



Analisis Implementasi *IT Service Management (ITSM)* Berbasis *Framework ITIL V3* Pada CV Elwan Sukses Jaya

Kiagus Muhammad Alamsyah¹, Mulyati²

^{1,2} Fakultas Ilmu Komputer dan Rekayasa, Universitas Multi Data Palembang, Palembang, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Maret 10, 2026

Revised Maret 13, 2026

Accepted Maret 14, 2026

Kata Kunci:

ITIL V.3,
Service Operation,
Maturity Level,
Layanan Teknologi Informasi,
CV Elwan Sukses Jaya

Keywords:

ITIL V.3,
Service Operation,
Maturity Level,
Information Technology
Services,
CV Elwan Sukses Jaya

ABSTRAK

Teknologi informasi berperan penting dalam mendukung operasional CV Elwan Sukses Jaya yang telah memanfaatkan aplikasi Accurate dan Coretax. Namun, pengelolaan layanan TI masih menghadapi kendala seperti belum optimalnya dokumentasi prosedur, keterbatasan monitoring sistem, dan ketergantungan pada individu tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kematangan layanan TI menggunakan framework ITIL V.3 pada domain *Service Operation*. Metode penelitian meliputi observasi, wawancara, dan kuesioner dengan analisis *maturity level* yang didukung SWOT, *Fishbone*, dan RACI. Hasil penelitian menunjukkan layanan TI berada pada Level 3 (*Defined*) dan Level 4 (*Managed*). Rekomendasi difokuskan pada penyusunan SOP, peningkatan kompetensi SDM, dan penguatan pengendalian layanan TI.

ABSTRACT

Information technology plays an important role in supporting the operational activities of CV Elwan Sukses Jaya, which has utilized the Accurate and Coretax applications. However, the management of IT services still faces several challenges, such as the lack of optimal procedure documentation, limited system monitoring, and dependency on certain individuals. This study aims to evaluate the maturity level of IT services using the ITIL V.3 framework in the *Service Operation* domain. The research methods include observation, interviews, and questionnaires, with maturity level analysis supported by SWOT, *Fishbone*, and RACI. The results indicate that IT services are at Level 3 (*Defined*) and Level 4 (*Managed*). The recommendations focus on developing standard operating procedures, improving human resource competencies, and strengthening IT service control

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Kiagus Muhammad Alamsyah
Fakultas Ilmu Komputer dan Rekayasa, Universitas Multi Data Palembang,
Palembang, Indonesia
Email: kgsmuhammadalamsyah16@mhs.mdp.ac.id

1. PENDAHULUAN

Teknologi Informasi (TI) mengalami pertumbuhan yang sangat cepat dan telah menjadi salah satu faktor utama dalam mendukung keberhasilan bisnis modern. Perkembangan teknologi informasi memungkinkan organisasi untuk meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses bisnis, serta meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan [1]. Layanan TI merupakan salah satu komponen penting dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kepuasan pelanggan dalam suatu organisasi [2]. Oleh karena itu, organisasi memerlukan layanan TI yang berkualitas agar dapat mendukung pencapaian tujuan bisnis secara optimal. Manajemen layanan TI berperan dalam mengoptimalkan kinerja layanan, pengelolaan infrastruktur TI, serta memastikan keselarasan antara teknologi informasi dengan tujuan organisasi [3]. Manajemen layanan TI juga berfokus pada orientasi layanan kepada pelanggan, pengelolaan perjanjian tingkat layanan (Service Level Agreement), serta pengelolaan fungsi TI dalam aktivitas operasional sehari-hari [4].

CV Elwan Sukses Jaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distribusi dan pemasaran atau supplier berbagai produk minuman dan bubuk kopi, seperti Equil Mineral Water dan Kopi Lampung Gold. Perusahaan ini memiliki komitmen untuk memberikan layanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Berdiri sejak tahun 2020, perusahaan ini menunjukkan pertumbuhan yang cukup stabil serta terus meningkatkan profesionalisme dalam setiap aspek operasionalnya. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, CV Elwan Sukses Jaya memanfaatkan beberapa sistem informasi untuk mendukung aktivitas bisnis, di antaranya aplikasi Accurate dan Coretax. Sistem informasi akuntansi seperti Accurate dapat membantu perusahaan dalam melakukan pencatatan keuangan, pengelolaan persediaan, serta penyusunan laporan bisnis secara lebih akurat dan efisien [5]. Penggunaan sistem tersebut dapat meningkatkan akurasi data, mempercepat pengambilan keputusan, serta meminimalkan kesalahan dalam proses administrasi keuangan.

Selain itu, perusahaan juga menggunakan sistem Coretax yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mengelola berbagai proses perpajakan secara terintegrasi. Transformasi digital dalam administrasi perpajakan memungkinkan proses pelaporan dan pembayaran pajak dilakukan secara lebih efisien, transparan, dan terintegrasi [6]. Sistem digital perpajakan tersebut membantu perusahaan dalam mengelola kewajiban pajak secara online sehingga dapat menghemat waktu dan meminimalkan kesalahan dalam proses pelaporan pajak.

