

Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada *Practice Supplier Management* dan *Service Level Management* Menggunakan ITIL 4

Assessment Improvement of Information Technology Services on the Practice of Supplier Management And Service Level Management Using ITIL 4

1st M Misbachul Ummah Al Arobi

Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

misbachul@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Iqbal Santosa

Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

iqbals@telkomuniversity.ac.id

3rd Widyatasyaagustika Nurtrisha

Fakultas Rekayasa industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

widyatasa@telkomuniversity.ac.id

Abstrak—Manajemen layanan teknologi informasi mempunyai pengaruh yang besar dalam memberikan *value* pada pelanggan berupa layanan guna untuk meningkatkan aktivitas pada perusahaan. RiYanTI Telkom *University* adalah unit riset dan layanan teknologi informasi di Direktorat Pusat Teknologi Informasi Telkom *University*. Saat ini RiYanTI Telkom *University* sudah menggunakan manajemen layanan teknologi informasi guna mendukung proses bisnis menggunakan standar internasional ISO 2000-Penelitian kali ini mempunyai tujuan yaitu meningkatkan manajemen layanan teknologi informasi pada RiYanTI Telkom *University* pada *practice supplier management* dan *service level management*. sehingga peneliti bisa memberikan layanan yang maksimal terkait pengelolaan *supplier management* dan *service level management* dan peneliti bisa mengetahui pengelolaan terkait dengan *practice supplier management* dan *service level management* yang sudah diterapkan sebelumnya. Untuk penelitian kali ini peneliti menggunakan *framework* ITIL V4, ITIL V4 adalah ITIL yang terbaru yang mempunyai pembaruan terkait cara kerja dan praktik ITSM. Peneliti akan mengajukan penelitian ini sebagai pertimbangan untuk RiYanTI Telkom *University* terkait *practice supplier management* dan *service level management* dengan membandingkan tingkatan *supplier management* dan *service level management* sesuai dengan kondisi saat ini menggunakan *framework* ITIL V4. Hasil penelitian yang ada dapat memberikan gambaran dari suatu

permasalahan, sehingga peneliti dapat memberikan rekomendasi menggunakan COBIT 2019 *Implementation* dan ITIL V4.

Kata Kunci— *manajemen layanan TI, supplier management, service level management, ITIL 4, COBIT 2019 implementation.*

Abstract—*Information technology service management has a great influence in providing value to customers in the form of services to increase company activities. RiYanTI Telkom University is a research unit and information technology service at the Directorate of Information Technology Center at Telkom University. RiYanTI Telkom University has used information technology service management to support business processes using the ISO 2000-1 international standard. This research aims to improve the management of information technology services at RiYanTI Telkom University in the practice of supplier management and service level management. So that researchers can provide full services related to supplier management and service level management, and researchers can find out management related to supplier management practices and service level management that have been applied previously. For this research, the researcher uses the ITIL V4 framework. ITIL V4 is the latest ITIL with ITSM operations and practices updates. Researchers will propose this research as a consideration for RiYanTI Telkom University related to supplier management and service level management practices by comparing supplier*

management levels and service level management according to current conditions using the ITIL V4 framework. so researchers can provide recommendations using COBIT 2019 Implementation and ITIL V4.

Keywords— *information technology service management, incident management, problem management, ITIL 4, COBIT 2019 implementation.*

I. PENDAHULUAN

Di era saat ini, perkembangan Teknologi Informasi banyak dibutuhkan oleh organisasi/ perusahaan guna meningkatkan kinerja dari suatu organisasi/perusahaan. Perkembangan teknologi mempunyai dampak yang sangat besar, adanya teknologi informasi bisa membantu menyelesaikan pekerjaan lebih mudah dan cepat. Oleh karena itu penerapan pada teknologi informasi ini bisa meningkatkan sistem kerja yang efektif dan efisien bagi suatu organisasi / perusahaan [1].

