

OPTIMALISASI PROSEDUR OPERASIONAL BERDASARKAN *SERVICE OPERATION* SESUAI SIKLUS *INFORMATION TECHNOLOGY* *INFRASTRUCTURE LIBRARY V.3*

Triana Wulandari
Universitas Nasional Pasim Bandung
eclipse.prasetya@gmail.com

Abstract

This study attempts to find out how best in optimizing operational handling technology in a company. Any company that uses technology as bagain of business can optimize it have to be investment in technology and the opportunities greater sustainability. Way as on the optimizing operational is to provide several a standard procedure that is we can the adoption of itil v3 so that a groove of work and evaluation can be executed with optimal. With the introduction of the optimization of workflow then it is hoped the process of change can be detected faster so that the sustainability of. petrification in his business. The procedures to be furnished event management, among others incident management, fulfillent, request the problem of management and permissions.

Keyword: *Service operation, ITIL, Procedure*

I. Pendahuluan

Revolusi industri 4.0 sudah didepan mata dan banyak perusahaan besar melakukan ekspansi teknologi guna memperluas pasar dan mempercepat arus informasi dan produksi. Namun banyak juga perusahaan yang masih salah memutuskan dalam melakukan ekspansi teknologi sehingga dampak besarnya adalah kerugian bagi perusahaan. Permasalahan yang terjadi tidak hanya dari sisi teknologi namun juga pemahaman sumber daya manusia yang ada masih belum dapat mengikuti konsep dan praktek teknologi berbasis 4.0. Setiap pelaku industri diharapkan paham akan teori revolusi industri 4.0 dan bagaimana menjalankan teknologi berdasarkan 4.0 yang memiliki perubahan yang cepat.

Dampak yang terjadi bagi setiap operasional perusahaan yang menggunakan teknologi adalah tuntutan terhadap sumber daya manusia yang harus selalu memberikan layanan prima. Ketepatan, kecepatan dan proporsional layanan menjadi kunci utama dalam keberhasilan sebuah perusahaan. Dalam optimalisasi sebuah layanan maka dibutuhkan sebuah standar operasional prosedur yang dapat membantu sumber daya manusia mengukur dan melakukan perbaikan dalam bekerja. Salah satu panduan standar yang banyak dipakai oleh di dunia industry teknologi adalah Information Technology Infrastructure Library versi ke 3. Panduan standar ini memberikan arahan tentang pentingnya sebuah runtutan pekerjaan yang nantinya akan memudahkan evaluasi dan perbaikan dimasa mendatang.

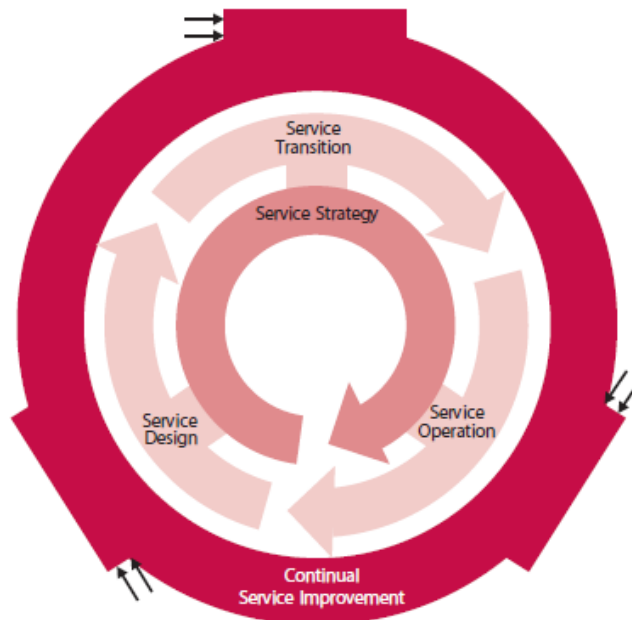
II. Landasan Teori

A. Information Technology Infrastructure Library

Information Technology Infrastructure Library sebuah *best practice* yang banyak digunakan khususnya di industry berbasis teknologi dan *customer* orientasi. Information Technology Infrastructure Library atau biasa dikenal dengan ITIL memiliki versi pendahulunya yaitu 1.0, 2.0 dan 3.0 adalah versi terbaru. ITIL banyak dijadikan sebagai pedoman oleh perusahaan yang mementingkan layanan kepada pelanggannya terutama perusahaan yang menggunakan teknologi sebagai bagiandari proses bisnisnya (Arunyani, 2015).