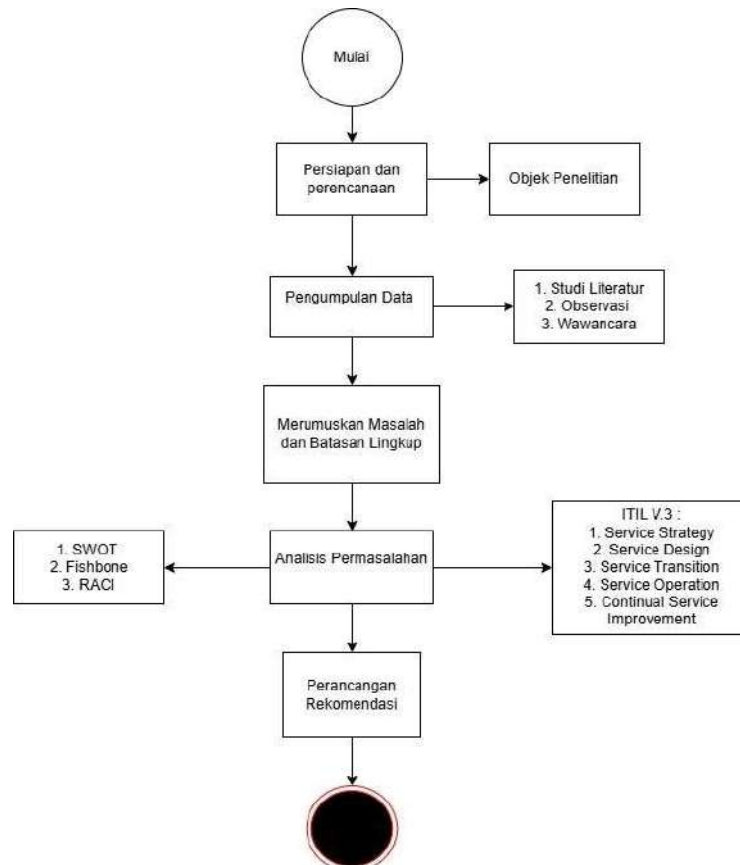
Namun demikian, meskipun berbagai sistem informasi telah diterapkan, masih terdapat beberapa tantangan dalam implementasi teknologi informasi di perusahaan. Permasalahan seperti keterbatasan koneksi internet, kesalahan input data oleh pengguna, integrasi sistem yang belum optimal, serta kurangnya dokumentasi atau standar operasional prosedur (SOP) dapat mempengaruhi kualitas layanan TI yang diberikan kepada pengguna [7]. Permasalahan tersebut menunjukkan pentingnya penerapan manajemen layanan TI yang terstruktur agar layanan teknologi informasi dapat berjalan secara optimal dan mendukung kegiatan operasional perusahaan.

Salah satu framework yang banyak digunakan dalam manajemen layanan TI adalah Information Technology Infrastructure Library (ITIL). ITIL menyediakan panduan praktik terbaik dalam mengelola layanan TI yang mencakup seluruh siklus hidup layanan, mulai dari perencanaan strategi layanan hingga perbaikan berkelanjutan [2]. Selain ITIL, terdapat pula framework lain seperti COBIT yang berfokus pada tata kelola TI dan pengendalian internal organisasi [8]. Standar internasional ISO/IEC 20000 juga digunakan sebagai acuan dalam penerapan sistem manajemen layanan TI yang terstruktur dan terdokumentasi [9]. Pendekatan DevOps menekankan kolaborasi antara tim pengembang dan tim operasional untuk mempercepat proses penyampaian layanan melalui otomatisasi dan integrasi proses [10].

2. METODE

2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode adalah hal penting yang merinci secara sistematis proses, teknik, dan tahapan yang digunakan untuk mencapai tujuan penulisan tugas akhir. Kerangka alur penelitian untuk menggambarkan urutan ide yang tersusun secara sistematis, logis, jelas, dan terstruktur dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

1. Persiapan dan Perencanaan

Tahapan ini meliputi penyusunan rencana penelitian secara menyeluruh. Peneliti menentukan objek penelitian (yaitu CV Elwan Sukses Jaya), menyusun tujuan dan ruang lingkup penelitian, serta menyiapkan instrumen penelitian yang akan digunakan, seperti pedoman wawancara, lembar observasi, dan kuisioner. Perencanaan juga mencakup identifikasi pihak-pihak yang akan diwawancarai serta jadwal pelaksanaan observasi

2. Pengumpulan Data

Pada tahapan ini merupakan proses pengumpulan data yang akan digunakan untuk analisis ITSM. Tahapan-tahapannya sebagai berikut.

1) Studi Literatur

Penulis menelaah teori-teori dan penelitian terdahulu yang relevan dengan manajemen layanan TI, ITSM, dan *framework* ITIL V.3.

2) Observasi

Penulis mengamati langsung aktivitas penggunaan aplikasi yang digunakan di lingkungan kerja, termasuk alur transaksi, pelaporan, dan kendala yang muncul.

3) Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan staff atau pihak terkait untuk mendapatkan informasi mendalam tentang tantangan, prosedur operasional, dan pemahaman mereka terhadap sistem yang digunakan.

3. Merumuskan Masalah dan Batasan Lingkup (Memberikan Kuisisioner)

Setelah data awal terkumpul, penulis mulai merumuskan masalah yang terjadi dalam pengelolaan layanan TI. Rumusan masalah difokuskan pada aspek yang menjadi hambatan dalam pemanfaatan sistem yang digunakan. Lingkup penelitian pun dibatasi agar lebih terarah dan spesifik. Selain itu, kuisisioner dibagikan kepada pengguna aplikasi untuk mengumpulkan data kuantitatif yang dapat menunjang validitas hasil analisis.

4. Analisis Permasalahan

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan beberapa alat bantu analisis, yaitu sebagai berikut.

1) SWOT

Analisis SWOT berfungsi untuk mengidentifikasi kekuatan (*Strong*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunity*), dan ancaman (*Threat*) yang dihadapi dalam pengelolaan layanan TI di CV Elwan Sukses Jaya.

2) *Fishbone* Diagram (Diagram Tulang Ikan)

Diagram *Fishbone* berfungsi untuk mencari akar penyebab dari masalah-masalah yang ditemukan, seperti *error* aplikasi, input data yang salah, atau ketidaksesuaian laporan.

3) RACI Matrix

Analisis matrix berfungsi untuk memetakan peran dan tanggung jawab tiap personel dalam setiap aktivitas operasional TI, guna mengetahui potensi ketidakefisienan dalam struktur kerja.

5. Perancangan rekomendasi

Tahap akhir dari penelitian ini adalah menyusun rekomendasi berdasarkan hasil analisis menyeluruh. Rekomendasi ini dapat berupa penyusunan SOP penggunaan *Accurate*, pelatihan karyawan untuk menghindari *human error*, perbaikan sistem jaringan agar akses lebih stabil, dan pembenahan proses bisnis internal. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan TI serta memaksimalkan pemanfaatan aplikasi *Accurate* di CV Elwan Sukses Jaya.

