



Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi ITIL Versi 3 Domain Service Operation Pada Hotel Xyz Surabaya

**Dwi Shahita¹, Aulia Putri Fajar², Safina Bulan Koesasih³, Hilman
Habib Habibi⁴, Anita Wulansari⁵**

^{1,2,3,4,5}Sistem Informasi Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur, Surabaya,
Indonesia

Email: ¹20082010186@student.upnjatim.ac.id, ²20082010111@student.upnjatim.ac.id,

³20082010094@student.upnjatim.ac.id, ⁴20082010004@student.upnjatim.ac.id,

⁵anita.wulansari.sisfo@upnjatim.ac.id

Abstrak

Sistem informasi saat ini terus berkembang sehingga ada banyak aspek yang harus diukur untuk mengevaluasi kualitas sistem informasi agar meringankan manusia dalam menyelesaikan pekerjaan yang lebih efisien dan efektif. Permasalahan yang kerap terjadi pada hotel XYZ Surabaya dikarenakan terdapat kendala pada prosedur yang kurang memadai serta kendala sistem yang kurang maksimal. Sistem pada hotel XYZ sering mengalami error dan lambat dalam pelaksanaannya sehingga proses pelayanannya membutuhkan lebih banyak waktu. Setelah dilakukan perbaikan, error tetap terjadi dan berulang kali mengalami masalah yang sama. Tidak adanya prosedur yang ditetapkan sebelumnya membuat teknisi pihak hotel XYZ tidak dapat melakukan perbaikan yang memadai. Dalam melakukan evaluasi sistem informasi, ITIL adalah framework yang tepat untuk melakukan penilaian karena berfokus pada layanan. Oleh karena itu, framework ini dipilih sebagai metode yang akan diterapkan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan Domain Service Operation untuk mengevaluasi sejauh mana manajemen masalah dan insiden diterapkan dengan baik. Hasilnya akan memberikan rekomendasi perbaikan tentang cara menangani masalah dan mencegah insiden yang sama terjadi lagi pada hotel XYZ di Surabaya agar terciptanya operasional yang lancar, efektif, dan efisien.

Kata Kunci: Teknologi Informasi, ITIL, Domain Service Operation.



1. PENDAHULUAN

Dalam era modern ini, kemajuan teknologi informasi yang semakin mutakhir dan mobilitas tinggi telah secara tidak langsung memberikan dampak yang signifikan pada penyediaan layanan teknologi informasi. Sudah menjadi kebiasaan umum bahwa sebagian besar perusahaan, organisasi pemerintah, dan sektor swasta memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan dan mendukung berbagai kegiatan serta proses bisnis mereka [1]. Saat ini, pengelolaan dan pengendalian layanan teknologi informasi memiliki pengaruh yang besar terhadap pencapaian tujuan strategis organisasi [2]. Salah satu kerangka kerja yang sering digunakan untuk meningkatkan layanan teknologi informasi adalah ITIL (Information Technology Infrastructure Library). ITIL adalah suatu kerangka kerja terstruktur yang digunakan untuk menggambarkan praktik manajemen layanan teknologi informasi (TI) dengan tujuan menilai tingkat kematangan sistem [3]. ITIL, yang telah diadopsi secara internasional, dapat membantu organisasi atau perusahaan menerapkan teknologi informasi sehingga memberikan nilai tambah bagi mereka. Pentingnya tata kelola teknologi informasi terletak pada kemampuannya untuk mengelola berbagai aktivitas perusahaan, termasuk strategi dan kebijakan terkait infrastruktur serta pengelolaan layanan teknologi informasi yang lebih efektif [4]. Banyak sektor bisnis menggunakan ITIL sebagai acuan untuk menerapkan manajemen layanan dengan efektif. Namun, dalam proses penerapannya, seringkali muncul berbagai hambatan yang sulit diatasi karena kurangnya pendidikan dasar di bidang IT dan pengetahuan yang terbatas mengenai bidang tersebut, sehingga menghambat penggunaan layanan IT di perusahaan.