Industri 4.0 yang mengutamakan teknologi sebagai alat bantu pada proses bisnis mewajibkan setiap operasional perusahaan memiliki dokumen dan procedure yang tepat guna menangani setiap permasalahan yang terjadi pada proses bisnisnya. Sehingga ITIL membagi beberapa tahapan dalam pengembangan sebuah layanan menjadi 5 yang disebut domain. Kelima domain dari ITIL tersebut adalah:

1. Service strategy
2. Service design
3. Service transition
4. Service operation
5. Continual service improvement (Debreceeny, 2013)



Gambar 1. Siklus ITIL

B. Service Operation

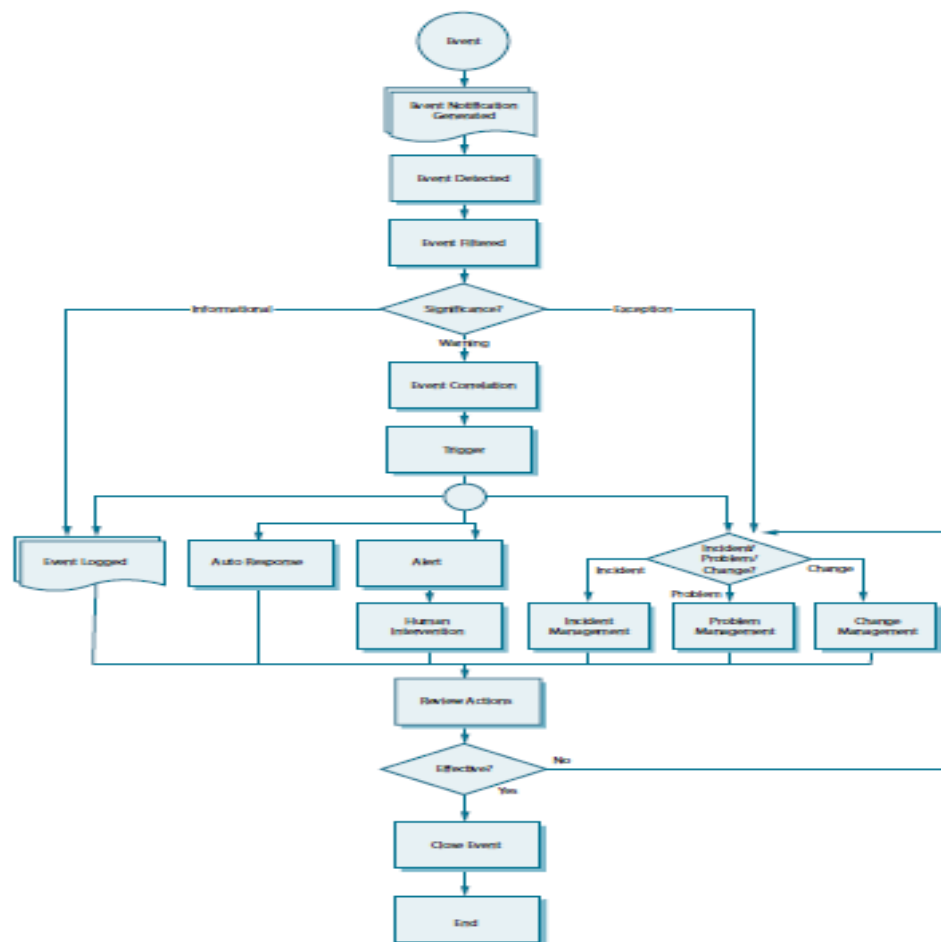
Tujuan dari Service Operation adalah untuk mengoordinasikan dan melaksanakan setiap kegiatan dan proses yang diberikan serta mengelola layanan pada tingkat yang disepakati untuk pengguna bisnis dan pelanggan. Sistem Operation juga

bertanggung jawab untuk pengelolaan berkelanjutan dari teknologi yang digunakan untuk memberikan dan mendukung layanan.