2.2 Metode Analisa

Penelitian ini difokuskan pada lima variabel utama dalam domain *Service Operation*, yaitu *access management*, *problem management*, *incident management*, *request fulfillment*, dan *event management*. Dengan menitikberatkan analisis pada kelima aspek tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana efektivitas pengelolaan layanan TI telah dicapai serta mengidentifikasi area yang masih memerlukan peningkatan, guna mendukung perbaikan berkelanjutan yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

a) *Event Management*

Prosedur ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan dan item konfigurasi (CI) terus dipantau secara aktif. Proses ini mencakup penyaringan dan pengklasifikasian setiap peristiwa (*event*) untuk menentukan tindakan yang tepat sesuai dengan jenis kejadian yang terdeteksi (Yudiyawati & Andarwati, 2024).

b) *Incident Management*

Fungsi utama dari prosedur ini adalah mengelola siklus hidup setiap insiden yang terjadi. Tujuannya adalah memulihkan layanan TI secepat mungkin kepada pengguna yang terdampak, sehingga mengurangi gangguan operasional (Yudiyawati & Andarwati, 2024).

c) *Request Fulfillment*

Proses ini berfokus pada pemenuhan permintaan layanan standar yang bersifat rutin. Biasanya mencakup permintaan informasi atau penyesuaian layanan dalam skala kecil yang tidak memerlukan proses manajemen perubahan yang kompleks (Yudiyawati & Andarwati, 2024).

d) *Access Management*

Prosedur ini dirancang untuk memberikan izin akses kepada pengguna yang berwenang terhadap layanan tertentu, sekaligus mencegah akses dari pihak yang tidak memiliki hak, guna menjaga keamanan sistem (Yudiyawati & Andarwati, 2024).

e) *Problem Management*

Tujuan dari proses ini adalah menangani akar penyebab dari gangguan atau insiden yang terjadi. Fokus utamanya adalah untuk mencegah terjadinya masalah di masa mendatang dan meminimalkan dampak dari insiden yang tidak bisa dihindari (Yudiyawati & Andarwati, 2024)..

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pemetaan Diagram RACI

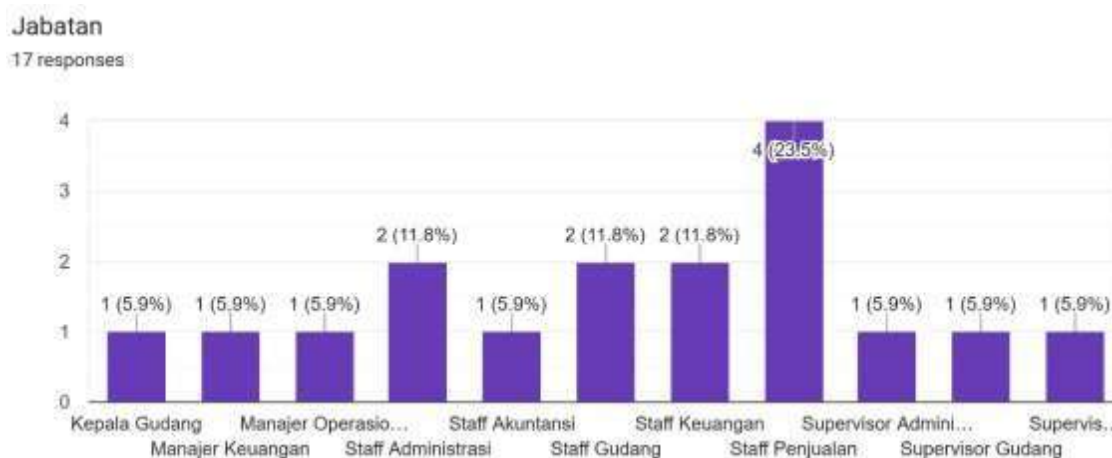
Pemetaan Diagram RACI merupakan proses untuk mengidentifikasi dan menentukan peran serta tanggung jawab setiap pihak yang terlibat dalam aktivitas layanan TI pada CV Elwan Sukses Jaya. Diagram RACI digunakan untuk memastikan bahwa setiap aktivitas memiliki penanggung jawab yang jelas sehingga proses layanan TI dapat berjalan lebih efektif, terstruktur, dan sesuai dengan prinsip ITIL V.3, khususnya pada domain *Service Operation*. Rincian peran tersebut ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 1. Tabel RACI

Aktivitas	Pimpinan/Owner	Kepala Divisi/Supervisor	Staf IT	Staf Administrasi	Pegawai
Perencanaan & kebijakan layanan TI	A	R	C	I	C
Pengelolaan operasional TI	I	A	R	C	I
Pembaruan sistem & fitur (Accurate/Coretax)	I	C	R	I	C
Penanganan insiden	I	C	R	I	C
Keamanan sistem	A	C	R	I	C
Dokumentasi & pelaporan sistem TI	R	C	R	I	I
Evaluasi & audit layanan TI	A	R	C	I	C
Pelatihan penggunaan sistem	I	A	R	C	I
Pengajuan kebutuhan infrastruktur TI	R	A	C	I	I
Kepatuhan terhadap kebijakan TI	A	R	C	I	I

3.2 Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan tahap penting dalam penelitian ini karena menjadi dasar untuk melakukan analisis tingkat kematangan layanan TI serta penyusunan rekomendasi sesuai framework ITIL V.3, khususnya pada domain *Service Operation*.



Gambar 2. Responden Kuesioner

Berdasarkan hasil kuesioner yang melibatkan 17 responden, dapat diketahui bahwa responden berasal dari berbagai jabatan di lingkungan CV Elwan Sukses Jaya. Responden dengan jumlah terbanyak berasal dari jabatan Staff Penjualan, yaitu sebanyak 4 orang atau sebesar 23,5%. Selanjutnya, responden dari jabatan Manajer Operasional, Staff Gudang, dan Staff Keuangan masing-masing berjumlah 2 orang atau sebesar 11,8%. Sementara itu, responden dari jabatan Kepala Gudang, Manajer Keuangan, Staff Administrasi, Supervisor Administrasi, Supervisor Gudang, dan Supervisor Penjualan masing-masing berjumlah 1 orang atau sebesar 5,9%. Komposisi responden ini menunjukkan bahwa kuesioner melibatkan berbagai level jabatan, baik manajerial maupun operasional, sehingga hasil penilaian layanan TI dapat mencerminkan kondisi yang lebih representatif di CV Elwan Sukses Jaya.

