

ANALISIS PERANCANGAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN ITIL V4 PADA DOMAIN SERVICE MANAGEMENT PRACTICE (STUDI KASUS PROBLEM MANAGEMENT DI WAMI)

^{1st}Sintia Eka Nugraheni
Fakultas Rekayasa Industri
Telkom University
Bandung, Indonesia

sintiaaeka@student.telkomuniversity.ac.id

^{2nd}Ryan Adhitya Nugraha, S.T., M.T.,
CISA.

Fakultas Rekayasa Industri
Telkom University
Bandung, Indonesia

ranugraha@telkomuniversity.ac.id

^{3rd}Ir. Ari Fajar Santoso, M.T.

Fakultas Rekayasa Industri
Telkom University
Bandung, Indonesia

arifajar@telkomuniversity.ac.id

Abstrak— Penelitian ini merancang peningkatan manajemen layanan teknologi informasi (TI) di Wahana Music Indonesia (WAMI) dengan menerapkan kerangka kerja ITIL versi 4, fokus pada domain Service Management Practice, khususnya Problem Management. Permasalahan layanan TI di WAMI mencakup penanganan insiden berulang, kurangnya dokumentasi standar, dan ketidakterpaduan teknologi yang masih sering terjadi. Metode yang digunakan adalah Design Science Research, melalui identifikasi masalah, analisis kesenjangan, perancangan solusi, dan validasi melalui wawancara, observasi, diskusi kelompok, serta kuesioner terstruktur. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan ITIL V4 secara terstruktur dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki alur kerja, dan menurunkan dampak gangguan layanan. Rekomendasi mencakup penguatan kebijakan internal, penyusunan SOP berbasis best practice, serta pemanfaatan teknologi pendukung yang sesuai dan relevan. Penelitian ini juga menghasilkan roadmap implementasi bertahap yang dapat menjadi acuan bagi organisasi serupa dalam mengadopsi ITIL V4. Kontribusi utama dari studi ini adalah pendekatan sistematis dalam menangani akar masalah layanan TI, meningkatkan keandalan sistem, dan mendukung strategi transformasi digital perusahaan.

Kata kunci — ITIL V4, Problem Management, Service Management Practice, Manajemen Layanan TI, Wahana Music Indonesia

I. PENDAHULUAN

Transformasi digital mendorong berbagai industri, termasuk industri musik, untuk mengoptimalkan teknologi informasi (TI) dalam mendukung operasional dan pengambilan keputusan. Wahana Music Indonesia (WAMI), sebagai perusahaan distribusi musik dan pengelola royalti, memerlukan layanan TI yang andal agar proses bisnis seperti pencatatan distribusi, layanan pelanggan, dan pembayaran royalti berjalan lancar. Untuk itu, dibutuhkan penerapan manajemen layanan TI (ITSM) yang efektif. Salah satu kerangka kerja yang umum digunakan adalah ITIL versi 4 (ITIL V4), yang menggabungkan prinsip Agile, DevOps, dan Lean serta menawarkan pendekatan holistik melalui Service Value System (SVS). Salah satu praktik penting dalam ITIL V4 adalah Problem Management, yang berfokus pada identifikasi dan penyelesaian akar masalah layanan TI secara reaktif maupun proaktif [1].

Saat ini, WAMI belum memiliki struktur Problem Management yang terdokumentasi dengan baik. Prosedur baku belum tersedia dan pemanfaatan teknologi dalam pelaporan serta penanganan masalah masih terbatas. Akibatnya, insiden sering berulang dan penanganannya

memakan waktu lama. Penelitian ini bertujuan untuk merancang peningkatan layanan Problem Management di WAMI dengan pendekatan ITIL V4. Metode yang digunakan adalah Design Science Research (DSR), yang mencakup identifikasi masalah, analisis kesenjangan, perancangan solusi, dan evaluasi. Dengan mempertimbangkan aspek people, process, dan technology, penelitian ini diharapkan menghasilkan rekomendasi implementasi yang realistis dan dapat diadaptasi oleh WAMI maupun organisasi sejenis di era transformasi digital [2].