Hotel XYZ di Surabaya, merupakan suatu perusahaan yang berfokus pada penyediaan layanan penginapan kamar. Dalam upaya mengelola kebutuhan organisasi, terutama dalam aspek teknologi informasi, diperlukan suatu metode atau pendekatan yang dapat memberikan nilai tambah dalam pengelolaan teknologi informasi bagi organisasi tersebut. Namun, berdasarkan hasil observasi penulis melalui wawancara dengan

divisi IT pada penelitian terhadap Sistem Informasi Hotel XYZ Surabaya, terungkap bahwa pengelolaan Sistem Informasi manajemen TI perusahaan mengalami beberapa kendala terutama pada handling problem management dan incident management, yang menyebabkan sedikit hambatan dalam aktivitas di internal organisasi Hotel XYZ Surabaya.

Penelitian ini bertujuan sebagai panduan untuk membantu divisi IT Hotel XYZ Surabaya mengatasi masalah handling problem management dan incident management pada layanan Sistem Informasi internal perusahaan, sehingga dapat beroperasi kembali dengan lancar menggunakan kerangka kerja ITIL V3 dengan domain Service Operation. Alasan pemilihan Service Operation adalah karena dalam kerangka kerja ITIL Service Operation terdapat langkah-langkah yang dirancang untuk mengelola layanan teknologi informasi secara efisien dan efektif. Kerangka kerja ini mencakup semua aktivitas operasional sehari-hari yang terkait dengan pengelolaan layanan teknologi informasi [4]. Domain Service Operation membahas siklus operasional layanan, dan juga berfungsi sebagai panduan dalam manajemen insiden dan masalah, yang merupakan bagian integral dari proses operasional layanan [5].

Dengan demikian, menjadi krusial untuk melakukan analisis awal terhadap problem management guna mencegah timbulnya masalah di masa mendatang di internal organisasi Hotel XYZ Surabaya. Selain itu, perhatian yang serius terhadap incident management diperlukan agar penyelesaian insiden dapat dilakukan dengan cepat dan layanan dapat dikembalikan ke kondisi normal sesuai tingkat pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk mengurangi dampak operasional bisnis yang lebih besar.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan pendekatan sistematis yang digunakan peneliti untuk merancang, melaksanakan, dan menganalisis suatu penelitian berdasarkan objek yang akan diteliti. Pada penelitian ini

memanfaatkan framework ITIL V3 domain Service Operation dengan tujuan untuk mengevaluasi atau meningkatkan proses manajemen layanan IT di suatu organisasi. Information Technology Infrastructure Library (ITIL) merupakan kumpulan rekomendasi terbaik untuk manajemen pelayanan IT yang konsisten dan menyeluruh, yang menawarkan metode berkualitas untuk mencapai penggunaan sistem informasi yang efektif dan efisien dalam lingkungan bisnis (1 service operation PRATAMA Y).

Gambar 1. Alur Penelitian



Gambar 1. Alur Penelitian

2.1. Observasi dan Studi Literatur

Peneliti melakukan observasi langsung terhadap objek penelitian yaitu Hotel XYZ untuk mengetahui permasalahan berdasarkan fakta di lapangan. Selanjutnya melakukan studi literatur dengan membaca berbagai literatur seperti jurnal, buku, maupun dokumen-dokumen terkait prosedur, kebijakan, hingga standar operasional sistem informasi untuk memahami kerangka kerja ITIL Versi 3 dan konteks penerapannya pada Service Operation.

2.2. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, peneliti melakukan identifikasi terhadap permasalahan yang sedang terjadi pada manajemen layanan teknologi informasi milik

Hotel XYZ berdasarkan observasi yang telah dilakukan dan studi pustaka yang telah dipelajari.

2.3. Penentuan Framework dan Domain

peneliti menentukan framework dan domain yang cocok digunakan berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah ditemukan terhadap manajemen layanan teknologi informasi pada Hotel XYZ. Framework yang digunakan yaitu ITIL Versi 3 dengan domain Service Operation karena domain tersebut bertujuan untuk mengatur dan menjalankan aktivitas dan proses yang diperlukan untuk menyediakan dan mengelola persetujuan pelayanan bagi pengguna dan pelanggan (2 analisa manaj TI, CV cemerlang).

2.4. Perancangan Instrumen Penelitian

Peneliti menyusun instrumen penelitian dalam bentuk pertanyaan wawancara sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini. Dengan wawancara ini diharapkan dapat memberikan wawasan langsung dari para pemangku kepentingan dan membantu dalam menganalisis dampak serta efektivitas penerapan ITIL dalam operasional manajemen layanan teknologi informasi.