Menurut peneliti, Layanan teknologi informasi harus dikelola dengan sebaik baiknya agar mendapatkan output informasi yang dibutuhkan. Menurut Jon Ideen tahun 2013 *Information Technology Service Management (ITSM)* atau Manajemen Layanan Teknologi Informasi diartikan dengan pendekatan operasi TI mempunyai fokus pada dukungan layanan TI dan penyampaian [2]. Manajemen Layanan teknologi informasi mempunyai peranan yang sangat penting bagi perusahaan yang mana jalanya proses bisnis pada perusahaan harus terpenuhi setiap waktu, untuk itu perusahaan harus menghindari ketidakpuasan pada pengguna Layanan, Dalam penerapan manajemen layanan teknologi informasi ini memerlukan *best practice*, salah satunya yaitu ITIL(*Information Technology Infrastructure Library*) yang merupakan *best practice* dari manajemen layanan teknologi informasi yang mempunyai peran di berbagai bidang. ITIL mempunyai pernyataan bahwa layanan TI harus sebanding lurus dengan kebutuhan bisnis dan bisa mendukung dari proses bisnis yang dijalankan.

RiYanTI Telkom *University* merupakan bagian dari Direktorat Pusat Teknologi Informasi, dimana RiYanTI berfokus pada pengembangan riset dan teknologi informasi di Telkom University. RiYanTI Telkom *University* mempunyai dua layanan yaitu layanan ketersediaan sistem IT dan layanan dukungan IT. Layanan ketersediaan sistem IT merupakan layanan IT yang mempunyai ketersediaan sistem IT bagi penggunaanya selama 24 jam dalam sehari dan 7 hari dalam seminggu kemudian untuk layanan dukungan IT itu sendiri yaitu layanan IT berdasarkan permintaan dukungan (*Service request*) yang ditujukan kepada direktorat. Selain itu RiYanTI Telkom *University* sudah menerapkan *framework* yang bernama ISO 20000. Hal utama yang diterapkan ISO 20000 yaitu menerbitkan *service Catalogue* atau lebih dikenal katalog layanan. Adapun tujuan dari katalog layanan ini berguna agar kualitas dan detail layanan IT bisa terdefinisi dengan detail agar nantinya dapat terukur dari setiap kerjanya, yang nantinya peran dan manfaat IT bisa tercapai.

Berdasarkan gambar diatas dapat peneliti simpulkan bahwa terdapat Hambatan yang dialami oleh RiYanTI yaitu masih belum terjalin dengan baik terkait dengan SLA, hal ini dapat terlihat dari poin *supplier management* yang memiliki nilai 0 oleh karena itu akan menyebabkan tidak terjadinya transparansi informasi antara pihak RiYanTI dengan pihak ketiga atau *supplier*. Hal tersebut berkaitan dengan *supplier management* dan *service level management* yang akan peneliti bahas dalam penelitian ini.

Penelitian kali ini, peneliti akan menggunakan framework ITIL V4, untuk *best practice* yaitu mengelola manajemen layanan teknologi informasi. ITIL SVS ini menjelaskan aktifitas dan komponen organisasi bekerja sama untuk memfasilitasi penciptaan nilai yang ada melalui layanan yang mendukung TI. Komponen utama ITIL SVS yaitu mempunyai rangkaian yang saling berhubungan dan organisasinya bekerjasama memberikan layanan atau produk kepada konsumen. Pada ITIL V4 terdapat 34 *practice, practice* yang akan digunakan untuk penelitian ini yaitu *supplier management dan service level management* [3].

II. KAJIAN TEORI

A. Teknologi Informasi

Menurut Lantip dan Rianto tahun 2011 Teknologi informasi didefinisikan ilmu pengetahuan di bidang informasi berbasis komputer dan mempunyai perkembangan yang sangat pesat. menurut Tata Sut bari, 2014 Teknologi informasi digunakan untuk mengolah suatu data meliputi menyimpan, menyusun, memproses, memanipulasi data dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas yaitu informasi yang akurat, tepat waktu sehingga bisa digunakan untuk bisnis, pemerintahan atau pribadi [4].

Peneliti dapat menyimpulkan dari para ahli bahwa teknologi informasi adalah teknologi yang dapat digunakan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk mengolah suatu data meliputi menyimpan, menyusun, memproses dan memanipulasi data sehingga menghasilkan informasi yang berkualitas

B. Manajemen Teknologi Informasi

Menurut Ali Yazici tahun 2015 ITSM adalah ilmu yang mempunyai fokus pada sebuah layanan teknologi informasi yang disampaikan dan dikelola pada pelanggan [5]. Menurut Ardea tahun 2013 teknologi informasi yaitu proses yang terjadi pada layanan, tujuannya untuk penerapan TI agar tercapai dengan efektif dan efisien yang nantinya bisa menghasilkan nilai bagi pelanggan. ITSM digunakan untuk pendekatan suatu organisasi TI untuk mengatur, mengintegrasikan, membangun, menyusun dan merancang layanan TI secara optimal [1].