II. KAJIAN TEORI

A. Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI)

Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI) merupakan pendekatan terstruktur yang digunakan untuk merancang, mengelola, dan mengoptimalkan layanan TI agar selaras dengan kebutuhan bisnis dan ekspektasi pengguna akhir. MLTI mencakup kebijakan, proses, serta prosedur operasional yang memastikan layanan TI berjalan secara konsisten, efisien, dan bernilai tambah. Melalui pemanfaatan otomatisasi dan tools pendukung, organisasi dapat meningkatkan stabilitas layanan, mempercepat respons terhadap gangguan, serta meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan [3].

Lebih dari sekadar penanganan teknis, MLTI juga berperan strategis dalam menyelaraskan kapabilitas TI dengan tujuan bisnis. Penerapan MLTI yang efektif memberikan sejumlah manfaat seperti efisiensi operasional, penurunan biaya, peningkatan kolaborasi lintas fungsi, serta kemudahan dalam pengukuran kinerja layanan. Selain itu, MLTI juga memperkuat aspek tata kelola dan kepatuhan, khususnya di sektor-sektor yang mengelola data kritical seperti keuangan, kesehatan, dan industri musik. Dengan demikian, MLTI menjadi komponen penting dalam pengelolaan layanan TI yang andal, terukur, dan berkelanjutan [4].

B. Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v4

Salah satu kerangka kerja paling umum dalam penerapan Manajemen Layanan TI (MLTI) adalah ITIL (Information Technology Infrastructure Library). ITIL pertama kali dikembangkan di Inggris pada tahun 1980-an dan terus diperbarui agar sesuai dengan perkembangan industri. Versi terbarunya, ITIL V4, dirilis oleh Axelos dan membawa perubahan signifikan dibandingkan versi sebelumnya [5].

ITIL V4 memperkenalkan konsep Service Value System (SVS), yang menggambarkan bagaimana seluruh elemen organisasi bekerja sama untuk menciptakan nilai melalui layanan TI. SVS terdiri dari lima komponen utama: prinsip panduan, tata kelola, rantai nilai layanan, praktik-praktik manajemen, dan perbaikan berkelanjutan. ITIL V4 juga menekankan empat dimensi penting dalam pengelolaan layanan, yaitu: organisasi dan orang, informasi dan teknologi, mitra dan pemasok, serta aliran nilai dan proses. Dengan mengadopsi prinsip Lean, Agile, dan DevOps, ITIL V4 menjadi lebih fleksibel dan adaptif, serta mendukung penciptaan nilai dan transformasi digital secara berkelanjutan.

C. *Service Management Practice dan Problem Management*

Dalam ITIL V4, praktik manajemen dibagi menjadi tiga kategori utama: General Management Practices, Service Management Practices, dan Technical Management Practices. Salah satu yang terpenting adalah Service Management Practices, yang terdiri dari 17 praktik untuk mendukung penyampaian layanan TI yang berkualitas secara berkelanjutan. Beberapa praktik utama di dalamnya antara lain Service Desk, Change Enablement, Incident Management, dan Problem Management.

Problem Management berfokus pada mengidentifikasi dan menghilangkan akar penyebab insiden layanan TI, serta mencegah insiden serupa terjadi kembali. Proses ini terdiri dari tiga tahap utama: identifikasi masalah, kontrol masalah (analisis akar penyebab), dan kontrol kesalahan (pengembangan solusi permanen). Terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu reaktif (menangani masalah setelah insiden terjadi) dan proaktif (mencegah masalah sebelum berdampak pada layanan). Kombinasi kedua pendekatan ini akan menciptakan sistem pengelolaan masalah yang lebih kuat dan stabil.

Selain itu, Problem Management juga saling terintegrasi dengan praktik lain seperti Incident Management dan Event Management, sehingga dapat membantu mendeteksi gangguan lebih awal, mempercepat eskalasi, dan memperbaiki layanan secara efisien. Dengan demikian, Problem Management tidak hanya menyelesaikan gangguan, tetapi juga memperkuat keandalan layanan TI dan mendukung tujuan strategis organisasi.

D. *Model Tingkat Kematangan (Maturity Model)*

Model kematangan (maturity model) adalah alat evaluasi yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu proses dalam organisasi telah dijalankan secara konsisten dan berkelanjutan. Umumnya, model ini terdiri dari lima level: Initial, Repeatable, Defined, Managed, dan Optimizing. Setiap level menunjukkan tingkat kematangan proses dari yang belum terdokumentasi hingga proses yang dikelola dengan baik dan terus ditingkatkan.