2.5. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, peneliti melakukan pengumpulan data berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada narasumber.

2.6. Analisis Hasil dan Rekomendasi

Selanjutnya, data yang dikumpulkan dari wawancara dan observasi akan dianalisis dan diolah menggunakan framework ITIL V3 dengan domain Service Operation sebagai acuan. Hal tersebut akan membantu mengevaluasi masalah yang dihadapi dan bagaimana setiap masalah ditangani. Tahap berikutnya yaitu proses membuat dan menyusun temuan

dan rekomendasi yang didasarkan pada hasil pengolahan dan analisis data dari tahap sebelumnya. Rekomendasi yang diberikan harapannya dapat membantu meningkatkan kinerja dan efisiensi sistem.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Identitas Narasumber Sesuai RACI Chart

Tabel 1. Identitas Narasumber sesuai RACI CHART

Narasumber	Jabatan	Keterangan
Narasumber1	Kepala IT	A (Accountable)
Narasumber 2	Teknisi IT (Manajer Project)	R (Responsible)
Narasumber 3	Teknisi IT (Developer)	C (Consulted)
Narasumber 4	Staff Front Office	I (Informed)

3.2. Evaluasi Layanan Sistem

Tujuan utama dari evaluasi layanan sistem informasi adalah untuk memastikan bahwa sistem mendukung operasi secara efisien, meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu, dan memenuhi kebutuhan yang berkelanjutan. Evaluasi sistem informasi manajemen sangat penting bagi sebuah perusahaan karena dapat memudahkan tugas seperti perencanaan, pengawasan, pengarahan, dan pendelegasian dilakukan dengan baik dan benar. Evaluasi sistem informasi manajemen dapat dilakukan dengan cara berbeda-beda tergantung dari tujuan evaluasi. Tujuan evaluasi adalah untuk mengetahui apakah program telah mencapai tujuan yang diharapkan atau belum, evaluasi lebih menekankan pada aspek hasil (output) yang dicapai. Sistem informasi pada Hotel XYZ mencakup beberapa komponen yang cukup kompleks. Berikut merupakan sistem informasi layanan sistem pada Hotel XYZ:

Table 2.Evaluasi Layanan Sistem

Sistem Informasi	Hasil Evaluasi
Manajemen Karyawan	Dalam sistem informasi Manajemen karyawan, data karyawan dikelola dengan efisien untuk melacak dan mengelola informasi karyawan. Proses ini mencakup pengelolaan data karyawan, termasuk informasi personal, riwayat pekerjaan, jadwal pekerjaan, dan gaji karyawan.
Manajemen Kamar dan Reservasi	Sistem informasi manajemen kamar dan reservasi dirancang untuk meningkatkan efisiensi dalam proses reservasi dan memastikan ketersediaan kamar secara tepat waktu. Fungsinya mencakup manajemen reservasi tamu, pemantauan ketersediaan kamar, penjadwalan pembersihan kamar, dan pengelolaan informasi tamu.
Manajemen Keuangan	Dalam suatu sistem informasi, manajemen keuangan menjadi salah satu aspek yang terlibat. Dengan sistem ini, pengelolaan aspek keuangan dapat dilakukan dengan akurat dan efisien. Ini termasuk pengelolaan anggaran, pembayaran tagihan, pencatatan pendapatan, dan pelaporan keuangan.
Manajemen Operasional	Dalam struktur perusahaan, manajemen operasional memiliki

peran penting dalam mengkoordinasikan berbagai departemen dan proses operasional. Lingkup operasional ini melibatkan tugas-tugas seperti pembersihan kamar, pemeliharaan fasilitas, dan pengelolaan berbagai aspek yang mendukung operasional harian perusahaan.

Analitik dan Pelaporan

Sistem informasi internal memiliki peran penting dalam menyediakan alat analitik dan pelaporan untuk membantu manajemen memantau kinerja operasional. Dengan fitur analisis data, sistem ini memungkinkan manajemen serta keputusan yang didasarkan pada informasi yang tepat waktu dan akurat.

Komunikasi Internal

Sistem informasi internal berfungsi sebagai fasilitator komunikasi internal di antara berbagai departemen dan tingkatan dalam organisasi. Fitur-fitur seperti alat kolaborasi, email internal, pesan instan, atau intranet memungkinkan pertukaran informasi yang efisien di antara anggota organisasi.