Peneliti dapat menyimpulkan dari para ahli bahwa ITSM mempunyai tujuan agar penerapan TI bisa tercapai sehingga bisa menghasilkan nilai untuk pelanggan, serta ITSM digunakan untuk pendekatan tujuannya untuk mengatur, mengintegrasikan, membangun, menyusun dan merancang layanan TI secara optimal.

C. ITIL V4

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) merupakan *framework* yang menjelaskan Best Practice ITSM. ITIL dikeluarkan pada tahun 1989 dan 1995 oleh Her Majesty's *Stationery Office* (HMSO) di Inggris atas nama *Central Communications and Telecommunications Agency* (CCTA) saat ini CCTA dimasukkan dalam *Office of Government Commerce* (OGC). awal pengguna ITIL yaitu di belanda dan inggris. ITIL menyediakan *Framework* untuk tata kelola TI, dan mempunyai fokus pada perbaikan kualitas layanan dan pengukuran, baik dari sisi perspektif dan bisnis. Faktor inti dari keberhasilan ITIL di dunia dan ITIL telah memberikan kontribusi dan memberikan manfaat yang diperoleh perusahaan dengan pengembangan proses dan teknik [5].

ITIL V4 adalah ITIL yang terbaru dengan banyak pembaruan pada praktik manajemen layanan teknologi informasi yang sangat luas dengan memperhatikan pengalaman pelanggan, transformasi digital, dan value stream, dan mengadopsi cara kerja seperti *DevOps*, *Lean*, dan *Agile*. ITIL V4 menyediakan apa yang

dibutuhkan organisasi untuk menangani management layanan dengan potensi pemanfaatan teknologi moderen, ITIL V4 di buat untuk memastikan sistem terkoordinasi, terintegrasi dan fleksibel untuk manajemen layanan IT dan tata kelola yang efektif. ITIL V4 mempunyai komponen inti yaitu ITIL *service value system* (SVS) dan tata kelola IT *framework* ITIL V4 menggunakan *service value chain* sebagai siklus terapan nya [6].

D. COBIT 2019 Implementattion

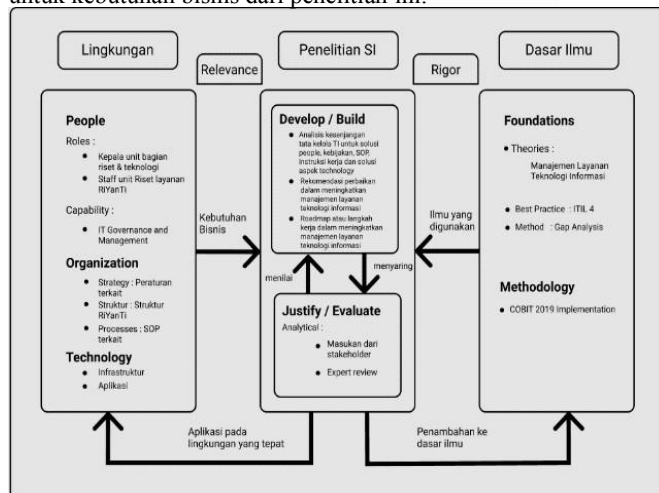
COBIT 2019 *Implementation* merupakan *framework* yang mempunyai praktik, prinsip dan model secara global yang bisa membantu perusahaan dalam mengatasi masalah dalam bisnis pada manajemen informasi teknologi dan tata kelola [7].COBIT 2019 *Implementation* mempunyai banyak *framework* yang dapat di diimplementasikan pada perusahaan sesuai dengan budaya dan standar perusahaan. COBIT 2019 *implementation* memberikan panduan pada pendekatan praktik implementasi *Enterprise Governance IT* (EGIT) [8].

Implementasi COBIT 2019 *Implementation*, penekananya yaitu pada pandangan seluruh perusahaan terkait dengan tata kelola TI. COBIT 2019 mempunyai manajemen TI dan tata kelola yang di diimplementasikan untuk bagian integral tata kelola pada perusahaan.