Tabel 2. Jenis Pertanyaan Kuesioner

No.	Jenis Pertanyaan	Jumlah
1	<i>Incident Management</i>	5
2	<i>Problem Management</i>	5
3	<i>Request Fulfillment</i>	5
4	<i>Event Management</i>	5
5	<i>Access Management</i>	5
Jumlah		25

3.3 Evaluasi Tingkat Kematangan Layanan TI

Evaluasi ini dilakukan untuk menilai tingkat kematangan layanan TI di CV Elwan Sukses Jaya serta melihat sejauh mana proses yang berjalan telah sesuai dengan rekomendasi framework ITIL V3 pada domain *Service Operation*. Proses layanan yang dievaluasi mencakup *incident management*, *problem management*, *request fulfillment*, *event management*, dan *access management*. Pengukuran tingkat kematangan layanan TI didasarkan pada hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada para responden yang terlibat dalam penggunaan layanan TI di perusahaan.

3.3.1 Metodologi perhitungan Maturity Level

Untuk menentukan tingkat kematangan layanan TI, dilakukan perhitungan berdasarkan persentase jawaban positif dari setiap pertanyaan pada masing-masing domain ITIL V.3. Jawaban positif meliputi pilihan seperti “Sangat Tidak Baik”, “Tidak Baik”, “Netral”, “Baik”, dan “Sangat Baik”. Persentase tersebut kemudian digunakan untuk mengelompokkan setiap domain ke dalam tingkat kematangan (maturity level) yang sesuai. Maka masing-masing domain dikategorikan ke dalam *maturity level* berikut:

Tabel 3. Indeks *Maturity Level*

Skala Indeks	<i>Maturity Level</i>	Tingkat Kematangan
0-0.50	<i>Non Exsistent</i>	<i>Level 0</i>
0.51-1.50	<i>Initial</i>	<i>Level 1</i>
1.51-2.50	<i>Repeatable</i>	<i>Level 2</i>
2.51-3.50	<i>Defined</i>	<i>Level 3</i>
3.51-4.50	<i>Managed</i>	<i>Level 4</i>
4.51-5	<i>Optimized</i>	<i>Level 5</i>

Maturity Level Menggunakan rumus pada persamaan (1):

$$Indeks = \frac{\sum \text{Jawaban} \times \text{Bobot}}{\sum \text{Pertanyaan Kuisoner}} \quad (1)$$

3.3.2 Evaluasi *Maturity Level* per Domain

Dalam penelitian ini terdapat sekitar 17 responden yang terlibat langsung dalam penggunaan layanan TI di CV Elwan Sukses Jaya. Partisipasi responden tersebut bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi kualitas layanan TI, khususnya pada domain *Service Operation* berdasarkan framework ITIL V.3. Terdapat lima subdomain yang menjadi objek evaluasi, yaitu *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment*, *Event Management*, dan *Access Management*.

Tabel 4 berikut menunjukkan bobot penilaian yang digunakan sebagai dasar dalam evaluasi tingkat kematangan layanan TI pada setiap subdomain. Setiap pilihan jawaban memiliki bobot tertentu sesuai dengan tingkat kepuasan dan respons pengguna yang relevan dengan standar ITIL V.3. Perhitungan rata-rata skor dari bobot tersebut kemudian digunakan untuk menentukan posisi layanan TI dalam tingkat kematangan yang dicapai.

Tabel 4. Skor Skala Likert Kuesioner

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-ragu (RR)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Berdasarkan tabel 4, skor skala likert kuesioner, tahap selanjutnya dilakukan perhitungan *maturity level* untuk per subdomain dari *service operation* berdasarkan kerangka kerja ITIL V.3.

1. *Event Management*

Skor Responden 1:

Tabel 5. Jawaban Responden 1 *Event Management*

Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jawaban x bobot
P1	Setuju	4	4
P2	Ragu-ragu	3	3
P3	Tidak Setuju	2	2
P4	Setuju	4	4

Skor Responden 1:

$$\frac{4 + 3 + 2 + 4}{4} = 3,25$$

Skor Seluruh Responden:

$$Indeks = \frac{55,25}{17} = 3,25$$

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 4.5, responden pertama memberikan nilai rata-rata skor Likert sebesar 3,25 terhadap layanan teknologi informasi pada domain Event Management. Skor tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan berada pada kategori Ragu-ragu. Sementara itu, hasil perhitungan rata-rata dari seluruh responden mencapai nilai 3,25, yang mengindikasikan bahwa pengelolaan layanan TI pada domain Event Management telah berada pada Level 3 (*Defined*) berdasarkan kerangka kerja ITIL V.3.

Perbaikan yang direkomendasikan bagi CV Elwan Sukses Jaya mencakup penyempurnaan dokumentasi insiden, peningkatan evaluasi setelah terjadinya gangguan, serta implementasi mekanisme monitoring dan notifikasi otomatis guna meningkatkan layanan TI ke Level 5 (*Optimized*).

2. Incident Management

Skor Responden 1:

Tabel 6. Jawaban Responden 1 *Incident Management*

Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jawaban x bobot
P1	Ragu-ragu	3	3
P2	Setuju	4	4
P3	Tidak Setuju	2	2
P4	Setuju	4	4
P5	Setuju	4	4

Skor Responden 1:

$$\frac{3 + 4 + 2 + 4 + 4}{5} = 3,4$$

Skor Seluruh Responden:

$$Indeks = \frac{58,8}{17} = 3,45$$

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada Tabel 4.6, Responden 1 memberikan nilai rata-rata sebesar 3,4 terhadap layanan TI pada domain Incident Management di CV Elwan Sukses Jaya. Nilai tersebut menunjukkan bahwa proses penanganan insiden telah diterapkan, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya terdokumentasi dan dikendalikan secara sistematis. Sementara itu, nilai rata-rata yang diperoleh dari seluruh responden adalah sebesar 3,45, yang menunjukkan bahwa pengelolaan insiden berada pada Level 3 (Defined) berdasarkan framework ITIL V.3.