3.3.Problem Management dan Incident Management

Problem management adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menyelesaikan masalah yang muncul dalam organisasi. Tujuannya tidak hanya mengatasi gejala, tetapi juga

mencari akar penyebab masalah. Dengan demikian, fokusnya adalah pada perbaikan berkelanjutan, meningkatkan efisiensi, dan kualitas layanan.

Incident management di sisi lain, adalah proses yang difokuskan pada mengelola dan menangani insiden atau gangguan operasional yang mungkin timbul. Sasarannya adalah memulihkan layanan atau sistem secepat mungkin setelah terjadi insiden, meminimalkan dampak negatif, dan mengembalikan operasional normal.

Singkatnya, problem management berorientasi pada identifikasi akar penyebab masalah dan perbaikan berkelanjutan, sementara incident management lebih fokus pada respons dan pemulihan dari insiden yang terjadi. Keduanya bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi, mengurangi risiko, dan mencapai perbaikan berkelanjutan.

3.4.Langkah-Langkah Memecahkan Masalah

Langkah pertama dalam melakukan asesmen adalah mengidentifikasi dan memetakan permasalahan yang ada. Mengumpulkan informasi dan perspektif dari pemangku kepentingan dan mengidentifikasi masalah yang mempengaruhi efisiensi, efektivitas, kualitas dan kepuasan pelanggan. Langkah kedua adalah analisis akar permasalahan. Setelah Anda mengidentifikasi masalah, gunakan informasi yang Anda terima untuk melakukan analisis mendalam guna menentukan akar masalahnya. Ini akan membantu Anda memahami akar penyebab masalahnya.

Langkah ketiga adalah menentukan prioritas permasalahan yang ada dan mengklasifikasikan apakah permasalahan tersebut masuk dalam kategori manajemen masalah/manajemen insiden. Evaluasi setiap masalah berdasarkan kriteria dan penyebabnya sehingga dapat dipisahkan kategori-kategorinya sehingga diketahui urutan tindakan yang perlu dilakukan. Langkah keempat adalah membuat rencana tindakan. Setelah Anda menyadari masalahnya, buatlah rencana tindakan yang jelas untuk masalah yang teridentifikasi. Rencana tersebut mencakup langkah-

langkah, siapa yang bertanggung jawab, jadwal dan sumber daya yang diperlukan.

Langkah kelima adalah implementasi tindakan, mulailah menerapkan rencana tindakan yang dikembangkan. Koordinat melibatkan anggota tim dan memastikan setiap langkah akan dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditentukan tempat Lacak kemajuan implementasi dan pastikan ada komunikasi terbuka untuk menyelesaikannya potensi hambatan atau tantangan. Langkah keenam adalah evaluasi dan pengukuran Setelah tindakan diambil, lakukanlah evaluasi dan pengukuran untuk menilai efektivitas tindakan yang diambil. Penilaian ini bisa mencakup pemantauan kinerja, pengumpulan data, umpan balik dari pelanggan atau pengguna atau analisis lain. Ulasan ini akan membantu menentukan apakah prosedur tersebut berhasil atau perlu lebih banyak perbaikan dilakukan.

Langkah ketujuh adalah perbaikan berkelanjutan Menentukan area yang sesuai berdasarkan hasil penilaian masih harus diperbaiki dan akan terus berlanjut siklus perbaikan berkelanjutan. melakukan adaptasi, perubahan atau perbaikan yang sedang berlangsung dari rencana aksi yang dibuat dilakukan Itu membantu organisasi terus meningkatkan kinerja dan untuk memecahkan masalah yang mungkin timbul di masa depan sebelum.

Berdasarkan hasil evaluasi yang diperoleh ada beberapa Masalah umum adalah mis kesalahan dalam sistem, tidak dapat dioperasikannya perangkat keras dan kesalahan dalam mengetik atau membaca informasi Kemudian hasil wawancara dengan teknisi lalu lakukan koreksi saja atau memecahkan masalah perangkat keras atau hardware dan ke jaringan. Jika masalah yang terjadi berkaitan dengan sistem atau aplikasi dapat melakukan ini pihak ketiga. Di sebelah pemilik atau pengelola sebagai salah satu pihak dalam kontrak teknik yang kadang-kadang digunakan mengalami aspek mencuri waktu cukup panjang Pelaporan kinerja bisa lebih banyak lagi efektif karena dikumpulkan secara digital. Data dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Table 3. Pemetaan Permasalahan