Dalam penerapan ITIL, maturity model digunakan untuk mengukur seberapa baik praktik manajemen layanan seperti Problem Management dijalankan. Organisasi di level awal biasanya belum memiliki prosedur yang jelas, sementara di level tinggi proses sudah terdokumentasi, terkelola, dan dievaluasi secara berkala. Maturity model membantu organisasi melakukan benchmarking, mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi saat ini dan kondisi ideal, serta memprioritaskan perbaikan layanan TI secara terarah.

Dengan demikian, model ini tidak hanya sebagai alat ukur, tetapi juga sebagai panduan dalam perencanaan pengembangan layanan TI dan transformasi digital.

E. *TIPA (Tudor IT Process Assessment)*

Tudor IT Process Assessment (TIPA) adalah metode penilaian yang dikembangkan oleh Luxembourg Institute of Science and Technology (LIST) untuk menilai tingkat kematangan proses ITSM berbasis ITIL. TIPA memberikan kerangka evaluasi yang konsisten dan objektif terhadap penerapan praktik layanan TI di suatu organisasi, dan telah digunakan di berbagai sektor, baik publik maupun swasta [6].

TIPA menilai tiga aspek utama: People, Process, dan Technology. Aspek People mencakup peran, tanggung jawab, dan kompetensi staf layanan TI. Aspek Process melihat sejauh mana kebijakan dan prosedur dijalankan secara konsisten. Sedangkan aspek Technology mengevaluasi pemanfaatan tools dan sistem pendukung. Melalui TIPA, organisasi dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan proses yang berjalan, serta menyusun rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan organisasi. Metode ini fleksibel dan efektif dalam mendukung peningkatan layanan berbasis ITIL [1].

II. METODE

A. *Tahapan Design Science Research (DSR)*

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Design Science Research* (DSR) karena sesuai untuk menghasilkan solusi berbasis desain terhadap permasalahan nyata. Pendekatan ini memungkinkan peneliti merancang artefak melalui tahapan yang sistematis dan dapat dievaluasi secara empiris. Model DSR yang digunakan mengacu pada kerangka dari [7], yang terdiri atas enam tahapan: identifikasi masalah, definisi tujuan solusi, perancangan artefak, demonstrasi, evaluasi, dan komunikasi. Penelitian dimulai dengan identifikasi permasalahan di WAMI, yaitu belum adanya proses *Incident Management* yang terdokumentasi dan terstandar. Setelah masalah teridentifikasi, peneliti mendefinisikan tujuan berupa rancangan proses insiden yang mengacu pada praktik ITIL v4. Artefak yang dikembangkan mencakup SOP, *flowchart*, RACI *matrix*, serta pedoman penggunaan *tools*. Artefak ini kemudian divalidasi melalui diskusi dengan pihak internal WAMI dan evaluasi kesesuaian menggunakan analisis *gap*.

B. *Teknik Pengumpulan Data*

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dengan staf divisi operasional di WAMI. Wawancara ini bertujuan untuk menggali proses kerja aktual yang berjalan saat ini, permasalahan yang dihadapi, serta kebutuhan perbaikan. Selain itu, peneliti juga melakukan studi dokumen internal organisasi, seperti alur kerja, struktur organisasi, serta dokumentasi insiden yang pernah terjadi. Studi pustaka dilakukan untuk mendukung landasan teori dan menyusun referensi dari *framework* ITIL v4, pendekatan PPT (*People, Process, Technology*), serta model TIPA. Pengumpulan data dilakukan secara bertahap, dimulai dengan penggalian kondisi eksisting, dilanjutkan dengan klarifikasi dan validasi melalui komunikasi berulang dengan pihak terkait.