III. METODE

A. Metode Konseptual

Metode Konseptual merupakan diagram yang mempunyai faktor dan memberikan dampak dari suatu kondisi yang ditargetkan. lingkungan yang ada di model konseptual yaitu *organization*, *technology*, dan *people* yang sudah disesuaikan untuk kebutuhan bisnis dari penelitian ini.



GAMBAR 3.1 METODE KONSEPTUAL

Pada model konseptual yang tertera pada gambar III-1 pada bagian lingkungan memiliki beberapa hal yang menunjukkan bahwa bagian ini berfokus pada aspek *people*, *organization*, dan *technology*. Yang menjadi pemahaman dari bagian ini adalah struktur organisasi dan teknologi apa yang digunakan pada unit RiYanTI Telkom *University*. Selain itu, dapat dilihat bahwa siapa saja yang bertanggung jawab atas layanan yang ada di RiYanTI Telkom *University*.

Pada bagian penelitian SI, dapat disimpulkan bahwa *develop/build* yang akan dihasilkan pada penelitian kali ini seputar kebijakan, prosedur, dan instruksi kerja. Dengan adanya masukan tersebut, pihak RiYanTI Telkom *University* dapat menjadikan *develop / build* sebagai referensi untuk merancang kebutuhan

perusahaan yang lebih baik. Pada bagian penelitian SI juga digunakan pendekatan analytical dengan diskusi grup, masukan dari *stakeholder* terkait, serta *expert review*.

Pada bagian dasar ilmu berfokus pada 2 fondasi yang akan menjadi dasar selama proses penelitian berlangsung. Fondasi yang pertama yaitu Peraturan Menteri BUMN Republik Indonesia PER-03/MBU/2018 Tentang Penyusunan Pengelolaan TI BUMN. Fondasi kedua yaitu pemanfaatan ITIL v4 sebagai *best practice (framework)* dalam melakukan *assessment* dan COBIT 5 *Implementation* sebagai acuan dasar untuk menetapkan langkah-langkah implementasi dengan menggunakan metodologi studi pustaka, wawancara dengan pihak yang terkait, penyebaran kuesioner terhadap pihak yang berkaitan dengan proses yang dibutuhkan, dan menganalisis data yang didapat dari objek.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Fase Keempat

Pada fase keempat ini yaitu *what needs to be done* dimana gap diukur dari tingkat risiko yang tinggi kemudian disesuaikan dengan permasalahan yang ada. Untuk tahap ini peneliti akan memberikan rekomendasi kemudian mempertimbangkan risiko yang terjadi pada RiYanTI Telkom *University* dengan cara peneliti akan menganalisis dan mengevaluasi risiko. Parameter keterjadian risiko bisa dilihat tabel dibawah ini.

TABEL 4.1 TINGKAT KEJADIAN RISIKO

Keterjadian / Likelihood	
Kemungkinan	Kriteria
Hampir Tidak Terjadi	1 kejadian dalam 1 semester
Jarang Terjadi	>1 sampai 3 kejadian dalam 1 semester
Kadang Terjadi	>3 sampai 5 kejadian dalam 1 semester
Sering Terjadi	>5 sampai 10 kejadian dalam 1 semester
Selalu Terjadi	>10 kejadian dalam 1 semester

Pada tabel 4.2 akan menjelaskan matriks tingkat risiko yang dipakai oleh peneliti dalam perhitungan risiko.

RISK MATRIX GRADING					
SCALE	1.Hampir Tidak Terjadi	2.Jarang Terjadi	3.Kadang Terjadi	4.Sering Terjadi	5.Selalu Terjadi
1.Tidak Signifikan	LOW	LOW	MEDIUM	MEDIUM	MEDIUM
2.Minor	LOW	MEDIUM	MEDIUM	MEDIUM	HIGH
3.Moderat	MEDIUM	MEDIUM	MEDIUM	HIGH	DANGER
4.Signifikan	MEDIUM	MEDIUM	HIGH	DANGER	DANGER
5.Ekstrim	MEDIUM	HIGH	DANGER	DANGER	DANGER

Pada tabel v-10 peneliti dapat menyimpulkan bahwa *threat* atau ancaman yang ada pada *supplier management* yaitu Tidak optimal nya Kinerja vendor dalam penyediaan layanannya, sehingga menghasilkan likelihood 2 karena mengacu pada jumlah vendor yang terkait pada IT yaitu dua vendor ,kemudian pada impact area hanya terdapat pada reputasi dikarenakan tidak optimal nya vendor dalam penyediaan layanan sehingga menyebabkan

menurunnya tingkat kepercayaan pada pengguna dan mempunyai nilai yaitu 1 yang berarti tidak signifikan, oleh karena itu untuk total *impact* yang dihasilkan yaitu 1 sehingga menghasilkan *Risk Level Low*.