No	Permasalahan	Kategori
1.	Sistem internal sering mengalami error	<i>incident management</i>
2.	Data yang diinput tidak masuk	<i>incident management</i>
3.	Belum adanya prosedur yang diterapkan terkait masalah	<i>problem management</i>
4.	Evaluasi yang dilakukan tidak konsisten	<i>problem management</i>
5.	Kurangnya fasilitas hardware	<i>problem management</i>

Peneliti berharap terhadap permasalahan yang ada perkembangan yang bisa mengatasi hal ini memecahkan permasalahan yang ada dan mencegah terjadinya permasalahan tersebut masalah yang sama di masa depan. Dengan demikian, perusahaan dapat terus berkembang kinerja secara lebih efisien dan terstruktur.

Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti Saya merekomendasikan perusahaan untuk melakukan ini tindakan yang dapat membantu pengembang:

- 1) Lakukan penilaian rutin masalah dan kejadian umum.
- 2) Dokumen sudah lengkap tentang permasalahan dan kejadian yang ada, sehingga dapat digunakan sebagai bahan catatan tentang prioritas masalah.
- 3) Pelatihan pribadi terorganisir sehingga permasalahan yang ada dapat teratasi dengan benar dan tepat.
- 4) Mengevaluasi kinerja masing-masing divisi secara tepat dengan SOP

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang dilakukan dengan metode wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa Manajemen oleh Layanan IT yang ditawarkan belum dapat digunakan dengan benar dan tepat. Manajemen masalah merupakan sesuatu yang tidak dapat diselesaikan dan solusi dapat diberikan. Bisa dipastikan permasalahan tersebut akan terulang kembali yang memberikan dampak negatif tentang pelaksanaan fungsi operasional hotel XYZ Surabaya. Jika dikaitkan dengan kerangka Layanan domain ITIL V3 sedang berjalan dianggap paling cocok untuk penerapan paragraf 2 proses, yaitu manajemen kasus dan masalah Administrasi. Hasil yang diperoleh menjadi seorang ilmuwan memberikan rekomendasi yang dapat dilaksanakan Mengevaluasi dan meningkatkan manajemen layanan TI yang berfokus pada kerangka ITIL V3 Tindakan terhadap layanan domain seperti yang didefinisikan oleh nama domain yaitu menyajikan dengan jelas, akurat dan menjelaskan dengan tepat bagaimana pengguna menyediakan dan menerima layanan berfokus pada dua proses yaitu manajemen kasus dan manajemen masalah.

REFERENSI

- [1] ZULKIFLI, R., & MANDALA, S. (2021). Evaluasi Service Operation dan Pembuatan Dokumen Service Strategy Menggunakan Framework ITIL Versi 3 (Studi Kasus: BPPW Jabar). Jurnal Teknologi dan Bisnis Vol, 3(1), 1-21.
- [2] Imron, A., Cholil, W., & Atika, L. (2020). Perancangan Helpdesk Sistem Model Berbasis Itil Versi 3 Domain Problem Management Dan Incident Management. Jurnal Informatika Global, 11(1). R.
- [3] Zaki, M., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Perpustakaan SMK Negeri 5 Palembang Menggunakan Framework ITIL. JSAI (Journal Scientific and Applied Informatics), 6(2), 114-122.

- [4] Fauzi, R., & Nugraha, R. A. (2022). Analisis Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Pt Dunia Boga Indonesia Yang Mengacu Pada Itil V3 Domain Service Operation Process Incident Management, Problem Management Information Analysis Technology Of Service Management System At Pt Dunia Boga Indonesia That Refers To Itil V3 Domain Service Operation Management, Process Problem Incident Management. eProceedings of Engineering, 9(2).
- [5] Herlinudinkhaji, Didin. "Evaluasi Layanan Teknologi Informasi ITIL Versi 3 Domain Service Desain pada Universitas Selamat Sri Kendal." Walisongo Journal of Information Technology 1.1 (2019): 63-74.
- [6] Arif Mudi Priyatno, S.T., M.Kom. "Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)"
- [7] Yoppy Mirza Maulana. "Model Analisis Incident Management pada Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Framework Information Technology Infrastructure Library V3", Jurnal SAINTEKOM, 2023