Hasil ini mengindikasikan bahwa pengelolaan insiden di CV Elwan Sukses Jaya telah memiliki prosedur dan alur kerja yang jelas serta terdokumentasi dengan baik. Namun, penerapan proses tersebut belum sepenuhnya dikendalikan dan diukur secara konsisten. Oleh karena itu, peningkatan masih diperlukan, khususnya dalam aspek pengendalian, pemantauan kinerja, serta evaluasi pasca insiden agar pengelolaan insiden dapat ditingkatkan ke Level 4 (Managed) dan selanjutnya mencapai Level 5 (Optimized).

3. Problem Management

Skor Responden 1:

Tabel 7. Jawaban Responden 1 *Problem Management*

Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jawaban x bobot
P1	Ragu-ragu	3	3
P2	Setuju	4	4
P3	Ragu-ragu	3	3
P4	Setuju	4	4
P5	Tidak Setuju	2	2

Skor Responden 1:

$$\frac{3 + 4 + 3 + 4 + 2}{5} = 3,2$$

Skor Seluruh Responden:

$$Indeks = \frac{58,4}{17} = 3,43$$

Berdasarkan hasil yang disajikan pada Tabel 7, Responden 1 memberikan nilai rata-rata sebesar 3,2 terhadap layanan TI pada subdomain Problem Management di CV Elwan Sukses Jaya. Nilai

tersebut menunjukkan bahwa proses identifikasi serta penanganan akar permasalahan telah diterapkan, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya terdokumentasi dan belum terintegrasi secara menyeluruh dalam kegiatan operasional sehari-hari. Selanjutnya, nilai rata-rata yang diperoleh dari seluruh responden adalah sebesar 3,43, yang mengindikasikan bahwa layanan Problem Management berada pada Level 3 (Defined) berdasarkan framework ITIL V.3. Hasil ini menunjukkan bahwa proses *Problem Management* di CV Elwan Sukses Jaya telah memiliki prosedur dan alur kerja yang terdokumentasi dengan jelas serta diterapkan secara konsisten. Namun, proses tersebut belum sepenuhnya didukung oleh mekanisme pemantauan dan pengendalian yang terukur, sehingga peningkatan masih diperlukan, khususnya pada aspek pengendalian, evaluasi efektivitas solusi, dan penerapan perbaikan berkelanjutan agar tingkat kematangan layanan TI dapat ditingkatkan ke level yang lebih tinggi.

4. Access Management

Skor Responden 1:

Tabel 8. Jawaban Responden 1 *Access Management*

Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jawaban x bobot
P1	Ragu-ragu	3	4
P2	Ragu-ragu	3	3
P3	Setuju	4	4
P4	Setuju	4	4
P5	Setuju	4	4

Skor Responden

$$\frac{3 + 3 + 4 + 4 + 4}{5} = 3,6$$

Skor Seluruh Responden:

$$Indeks = \frac{61}{17} = 3,58$$

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 4.8, Responden 1 memperoleh nilai sebesar 3,6 terhadap layanan TI pada subdomain Access Management di CV Elwan Sukses Jaya. Nilai tersebut menunjukkan bahwa menurut Responden 1, pengelolaan layanan TI telah berada pada Level 4 (*Managed*) berdasarkan framework ITIL V.3. Selanjutnya, nilai rata-rata yang diperoleh dari seluruh responden adalah sebesar 3,58, yang mengindikasikan bahwa layanan *Access Management* berada pada Level 4 (*Managed*) berdasarkan framework ITIL V.3. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya peningkatan berkelanjutan, khususnya dalam hal evaluasi kinerja layanan, penyempurnaan dokumentasi, serta optimalisasi proses agar pengelolaan layanan TI dapat mencapai Level 5 (*Optimized*).

5. Request Fulfillment

Skor Responden 1:

Tabel 9. Jawaban Responden 1 *Request Fulfillment*

Pertanyaan	Jawaban	Skor	Jawaban x bobot
P1	Setuju	4	4
P2	Ragu-ragu	3	3
P3	Setuju	4	4
P4	Setuju	4	4
P5	Setuju	4	4

Skor Responden I:

$$\frac{4 + 3 + 4 + 4 + 4}{5} = 3,8$$

Skor Seluruh Responden:

$$Indeks = \frac{59}{17} = 3,47$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang disajikan pada Tabel 9, Responden 1 memberikan nilai rata-rata sebesar 3,8 terhadap layanan TI pada subdomain Request Fulfillment di CV Elwan Sukses Jaya. Nilai tersebut menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik terhadap proses pemenuhan permintaan layanan. Selanjutnya, nilai rata-rata yang diperoleh dari seluruh responden adalah sebesar 3,47, yang mengindikasikan bahwa layanan *Request Fulfillment* berada pada Level 3 (*Defined*) berdasarkan framework ITIL V.3. Hasil ini menunjukkan bahwa proses *Request Fulfillment* telah diterapkan dengan baik dan terstruktur, namun peningkatan secara berkelanjutan masih diperlukan agar layanan tersebut dapat mencapai Level 4 (*Managed*).

Tabel 10. Penilaian *Maturity Level* per SubDomain

Sub Domain	Skor	Maturity Level
<i>Event Management</i>	3,25	<i>Level 3 (Defined)</i>
<i>Incident Management</i>	3,45	<i>Level 3 (Defined)</i>
<i>Problem Management</i>	3,43	<i>Level 3 (Defined)</i>
<i>Access Management</i>	3,58	<i>Level 4 (Managed)</i>
<i>Request Fulfillment</i>	3,47	<i>Level 3 (Defined)</i>

3.4 Analisis GAP

Setelah dilakukan evaluasi terhadap tingkat kematangan layanan TI pada masing-masing subdomain di CV Elwan Sukses Jaya, tahap selanjutnya adalah melakukan analisis GAP antara kondisi layanan TI saat ini dengan tingkat kematangan yang ditargetkan. Tabel 11 menyajikan hasil analisis GAP yang diperoleh dengan membandingkan nilai kematangan layanan TI aktual dengan nilai target yang telah ditetapkan. Melalui analisis GAP ini, dapat diidentifikasi area-area layanan TI yang masih

memerlukan perbaikan serta dirumuskan langkah-langkah peningkatan untuk mencapai tingkat kematangan yang lebih optimal. Analisis ini memiliki peran penting dalam menilai penerapan standar framework ITIL V.3 serta menjadi dasar dalam perencanaan perbaikan layanan TI agar dapat beroperasi secara lebih efektif dan optimal di CV Elwan Sukses Jaya.