Evaluasi Resiko Supplier management

No	Threat	Likelihood	Impact Area			Total Impact	Risk Level
			Operasional	Reputasi	Produktivitas		
1.	Ketidakpuasan pengguna dan Terhentinya penggunaan layanan.	2	-	1	1	1	LOW

Pada tabel V-11 peneliti dapat menyimpulkan bahwa threat atau ancaman yang ada pada *service level management* yaitu Ketidakpuasan pengguna dan Terhentinya penggunaan layanan. sehingga menghasilkan likelihood 2 karena mengacu pada jumlah vendor yang terkait pada IT yaitu dua vendor, kemudian untuk impact area di *service level management* yaitu reputasi dan produktivitas, untuk bagian reputasi yaitu ketidakpuasan pengguna dan terhentinya layanan yang akan menyebabkan menurunnya tingkat kepercayaan pada pengguna dan mempunyai nilai yaitu 1 yang berarti tidak signifikan, kemudian untuk produktivitas menyebabkan menurunnya tingkat produktivitas dari pengguna dan mempunyai nilai yaitu 1 yang berarti tidak signifikan juga, oleh karena itu untuk total *impact* yang dihasilkan yaitu 1 sehingga menghasilkan *Risk Level Low*.

Evaluasi Resiko Service Level Management

No	Threat	Likelihood	Impact Area			Total Impact	Risk Level
			Operasional	Reputasi	Produktivitas		
1	Ketidakpuasan pengguna dan Terhenti nya penggunaan layanan.	2	-	1	1	2	LOW

B. Fase Kelima

Pada fase kelima ini yaitu *how do we get there* dimana gap diukur dari segi aspek *process*. Pada penelitian ini peneliti tidak sampe melakukan penerapan pada perusahaan RiYanTI Telkom University. Akan tetapi peneliti hanya memberikan rancangan kepada pihak perusahaan RiYanTI Telkom University.

1. Aspek Process

Pada aspek proses ini peneliti bisa memberikan gambaran untuk perusahaan terkait dengan hal – hal yang dapat menunjang dalam aktivitas suatu perusahaan. Hasil dari aspek proses ini akan menyertakan adanya perubahan atau pembentukan pada *work instruction, plan, procedure, record dan policy*.

a. Rekomendasi work Instructions

Dalam perusahaan, instruksi kerja digunakan untuk mengatur prosedur secara jelas dan rinci terkait dengan rangkaian aktivitas yang ada. Kemudian setelah melaksanakan penyusunan dan penilaian yang diperoleh dari gap yang ada, maka urutan implementasi instruksi kerja yang bisa dibentuk perusahaan didasari dari hasil pembuatan prosedur sebelumnya. Pada bagian ini Peneliti akan memberikan rekomendasi berupa draft revisi form

penilaian. Berikut penjelasan draft form penilaian pada tabel V-12.

VARIABLE	NO	INDIKATOR	BOBOT PENILAIAN				
			1	2	3	4	5
Pemesanan	1	Kemudahan untuk dihubungi					
	2	Variasi item produk yang dimiliki					
	3	Ahli di bidangnya					
Distribusi	1	Ketepatan waktu pengiriman					
	2	Ketepatan Item Pemesanan					
	3	Kelengkapan dokumen					
Pembayaran	1	Lamanya jatuh tempo					
	2	Kelengkapan dokumen administrasi					
Respon	1	Respon terhadap keluhan					
	2	Pelayanan purna jual					
Pelayanan	1	Kelengkapan laporan SLA					
	2	Pemenuhan target SLA					

Bandung, 9 Juli 2022

Menyetujui

Penilai

Logistik

Pusat Teknologi Inform

b. Rekomendasi Policy

Peneliti akan memberikan rekomendasi pada bagian policy terkait dengan prosedur penilaian kinerja vendor dan pembaruan target SLA. Peneliti berharap dengan adanya rekomendasi ini bisa dijadikan acuan untuk kedepannya menjadi lebih baik. Berikut penjelasan terkait rekomendasi pada prosedur penilaian kinerja vendor dan pembaruan target SLA.

