

ABSTRAK

Transformasi digital telah mendorong berbagai organisasi untuk membenahi tata kelola layanan teknologi informasi (TI), termasuk perusahaan di industri musik seperti Wahana Music Indonesia (WAMI). Sebagai entitas yang berperan dalam pengelolaan royalti musik, WAMI sangat bergantung pada sistem TI yang andal untuk mendukung operasional sehari-hari. Namun, permasalahan dalam aspek *Problem Management*, seperti insiden berulang dan belum optimalnya dokumentasi prosedur, masih menjadi tantangan utama yang dihadapi perusahaan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan WAMI untuk meningkatkan kualitas layanan TI agar selaras dengan pertumbuhan bisnis serta memenuhi harapan pengguna internal dan eksternal. Tujuan utama dari penelitian ini adalah merancang perbaikan proses *Problem Management* di WAMI menggunakan pendekatan *ITIL V4*, khususnya pada domain *Service Management Practice*. Melalui perbaikan tersebut, diharapkan layanan TI dapat menjadi lebih efisien, terukur, dan responsif terhadap permasalahan yang muncul. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Design Science Research* (DSR), yang mencakup lima tahapan utama: identifikasi masalah, analisis kesenjangan (*gap analysis*), perancangan solusi, validasi hasil, dan evaluasi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, *Focus Group Discussion* (FGD), serta penyebaran kuesioner kepada tim TI dan pemangku kepentingan lainnya di WAMI. Analisis dilakukan dengan fokus pada tiga aspek penting dalam pengelolaan layanan TI, yaitu manusia (*people*), proses (*process*), dan teknologi (*technology*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi *Problem Management* di WAMI masih berada pada tingkat kematangan menengah. Hal ini ditandai oleh belum adanya pembagian peran dan tanggung jawab yang jelas, kurangnya dokumentasi kebijakan dan prosedur operasional standar, serta belum tersedianya alat bantu teknologi yang memadai untuk mendukung pelacakan dan penyelesaian masalah. Permasalahan ini berdampak langsung terhadap efektivitas dan efisiensi penanganan insiden, serta menimbulkan potensi risiko dalam kelangsungan layanan. Sebagai solusi, penelitian ini memberikan sejumlah rekomendasi yang terbagi dalam tiga kategori. Pertama, pada aspek *people*, disarankan adanya pelatihan, pembentukan struktur tanggung jawab yang jelas, serta peningkatan

kesadaran terhadap prosedur layanan. Kedua, dari sisi *process*, dibutuhkan penyusunan dan penerapan kebijakan, prosedur, serta instruksi kerja yang sesuai dengan standar praktik terbaik dari *ITIL V4*. Ketiga, dalam aspek *technology*, direkomendasikan penggunaan sistem pencatatan masalah berbasis digital yang dapat memfasilitasi proses pelaporan, pelacakan, dan analisis penyebab masalah secara sistematis. Rekomendasi tersebut telah divalidasi melalui diskusi dengan pihak internal WAMI, yang menyatakan bahwa rancangan perbaikan dapat diimplementasikan secara bertahap sesuai dengan kapasitas dan kesiapan organisasi. Dengan adanya *roadmap* implementasi yang disusun dalam penelitian ini, perusahaan dapat menjalankan proses adopsi secara berkelanjutan dan terstruktur. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penerapan *ITIL V4*, khususnya pada domain *Service Management Practice*, mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan TI melalui perbaikan menyeluruh pada aspek manusia, proses, dan teknologi. Penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi WAMI dalam meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga dapat menjadi referensi bagi perusahaan lain yang ingin menerapkan praktik manajemen layanan TI yang lebih baik, terutama di sektor musik dan distribusi.

Kata Kunci: *ITIL V4, Problem Management, Service Management Practice, Manajemen Layanan TI, Wahana Music Indonesia.*