Proses yang dirancang dengan baik dan diimplementasikan dengan baik untuk melakukan kegiatan operasional sehari-hari untuk mengurangi proses yang tidak bekerja dengan baik sehingga dapat dievaluasi dan diukur. Pekerjaan sehari-hari Service Operation adalah melakukan perbaikan layanan yang dimungkinkan, memantau kinerja, menilai metrik, dan mengumpulkan data untuk dilakukan proses analisa (Fernandez & Liorens, 2013).

III. Metodologi Penelitian

Rancangan metode yang digunakan pada penelitian kali ini adalah dengan memanfaatkan standar baku yang sudah dimiliki oleh ITIL v3. Dengan rangan tersebut maka penulis melakukan proses evaluasi dengan cara studi lapangan sehingga memetakan bahwa sistem operasi pada sebuah proses bisnis dapat digambarkan dengan diagram berikut:



Gambar 2. Sistem Operasi Bisnis

IV. Hasil Dan Pembahasan

Optimalisasi Prosedur Operasional Dengan Service Operation

Untuk melakukan optimalisasi prosedur operasional maka sebaiknya setiap tim operasional melakukan proses dokumentasi dan pencatatan terhadap:

1. Event Manajemen
2. Insiden Manajemen
3. Pemenuhan terhadap perubahan
4. Problem Manajemen
5. Pengaturan hak akses sumber daya

Sehingga proses keberlangsungan terhadap sebuah layanan pada proses bisnis dapat dinilai dan diukur dengan baik.

Event Manajemen

Hal berikut yang sebaiknya dilakukan untuk melakukan proses optimalisasi dari segi event management:

1. Membuat antarmuka multi-lingkungan, sehingga memudahkan dan memungkinkan untuk memantau seluruh layanan yang heterogen dari seluruh Infrastruktur organisasi.
2. Antarmuka mudah digunakan, dengan biaya yang minimal.
3. Membuat antarmuka standar untuk memantau lingkungan / komponen / sistem.
4. Membuat antarmuka untuk menerima standar peringatan.
5. Routing terpusat dari semua peristiwa ke satu lokasi, sehingga memungkinkan untuk melakukan kontrol lokasi yang berbeda di satu waktu.
6. Dukungan untuk fase desain / uji
7. Penilaian dan penanganan peringatan yang dapat diprogram tergantung pada gejala dan dampaknya.
8. Kemampuan yang memungkinkan operator untuk melakukan kontrol terhadap setiap peringatan yang terjadi
9. Fungsionalitas pelaporan yang baik untuk memungkinkan umpan balik fase desain dan transisi juga bermakna sebagai informasi bagi pihak manajemen dan pengguna bisnis.

Insiden Manajemen

Diperlukan teknologi Informasi manajemen layanan yang terintegrasi dan memiliki fungsi berikut:

1. CMS integral untuk memungkinkan hubungan otomatis dibuat dan dipertahankan antara insiden, layanan permintaan dan problem.
2. CMS yang dapat digunakan untuk membantu menentukan prioritas dan bantuan dalam penyelidikan dan diagnosis.
3. Sistem Mesin aliran proses untuk memungkinkan proses ditentukan sebelumnya
4. Kemampuan untuk eskalasi otomatis untuk mencegah insiden yang diabaikan atau ditunda.
5. Membuat antarmuka event management, sehingga setiap kegagalan dapat secara otomatis dimunculkan sebagai insiden.