C. Teknik Analisis

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan pendekatan *gap analysis* untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi eksisting di WAMI dengan praktik ideal ITIL v4. Analisis ini memungkinkan peneliti merumuskan rekomendasi yang lebih terarah sesuai kebutuhan organisasi. Selain itu, untuk menilai sejauh mana tingkat kematangan proses *Incident Management*, digunakan model TIPA (*Tudor IT Process Assessment*), yang mengevaluasi performa proses, manajemen keluaran kerja, dan pendefinisian prosedur secara eksplisit. Hasil analisis digunakan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi berbasis aspek *People*, *Process*, dan *Technology*. Untuk menentukan urutan prioritas implementasi dari hasil rekomendasi, digunakan pendekatan *Effort-Impact Matrix* yang memetakan rekomendasi berdasarkan tingkat upaya dan dampaknya terhadap organisasi. Pendekatan ini dinilai efektif dalam merancang *roadmap* implementasi secara realistis dan bertahap.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian tingkat kematangan Problem Management di WAMI dilakukan menggunakan pendekatan TIPA, dengan mengukur lima atribut utama yang mencerminkan keberlangsungan dan konsistensi proses. Hasil asesmen menunjukkan bahwa seluruh atribut pada Level 1 hingga Level 3 telah mencapai skor sangat tinggi, sebagaimana dirangkum dalam tabel berikut.

Tabel IV. 1 Hasil Proses Problem Management

Nama Proses	Fulfillment
<i>Level 1 : Initial</i>	
<i>Process Performance</i>	100% (Fully)
<i>Level 2 : Repeatable</i>	
<i>Perfomance Management</i>	100% (Fully)
<i>Work Product Management</i>	100% (Fully)
<i>Level 3 : Defined</i>	
<i>Process Defination</i>	100% (Fully)
<i>Process Deployment</i>	95%(Fully)
<i>Stop Here!</i>	

Berdasarkan hasil asesmen, seluruh atribut pada Level 1 hingga Level 3 menunjukkan pencapaian di atas 95%, yang berarti seluruh elemen proses Problem Management di WAMI telah dijalankan secara konsisten, terdokumentasi, dan sesuai dengan standar praktik ITIL v4. Hal ini mengindikasikan bahwa proses telah mencapai kematangan tinggi dan siap untuk diimplementasikan secara menyeluruh dalam lingkungan operasional organisasi.

A. Analisis Gap dan Risiko

Salah satu aspek penting dalam implementasi Problem Management yang efektif adalah keberlanjutan dalam pengumpulan dan analisis data untuk mendukung perbaikan proses secara menyeluruh. Namun, dalam evaluasi terhadap tahap Process Deployment, masih ditemukan beberapa kendala yang perlu menjadi perhatian. Berikut disajikan ringkasan temuan non-conformance yang menggambarkan tantangan tersebut.

Tabel IV. 2 Gap Analysis

No.	Non-Conformance	Gap	Risiko
-----	-----------------	-----	--------

<i>Level 3 (Process Deployment)</i>			
1	Pengumpulan dan analisis data proses belum dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan, melainkan hanya saat dianggap perlu, sehingga identifikasi perbaikan proses belum optimal.	Belum diterapkannya pendekatan continual improvement secara sistematis dalam bentuk pengumpulan dan analisis data berbasis praktik ITIL v4, khususnya pada fase "Identify and log problems" serta "Perform trend analysis", mengakibatkan proses tidak berjalan berdasarkan data yang valid dan terkini.	Masalah berulang sulit terdeteksi karena minim data historis, sehingga root cause analysis kurang akurat dan perbaikan jangka panjang tidak efektif, menurunkan keandalan layanan akibat keputusan berbasis asumsi.

Berdasarkan temuan pada Level 3 (Process Deployment), masih terdapat celah signifikan dalam penerapan pendekatan continual improvement, khususnya terkait aktivitas pengumpulan dan analisis data. Ketiadaan proses yang sistematis dalam mendokumentasikan dan menganalisis data historis menyebabkan sulitnya mendeteksi pola masalah berulang, sehingga upaya root cause analysis menjadi kurang akurat. Kondisi ini berpotensi menurunkan efektivitas perbaikan jangka panjang serta menghambat peningkatan keandalan layanan secara keseluruhan.