Prosedur penilai kinerja Vendor

Prosedur Penilaian evaluasi kinerja vendor			
Alur Proses	Deskripsi Proses	Waktu	Rekaman
	<ol style="list-style-type: none"> Menetapkan dan mendokumentasikan kriteria untuk memantau kinerja vendor yang selaras dengan perjanjian tingkat layanan. Memantau penyediaan vendor dan meninjau pemberian layanan untuk memastikan bahwa vendor memberikan kualitas layanan yang dapat diterima, memenuhi persyaratan, dan mematuhi ketentuan kontrak. Meninjau kinerja vendor. <ol style="list-style-type: none"> Pastikan bahwa vendor tersebut dapat diandalkan dan kompetitif dibandingkan dengan vendor alternatif dan kondisi pasar. Mencatat hasil peninjauan kinerja vendor Mengidentifikasi dan mendiskusikan kebutuhan dan peluang perbaikan. 	<p>5 Hari Kerja</p> <p>-</p> <p>5 Hari Kerja</p> <p>10 Hari Kerja</p>	<p>Rekaman atau catatan penyediaan layanan kriteria kinerja vendor</p> <p>Memantau penyediaan kinerja vendor</p> <p>Peninjauan kinerja vendor</p> <p>Kebutuhan dan peluang perbaikan</p>
TOTAL WAKTU		20 Hari Kerja	

Pembaruan Target SLA

No	Katalog Layanan	Existing Periode Penjaminan	Existing Ketersediaan Minimum	Target Periode Penjaminan	Target Ketersediaan Minimum
1	DNS	72 Jam	97%	48 Jam	98%
2	Email	72 Jam	97%	48 Jam	98%
3	Lisensi serial number	72 Jam	97%	48 Jam	98%
4	Reset Password akun	2 Jam	97 %	1 Jam	98%

C. Roadmap Implementasi

Peneliti akan membuat roadmap terkait rekomendasi yang mengacu pada aspek process pada fase empat. Peneliti berharap dengan adanya roadmap ini bisa menjadikan acuan untuk RiYanTI Telkom University dalam implementasi penyusunan roadmap.

No	Risk Score	Roadmap Implementasi	Roadmap Timeline					
			<2022>		<2023>			
			Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
		<i>Process Aspect</i>						
6		Membahas dan menetapkan draft pemetaan prosedur / instruksi kerja terkait layanan yang berkaitan dengan incident						
6		Mensosialisasikan dokumen prosedur / instruksi kerja terkait katalog layanan yang berkaitan dengan incident						
5		Membahas dan Menetapkan draft procedure change impact assessment						
5		Mensosialisasikan dokumen prosedur terkait change impact assessment						
5		Membahas dan menetapkan draft template pelaksanaan change assessment pada empat dimensi manajemen layanan						
5		Mensosialisasikan template pelaksanaan change assessment						
4		Membahas dan menetapkan draft template assessment						
4		Mensosialisasikan template assessment perubahan daftar katalog layanan						
4		Membahas dan menetapkan draft revisi target SLA						
4		Mensosialisasikan dokumen revisi target SLA						
2		Membahas dan menetapkan draft prosedur penilaian kinerja vendor TI						
2		Mensosialisasikan dokumen prosedur penilaian kinerja vendor TI						
2		Membahas dan menetapkan draft revisi form penilaian kinerja vendor						
2		Mensosialisasikan dokumen form penilaian kinerja vendor						
		<i>Technology Aspect</i>						
5		Membahas dan menetapkan draft fitur untuk prioritas layanan						
5		Pengembangan dan pengujian fitur prioritas layanan						
4		Membahas dan menetapkan draft fitur untuk mengidentifikasi keterkaitan antar incident						
4		Pengembangan dan pengujian terkait fitur untuk mengidentifikasi keterkaitan antar incident						
4		Menambahkan dan menetapkan draft fitur untuk respon time						
4		Pengembangan dan pengujian terkait fitur respon time						