6. Antarmuka web untuk memungkinkan bantuan mandiri dan permintaan layanan menjadi input melalui layar Internet / Intranet.
7. Knowledge Database terintegrasi sehingga dapat didiagnosis dan / atau diselesaikan insiden / problem dapat direkam dan dicari sehingga membantu mempercepat resolusi insiden di masa depan.
8. Fasilitas pelaporan yang mudah digunakan untuk memungkinkan insiden metrik yang akan diproduksi dan untuk memfasilitasi insiden analisis untuk Manajemen Masalah dan Ketersediaan Tujuan manajemen.
9. Alat diagnostik (baik yang terintegrasi atau yang dihubungkan dengan produk terpisah)

Pengaturan Hak Akses Sumber Daya

Manajemen Akses menggunakan berbagai teknologi, terutama:

1. Teknologi Manajemen Sumber Daya Manusia, untuk memvalidasi identitas pengguna dan untuk melacak status mereka
2. Teknologi Layanan Direktori. Teknologi ini memungkinkan manajer teknologi untuk menetapkan nama sumber daya di jaringan dan kemudian menyediakan akses kesumber daya tersebut berdasarkan profil pengguna.
3. Alat Layanan Direktori juga mengaktifkan Access Manajemen untuk membuat peran dan grup dan untuk menghubungkan antara pengguna dan sumber daya
4. Fitur Manajemen Akses dalam Aplikasi, Middleware, Sistem Operasi dan Jaringan

V. Kesimpulan Dan Saran

A.Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan pada penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dibutuhkan satu kebijakan yang mewajibkan setiap tim operasional melakukan proses dokumentasi setiap penanganan event, insiden, request, problem dan access management.
2. Setiap dokumen tersebut selalu dievaluasi untuk melakukan proses perbaikan dan meminimalisir kejadian yang nantinya dapat berdampak signifikan terhadap sebuah proses bisnis

B.Saran

Hal yang dapat ditindak lanjuti dari hasil penelitian ini adalah:

1. Dibuat sebuah antar muka perangkat lunak yang dapat membantu dalam melakukan proses monitoring operasional sebuah proses bisnis
2. Untuk lebih detail maka sebaiknya dilakukan proses evaluasi menyeluruh terhadap operasional proses bisnis sebuah organisasi.

Daftar Referensi

Aruntani, D. S., 2015. *IT Governance and Cobit 5*. Mombay: PTT ICT Solution.

- CIMA, 2003. Enterprise Governance . In: *Getting The Balance Right*. New York: PAIB, p. 11.
- CIMA, 2007. Enterprise Governance.
- commerce, O. o. g., 2007. *Information Technology Infrastructure Library*. 3.0 ed. london: TSO.
- Debreceny , R. S., 2013. *Research on IT Governance, Risk and Value:Challenges and Opportunities Journal of Information Systems 2013*. New York: Springer .
- Fernandez, A. & Llorens, F., 2013. *An IT Governance Framework for University in Spain*. Almerian: Universidad de Almerian.
- Garsaoux, M., 2012. *Cobit 5 ISACA's new Framework for IT Governance, Risk, Security and Audit*. Luxembourg: GLC.
- Low, C., 2011. *A Framework for The Governanve of Social Enterprise*. Huddersfield,UK: Huddersfield.
- Milner, L., 2014. www.isaga.org. [Online]
Available at: <http://www.isaca.org/COBIT/focus/Pages/COBIT-5-Advantages-for-Small-Enterprises.aspx>
- Nugroho, H., 2014. Conceptual Model of IT Governance for Higher Educational Based on Cobit 5 Framework.
- Oliver, D. & Leihart, J., 2012. *Cobit 5: Adding Value Throuh Effective GEIT*.s.l.:EDPACS.
- Organization, I., 2012. *Cobit 5 Enabling Process*. Rolling Meadow: ISACA.
- Organization, I., 2012. *Cobit 5 for Security*. Rolling Meadow: ISACA.
- Organization, I., 2012. *Cobit 5 Implementation*. Rolling Meadow: ISACA.
- Organization, I., 2012. *Cobit 5 Laminare*. Rolling Meadow: ISACA.
- Organization, I., 2012. *Cobit 5 Self Assessment*. Pennsylvania: ISACA.
- Sylvester, D., 2011. www.iasaca.org. [Online].
- Van Greamber, D. H., 2015. Enterprise Governance of Technology Information Achiving Alighment Value Featuring Cobit 5.