B. Non-conformance People Aspect

Tabel IV. 3 Non-conformance People Aspect

Non-Conformance	<i>People Aspect</i>		
	Type	Recommendation	Related Documents
Pengumpulan dan analisis data proses belum dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan, melainkan hanya saat dianggap perlu, sehingga identifikasi perbaikan proses belum optimal.	<i>Skill & Awareness</i>	Memberikan pelatihan dasar kepada staf TI WAMI tentang pencatatan, klasifikasi, dan analisis sederhana terhadap masalah untuk mendukung perbaikan layanan.	<i>Job Description</i>
	<i>Roles</i>	Menentukan dan mencatat peran seperti Tim <i>Problem Management</i> serta membuat	<i>Job Description, RACI Matrix, SOP Problem Management</i>

		alur tanggung jawabnya dalam SOP untuk memperjelas tugas dan mempercepat penanganan masalah.	
--	--	--	--

Berdasarkan hasil identifikasi aspek people, permasalahan utama terletak pada kurangnya pemahaman dan keterampilan staf dalam melakukan pencatatan serta analisis masalah secara sistematis. Selain itu, belum adanya kejelasan peran dan tanggung jawab menyebabkan penanganan masalah berjalan tidak terstruktur. Oleh karena itu, dibutuhkan pelatihan dasar dan penetapan peran formal melalui dokumen seperti job description, RACI matrix, dan SOP, guna meningkatkan kapabilitas tim dan memastikan proses Problem Management berjalan lebih efektif dan efisien.

C. Non-conformance Process Aspect

Salah satu kendala utama dalam aspek proses adalah belum diterapkannya prosedur baku dalam pengumpulan dan analisis data masalah. Hal ini menyebabkan identifikasi akar penyebab dan langkah perbaikan tidak dilakukan secara konsisten, sehingga proses Problem Management di WAMI masih bersifat reaktif dan tidak terdokumentasi dengan baik. Untuk mengatasi kondisi tersebut, dirumuskan rekomendasi perbaikan sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel IV. 4 Non-conformance Process Aspect

Non-Conformance	Process Aspect		
	Type	Recommendation	Related Documents
Pengumpulan dan analisis data proses belum dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan, melainkan hanya saat dianggap perlu, sehingga identifikasi perbaikan proses belum optimal.	Procedure	Menyusun prosedur sederhana untuk mencatat, mengelompokkan, dan menindaklanjuti masalah yang sering terjadi, agar proses perbaikan di WAMI bisa dilakukan secara konsisten dan terarah.	SOP Problem Management.

Setelah dilakukan pemetaan, disimpulkan bahwa penyusunan prosedur yang sederhana namun sistematis sangat diperlukan untuk mendukung upaya perbaikan layanan secara berkelanjutan. Dengan adanya SOP yang mengatur pencatatan, pengelompokan, dan tindak lanjut masalah, organisasi dapat lebih mudah dalam melakukan evaluasi, meningkatkan efektivitas proses, serta memastikan keselarasan dengan praktik ITIL v4.

D. Non-conformance Technology Aspect

Selain aspek proses dan people, kendala juga ditemukan pada aspek teknologi, khususnya dalam hal pencatatan dan analisis data yang belum memanfaatkan sistem atau alat bantu yang memadai. Saat ini, pengumpulan data masih dilakukan secara manual dan insidental, sehingga menyulitkan pelacakan masalah secara historis dan konsisten. Untuk menjawab tantangan ini, rekomendasi pemanfaatan teknologi berikut disusun guna mendukung efisiensi dan akurasi proses Problem Management di WAMI.

Tabel IV. 5 Non-conformance Technology Aspect

Non-Conformance	Technology Aspect		
	Type	Recommendation	Related Documents
Pengumpulan dan analisis data proses belum dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan, melainkan hanya saat dianggap perlu, sehingga identifikasi perbaikan proses belum optimal.	Tools	Pencatatan menggunakan tools seperti JIRA Service Management atau GLPI agar pencatatan dan pelacakan masalah TI bisa dilakukan dengan lebih rapi dan teratur. Tools ini membantu mencatat masalah, mengelompokkannya, mencari penyebab utama, dan memantau status perbaikannya secara otomatis dan terpadu.	SOP Pencatatan Masalah & Analisis Masalah TI

Implementasi tools seperti JIRA Service Management atau GLPI diharapkan dapat mempermudah proses pencatatan, pengelompokan, dan analisis masalah secara terintegrasi. Dengan penggunaan platform yang tepat, proses pelaporan dan pemantauan status perbaikan akan berjalan lebih otomatis, terdokumentasi dengan baik, serta mendukung upaya continual improvement sesuai prinsip ITIL v4.