D. Kesimpulan

1. Pada *practice supplier management* terdapat 5 activity yang sudah dijalankan sesuai dengan *point assessment* yaitu *plan, improve, design and transition, obtain/build* dan *deliver and support* dan terdapat 1 activity yang *partially* yaitu *improve*. sedangkan untuk *practice service level management* terdapat 5 activity yang sudah dijalankan sesuai dengan *point assessment* yaitu *plan, improve, design and transition, obtain/build* dan *deliver and support* dan terdapat 1 activity yang *partially* yaitu *plan*.
2. Hasil dari analisis *assessment* yang sudah dilakukan, peneliti mendapatkan gap dari *practice supplier management* dan *service level management* dan dilakukan peningkatan dari sisi aspek *process*. Untuk gap yang terdapat di *supplier management* yaitu dokumen evaluasi kinerja vendor hanya terdapat tanda tangan dari pihak logistik saja, seharusnya dokumen ini terkait dengan IT PUTI. kemudian untuk gap yang terdapat pada *service level management* yaitu Berdasarkan laporan ditemukan bahwa semua target SLA tercapai namun

target ini belum ada perubahan target dalam semenjak katalog layanan ditetapkan 2020.

3. Peneliti memberikan rekomendasi untuk *practice supplier management* dan *service level management*. Rekomendasi yang diberikan pada *practice supplier management* yaitu pada aspek process berupa kebijakan prosedur terkait evaluasi kinerja vendor TI dan untuk instruksi kerja yaitu memperbarui form penilaian kinerja vendor TI. Sedangkan pada *practice service level management* rekomendasi yang diberikan dari aspek proses berupa kebijakan mengenai peningkatan target SLA secara berkala.
4. Dalam tahap implementasinya peneliti memberikan prioritas implementasi berdasarkan risiko yang mungkin terjadi. Dan untuk penerapannya peneliti telah melakukan pembuatan roadmap yang dibagi ke dalam 6 kuartal dari sisi aspek proses dimulai dari kuartal 3 tahun 2022 sampai kuartal 4 tahun 2023.

REFERENSI

- [1] F. Nadiyya, "Perancangan Tata Kelola Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Design di Pemerintahan Kota Bandung," *e-Proceeding of Engineering*, vol. 3, no. 2, pp. 3397 - 3402, 2016.
- [2] E. N. Rachman, "Perancangan Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada Layanan Reseller dan Dropship Bandros Menggunakan ISO 20000-1 : 2011 Area Service Delivery Process," *e-Proceeding of Engineering*, vol. 5, no. 2, pp. 3436 - 3443, 2018.
- [3] H. P. C. Jessica Adelila Ayuh, "Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Farmework ITIL V4," *Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 8, no. 2, pp. 585 - 598, 2021.
- [4] A. P. Perdana, "Analisis Impelementasi Layanan Internal Perusahaan Dengan Menilai Tingkat Manajemen Insiden, Masalah, Dan Pemenuhan Permintaan Layanan Pada PT Dirgantara Indonesia Menggunakan Kerangka Kerja ITIL V3," *e-Proceeding of Engineering*, vol. 8, no. 2, pp. 2746 - 2761, 2021.
- [5] N. Mardiyanti, "Analisis Perancangan Implementasi layanan Internal Perusahaan Dengan Menilai Tingkat Portofolio Manajemen layanan Dan Tingkatan Manajemen Layanan Pada PT Dirgantara Indonesia menggunakan kerangka kerja ITIL V3," *e-Proceeding of Engineering*, vol. 7, no. 2, pp. 6939 - 6964, 2020.
- [6] R. D. M. A. M. Mohamad Adhisyanda, "Perbandingan COBIT 2019 dan ITIL V4 Sebagai Panduan Tata Kelola dan Management IT," *Computech & Bisnis*, vol. 13, no. 2, pp. 2442 - 4943, 2019.
- [7] A. Prabowo, "Analisis dan Perancangan Proses Manajemen Kinerja TI Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 2019 di PT INTI (Persero)," *e-Proceeding of Engineering*, vol. 8, pp. 11 - 12, 2021.
- [8] N. Hakim, "Analisis dan Perancangan Proses Manajemen Risiko TI Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 2019 di PT INTI(Persero)," *e-Proceeding of Engineering*, vol. 7, pp. 13-14, 2020.