Tabel 11. Analisis *GAP*

Sub Domain	Current	Target	GAP
<i>Event Management</i>	3,25	4	0,75
<i>Incident Management</i>	3,45	4	0,55
<i>Problem Management</i>	3,43	4	0,57
<i>Access Management</i>	3,58	4	0,42
<i>Request Fulfillment</i>	3,47	4	0,53

Tabel 11 Analisis *GAP* menunjukkan perbandingan antara nilai kondisi saat ini (*current*) dan target pada lima sub domain *Service Operation*, di mana seluruh sub domain memiliki target yang sama yaitu 4, sehingga terlihat jelas selisih (*GAP*) yang harus dicapai. *Event Management* memiliki nilai *current* 3,25 dengan *GAP* terbesar sebesar 0,75 yang menunjukkan perlunya perhatian dan perbaikan yang lebih serius, sementara *Incident Management* memperoleh nilai 3,45 dengan *GAP* 0,55 dan *Problem Management* dengan nilai 3,43 serta *GAP* 0,57 yang menandakan proses penanganan insiden dan masalah masih perlu ditingkatkan. *Access Management* menjadi sub domain dengan nilai tertinggi yaitu 3,58 dan *GAP* terkecil sebesar 0,42 sehingga merupakan area yang paling mendekati target, sedangkan *Request Fulfillment* berada pada nilai 3,47 dengan *GAP* 0,53 yang menunjukkan bahwa proses pemenuhan permintaan layanan juga masih memerlukan perbaikan. Secara keseluruhan, tabel ini menggambarkan bahwa seluruh sub domain belum mencapai target level 4, namun kondisinya sudah cukup baik dan membutuhkan peningkatan bertahap untuk menutup *GAP* yang ada.

3.5 Hasil Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis *GAP*, ditemukan beberapa area yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan TI di CV Elwan Sukses Jaya. Rekomendasi perbaikan pada masing-masing subdomain disusun berdasarkan hasil penilaian tingkat kematangan layanan TI, observasi langsung terhadap proses yang berjalan, serta wawancara dengan pihak terkait di CV Elwan Sukses Jaya. Selain itu, data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan TI turut menjadi dasar dalam perumusan rekomendasi perbaikan. Observasi langsung terhadap penerapan proses layanan TI juga memberikan kontribusi penting dalam menyusun rekomendasi yang tepat. Tabel 12 menyajikan rekomendasi perbaikan yang mencakup tujuan dari setiap tindakan yang diusulkan serta tahapan implementasi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan tingkat kematangan layanan TI di lingkungan CV Elwan Sukses Jaya.

Tabel 12. Rekomendasi Perbaikan

<i>Maturity Level</i>	Rekomendasi
Berdasarkan hasil evaluasi tingkat kematangan layanan teknologi informasi menggunakan framework ITIL V.3 pada domain Service Operation, diketahui bahwa sebagian besar subdomain berada pada Level 3 (<i>Defined</i>), dan beberapa subdomain telah mencapai Level 4 (<i>Managed</i>). Hal ini menunjukkan bahwa proses layanan TI telah terdokumentasi dan diterapkan secara konsisten, namun belum sepenuhnya dikendalikan dan dioptimalkan.	Untuk meningkatkan tingkat kematangan layanan TI menuju Level 4 (<i>Managed</i>). CV Elwan Sukses Jaya disarankan untuk meningkatkan pengendalian dan pemantauan proses layanan TI, menyempurnakan dokumentasi SOP, serta menerapkan evaluasi kinerja layanan secara berkala agar perbaikan dapat dilakukan secara berkelanjutan.
<i>Analisis SWOT</i>	Rekomendasi
Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa CV Elwan Sukses Jaya memiliki kekuatan pada penggunaan aplikasi Accurate dan Coretax serta struktur organisasi yang jelas, namun masih memiliki kelemahan pada stabilitas koneksi internet, keterbatasan pemahaman pengguna, dan belum adanya SOP tertulis.	CV Elwan Sukses Jaya disarankan untuk menyusun dan menerapkan SOP penggunaan sistem Accurate dan Coretax, meningkatkan pelatihan pengguna, serta memperkuat infrastruktur jaringan dan sistem backup data, termasuk rekomendasi peningkatan bandwidth jaringan, guna memastikan akses sistem yang lebih stabil, cepat, dan andal, sehingga dapat memaksimalkan kekuatan dan peluang serta meminimalkan kelemahan dan ancaman yang ada.
<i>RACI</i>	Rekomendasi
Pemetaan RACI menunjukkan bahwa peran dan tanggung jawab dalam pengelolaan layanan TI telah teridentifikasi, namun belum sepenuhnya diterapkan secara konsisten dalam aktivitas operasional sehari-hari.	Disarankan agar CV Elwan Sukses Jaya menerapkan RACI Matrix secara formal sebagai acuan kerja, melakukan sosialisasi peran dan tanggung jawab kepada seluruh pihak terkait, serta melakukan evaluasi berkala guna menghindari tumpang tindih tugas dan meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan TI.

Tabel 12 menyajikan rekomendasi perbaikan layanan teknologi informasi pada CV Elwan Sukses Jaya yang disusun berdasarkan hasil evaluasi tingkat kematangan (*maturity level*), analisis SWOT, serta pemetaan peran dan tanggung jawab menggunakan matriks RACI. Berdasarkan hasil pengukuran *maturity level* dengan framework ITIL V.3 pada domain *Service Operation*, diketahui bahwa sebagian besar subdomain berada pada Level 3 (*Defined*) dan beberapa telah mencapai Level 4 (*Managed*). Kondisi ini menunjukkan bahwa proses layanan TI telah terdokumentasi dan diterapkan secara konsisten, namun belum sepenuhnya dikendalikan dan dioptimalkan.

