

ABSTRAK

Wahana Musik Indonesia (WAMI) merupakan Lembaga Manajemen Kolektif yang mengelola data keanggotaan serta distribusi royalti untuk para pencipta lagu. Dalam menjalankan operasionalnya, WAMI sangat bergantung pada layanan teknologi informasi (TI), namun hingga saat ini pengelolaan insiden dalam layanan TI masih belum berjalan optimal. Tidak adanya prosedur baku, pencatatan insiden yang tidak terdokumentasi dengan sistematis, serta ketergantungan tinggi pada individu menjadi kendala utama yang berpotensi menghambat proses pemulihan layanan ketika terjadi gangguan. Kondisi ini berdampak langsung terhadap efektivitas operasional perusahaan dan kepuasan pengguna layanan. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan tersebut, dengan fokus pada perancangan proses incident management berdasarkan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 4.0. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kondisi eksisting pengelolaan insiden TI di WAMI dan merancang proses yang terstruktur agar insiden dapat ditangani lebih cepat, terdokumentasi, dan terstandarisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah *Design Science Research* (DSR) yang terdiri dari tahapan identifikasi masalah, perancangan solusi, dan evaluasi hasil. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan pihak terkait di WAMI dan analisis terhadap dokumen internal. Proses analisis dilakukan dengan membandingkan kondisi saat ini dengan praktik terbaik menurut ITIL v4, yang menghasilkan sejumlah temuan kesenjangan (*gap*) dalam aspek *people*, *process*, dan *technology*. Beberapa temuan penting antara lain belum adanya peran khusus yang menangani insiden, tidak adanya prosedur formal untuk pencatatan insiden, serta belum tersedianya alat bantu teknologi seperti sistem pelaporan insiden digital. Berdasarkan hasil analisis tersebut, dirancanglah proses incident management yang mencakup lima tahapan utama yaitu pelaporan, klasifikasi, penanganan, pemulihan, dan penutupan insiden. Perancangan ini dilengkapi dengan dokumen pendukung seperti diagram alur proses, *flowchart*, dan *template* pencatatan insiden yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional di WAMI. Untuk memperkuat perancangan, dibuat juga rekomendasi dokumen berupa *Standard Operating*

Procedure (SOP) serta usulan penggunaan fitur sistem pelaporan insiden yang dapat mempermudah proses dokumentasi dan pemantauan. Penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menerapkan prinsip dan praktik dari ITIL v4, proses pengelolaan insiden di WAMI dapat ditingkatkan secara signifikan. Adanya dokumentasi yang lebih rapi, alur kerja yang jelas, serta pelibatan peran yang terdefinisi dapat membantu perusahaan dalam merespons insiden dengan lebih cepat dan efisien. Hal ini diharapkan dapat meminimalkan dampak gangguan terhadap layanan TI, mempercepat pemulihan operasional, serta meningkatkan kepuasan pengguna internal maupun eksternal. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penerapan proses *incident management* yang berbasis pada ITIL v4 mampu memberikan kontribusi yang nyata terhadap efektivitas layanan TI di WAMI. Tidak hanya itu, desain proses yang disusun juga memberikan dasar yang kuat bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam manajemen layanannya. Penelitian ini juga bermanfaat sebagai referensi bagi organisasi lain yang mengalami tantangan serupa dalam pengelolaan insiden TI, khususnya bagi sektor yang belum memiliki prosedur formal maupun sistem pelaporan insiden yang terdigitalisasi. Manfaat dari penelitian ini tidak hanya dirasakan oleh perusahaan sebagai studi kasus, namun juga memberikan sumbangan bagi bidang ilmu sistem informasi dan praktik manajemen layanan TI. Dengan studi ini, diharapkan WAMI dapat melangkah menuju tata kelola TI yang lebih profesional dan siap dalam menghadapi tantangan teknologi yang terus berkembang.

Kata kunci — ***Incident Management, ITIL v4, Manajemen Layanan TI, Wahana Musik Indonesia***