Online].Available:<https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom/article/view/7233%0Ahttps://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom/article/download/7233/3490>