Rekomendasi perbaikan pada aspek *maturity level* difokuskan pada peningkatan pengendalian dan pemantauan proses layanan TI, penyempurnaan dokumentasi *Standard Operating Procedure* (SOP), serta pelaksanaan evaluasi kinerja layanan secara berkala. Upaya tersebut diharapkan dapat mendorong peningkatan tingkat kematangan layanan TI menuju Level 5 (*Optimized*) melalui perbaikan yang berkelanjutan.

Selain itu, hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa CV Elwan Sukses Jaya memiliki kekuatan pada penggunaan aplikasi Accurate dan Coretax serta struktur organisasi yang jelas, namun masih menghadapi kelemahan berupa ketidakstabilan koneksi internet, keterbatasan pemahaman pengguna, dan belum tersedianya SOP tertulis. Oleh karena itu, rekomendasi diarahkan pada penyusunan dan

penerapan SOP, peningkatan pelatihan pengguna, serta penguatan infrastruktur jaringan dan sistem backup data untuk memaksimalkan kekuatan dan peluang yang dimiliki.

Pada aspek RACI, pemetaan menunjukkan bahwa peran dan tanggung jawab dalam pengelolaan layanan TI telah teridentifikasi, namun belum sepenuhnya diterapkan secara konsisten dalam kegiatan operasional. Rekomendasi yang diberikan adalah penerapan matriks RACI secara formal sebagai acuan kerja, sosialisasi peran kepada seluruh pihak terkait, serta evaluasi berkala guna menghindari tumpang tindih tugas dan meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan TI di CV Elwan Sukses Jaya.

3.6 Rekomendasi Prosedur Penanganan Insiden Layanan Teknologi Informasi

Berdasarkan hasil analisis pengelolaan layanan Teknologi Informasi (TI) di CV Elwan Sukses Jaya, ditemukan bahwa proses penanganan insiden layanan TI masih dilakukan secara informal dan belum terdokumentasi secara sistematis. Kondisi ini berpotensi menyebabkan keterlambatan penanganan insiden, ketidakkonsistenan solusi, serta kesulitan dalam melakukan evaluasi layanan TI secara berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan rekomendasi berupa penerapan prosedur penanganan insiden layanan TI yang terstruktur dan terdokumentasi dengan mengacu pada kerangka kerja **ITIL V3**, khususnya pada proses *Incident Management* dalam domain *Service Operation*.

3.6.1 Tujuan Rekomendasi

Rekomendasi prosedur penanganan insiden layanan Teknologi Informasi bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan konsistensi penanganan insiden layanan TI di CV Elwan Sukses Jaya, menyediakan pedoman yang jelas bagi pengguna dan petugas TI, memastikan setiap insiden terdokumentasi dengan baik, serta mendukung peningkatan kualitas layanan TI agar operasional perusahaan dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

3.6.2 Rekomendasi Alur Prosedur Insiden Layanan TI

Rekomendasi prosedur penanganan insiden layanan TI di CV Elwan Sukses Jaya meliputi tahapan sebagai berikut:

1. Pelaporan Insiden

Pengguna melaporkan insiden layanan TI melalui media yang telah ditentukan, seperti WhatsApp, email, atau telepon, dengan menyertakan informasi terkait insiden yang dialami.

2. Pencatatan Insiden

Setiap laporan insiden dicatat oleh petugas TI ke dalam log insiden menggunakan media sederhana seperti Microsoft Excel atau Google Sheets sebagai pengganti sistem ticketing.

3. Klasifikasi dan Prioritas Insiden

Insiden diklasifikasikan berdasarkan jenis gangguan serta ditentukan tingkat prioritasnya berdasarkan dampak dan urgensi terhadap operasional perusahaan.

4. Penanganan dan Eskalasi Insiden

Petugas TI melakukan penanganan insiden sesuai dengan tingkat prioritas.

Apabila insiden tidak dapat diselesaikan secara internal, dilakukan eskalasi kepada pimpinan atau pihak vendor terkait.

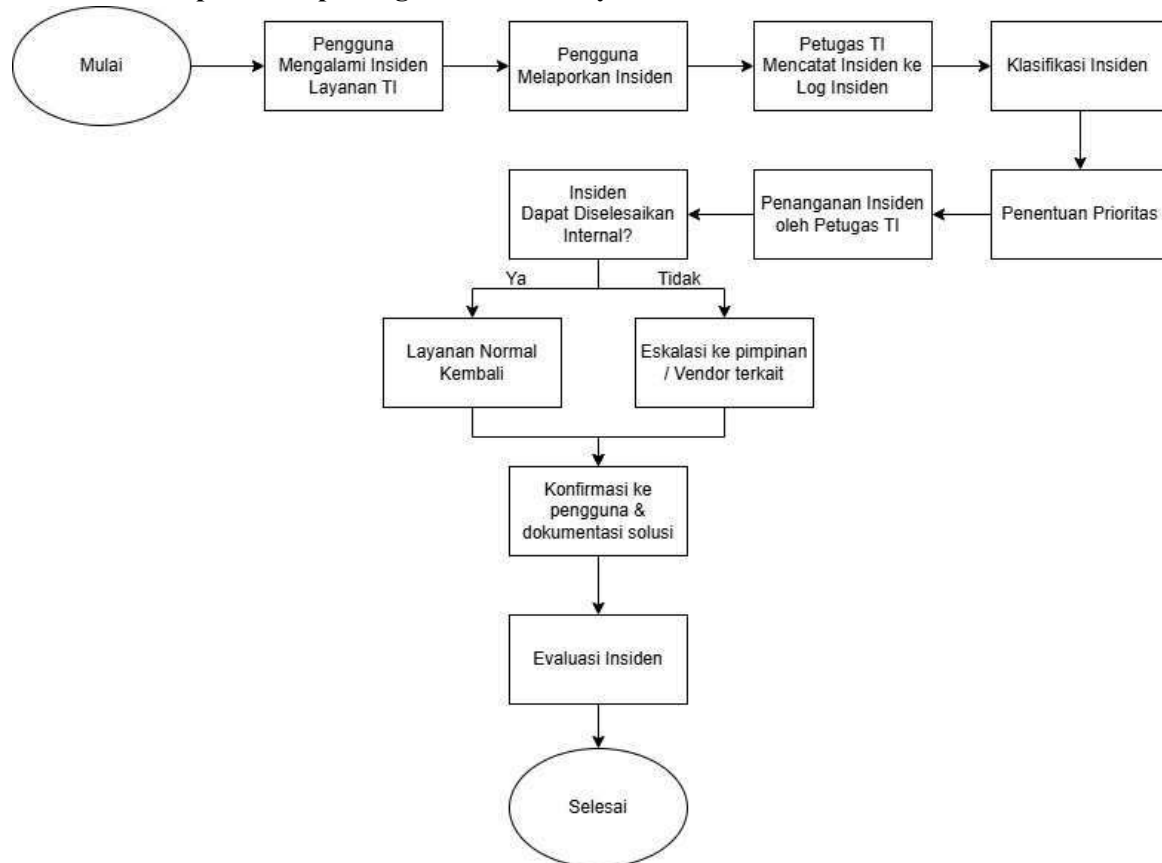
5. Penyelesaian dan Penutupan Insiden

Setelah layanan kembali normal, petugas TI melakukan konfirmasi kepada pengguna dan mendokumentasikan solusi yang telah dilakukan sebelum menutup insiden.

6. Evaluasi Insiden

Evaluasi dilakukan secara berkala untuk mengidentifikasi insiden yang sering terjadi dan menyusun rekomendasi perbaikan layanan TI ke depan.

3.6.3 Flowchart prosedur penanganan insiden layanan TI



Gambar 3. Flowchart prosedur penanganan layanan TI

Flowchart ini menggambarkan alur penanganan insiden layanan Teknologi Informasi di CV Elwan Sukses Jaya yang dimulai ketika pengguna mengalami gangguan layanan TI. Pengguna kemudian melaporkan insiden tersebut kepada petugas TI. Petugas TI mencatat laporan insiden ke dalam log insiden, kemudian melakukan klasifikasi dan penentuan prioritas sesuai tingkat dampak insiden. Setelah itu, petugas TI melakukan penanganan insiden yang terjadi. Apabila insiden dapat diselesaikan secara internal, maka layanan TI dikembalikan ke kondisi normal. Namun, jika insiden tidak dapat diselesaikan secara internal, dilakukan eskalasi kepada pimpinan atau vendor terkait. Setelah insiden ditangani, petugas TI melakukan konfirmasi kepada pengguna dan mendokumentasikan solusi yang telah dilakukan. Tahap terakhir adalah evaluasi insiden sebagai bahan perbaikan layanan TI di CV Elwan Sukses Jaya.

4. KESIMPULAN

Penerapan layanan teknologi informasi di CV Elwan Sukses Jaya telah berjalan dengan cukup baik dan mampu mendukung aktivitas operasional perusahaan, terutama dalam penggunaan aplikasi Accurate dan Coretax untuk pengelolaan keuangan, persediaan, serta pelaporan perpajakan.

Hasil evaluasi tingkat kematangan layanan TI menunjukkan bahwa seluruh subdomain Service Operation, yaitu Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, Event Management, dan Access Management, berada pada Level 3 (Defined). Hal ini menunjukkan bahwa proses layanan TI telah memiliki prosedur dan standar yang terdokumentasi serta diterapkan secara konsisten dalam mendukung operasional perusahaan.

Meskipun telah mencapai Level Managed, masih ditemukan beberapa kendala, antara lain belum optimalnya dokumentasi SOP, keterbatasan monitoring sistem secara otomatis, serta masih adanya ketergantungan pada individu tertentu dalam pengelolaan layanan TI.

Analisis SWOT, Fishbone, dan RACI yang dilakukan menunjukkan bahwa faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan TI di CV Elwan Sukses Jaya meliputi aspek sumber daya manusia, prosedur kerja, infrastruktur jaringan, serta kejelasan peran dan tanggung jawab dalam pengelolaan layanan TI.

Penerapan framework ITIL V.3 terbukti efektif sebagai alat evaluasi dan perumusan rekomendasi perbaikan layanan TI, serta dapat menjadi acuan strategis bagi CV Elwan Sukses Jaya untuk meningkatkan kualitas layanan TI secara berkelanjutan menuju Level 5 (Optimized).

REFERENSI

- [1] K. C. Laudon and J. P. Laudon, *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, 16th ed. New York: Pearson, 2021.
- [2] AXELOS, *ITIL Foundation: ITIL 4 Edition*. London, U.K.: The Stationery Office, 2019.
- [3] R. Gallagher and A. Cartlidge, *ITIL Foundation Essentials: ITIL 4 Edition*. Swindon, U.K.: BCS Learning & Development Ltd., 2019.
- [4] L. Pratiwi and A. R. Tanaamah, "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 7, no. 3, pp. 561–568, 2020.
- [5] M. B. Romney and P. J. Steinbart, *Accounting Information Systems*, 15th ed. New York: Pearson, 2021.
- [6] OECD, *Tax Administration 2022: Digital Transformation in Tax Administration*. Paris: OECD Publishing, 2022.
- [7] J. Van Bon et al., *IT Service Management: An Introduction Based on ITIL*. Zaltbommel, Netherlands: Van Haren Publishing, 2019.
- [8] ISACA, *COBIT 2019 Framework: Governance and Management Objectives*. Rolling Meadows, IL, USA: ISACA, 2019.
- [9] ISO, *ISO/IEC 20000-1:2018 Information Technology – Service Management System Requirements*. Geneva, Switzerland: International Organization for Standardization, 2018.
- [10] G. Kim, J. Humble, P. Debois, and J. Willis, *The DevOps Handbook*, 2nd ed. Portland, OR, USA: IT Revolution Press, 2021.