E. Rekomendasi People Aspect

Untuk meningkatkan kapabilitas sumber daya manusia dalam mendukung proses Problem Management, pelatihan formal diperlukan guna memperkuat pemahaman dan keterampilan teknis dalam mendeteksi serta menganalisis masalah TI secara sistematis. Salah satu pelatihan yang relevan dapat dilihat pada tabel berikut, yang dirancang untuk mengatasi kendala kurangnya pendekatan analitis dan berkelanjutan dalam penanganan masalah TI.

Tabel IV. 6 Rekomendasi People Aspect

Judul Pelatihan	Deskripsi	Pelatihan yang Ada
Level 3: Defined Process Deployment		

<i>Problem Management Training</i>	Pelatihan ini dirancang untuk membantu organisasi yang belum memiliki proses pengumpulan dan analisis data yang sistematis dan berkelanjutan. Dengan pendekatan IT <i>Problem Management and Analysis</i> , organisasi dapat mengembangkan sistem yang proaktif dalam mendeteksi masalah, menganalisis akar penyebab, dan menerapkan perbaikan berkelanjutan untuk peningkatan kinerja IT secara keseluruhan.	Pelatihan <i>IT Problem Management and Analysis</i> . [8]
------------------------------------	---	---

Pelatihan seperti IT Problem Management and Analysis (Kepner Tregoe, 2023) memberikan fondasi yang kuat dalam melakukan root cause analysis dan penerapan perbaikan berkelanjutan. Dengan mengikuti pelatihan ini, tim TI WAMI diharapkan mampu mengelola siklus masalah secara proaktif, serta meningkatkan efektivitas proses Problem Management dalam jangka panjang.

Tabel IV. 7 Rekomendasi People Aspect Roles

Roles	Deskripsi	Kode – Level SFIA
<i>Level 3: Defined Process Deployment</i>		
<i>Tim Problem Management</i>	Menetapkan peran dalam Tim <i>Problem Management</i> , menyusun alur tanggung jawab dalam SOP, serta menangani analisis akar masalah hingga dokumentasi solusi permanen.	PBMG (<i>Problem Management</i>) – Level 5 GOVN (<i>Governance</i>) – Level 5

Berdasarkan tabel di atas, Tim Problem Management berperan penting dalam mendefinisikan proses yang terstruktur pada level 3 (Defined Process Deployment). Peran ini tidak hanya mencakup penetapan tanggung jawab dan penyusunan SOP, tetapi juga mencakup pelaksanaan analisis akar penyebab serta dokumentasi solusi permanen yang berkelanjutan. Mengacu pada kerangka SFIA, kompetensi yang dibutuhkan mencakup Problem Management (PBMG) dan Governance (GOVN) pada level 5, yang menekankan kemampuan untuk mengelola masalah kompleks secara sistematis dan memastikan kepatuhan terhadap tata kelola yang telah ditetapkan dalam organisasi.

F. Rekomendasi *Process Aspect*

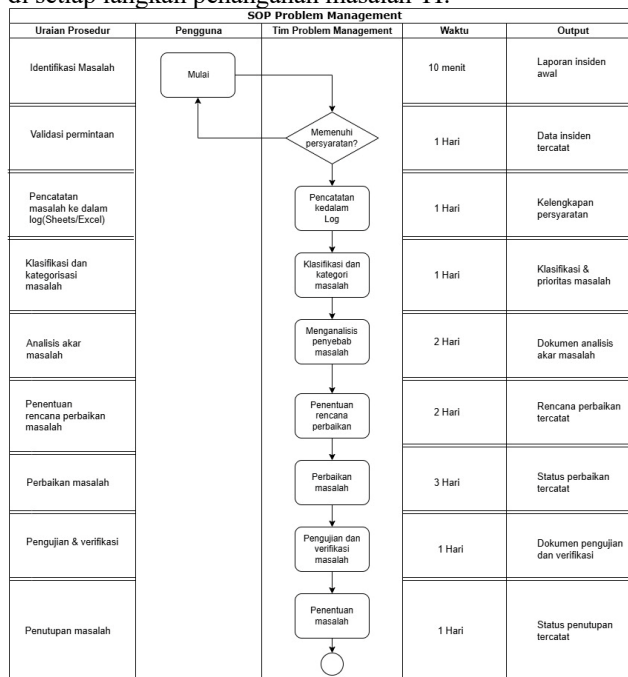
Tabel IV. 8 Rekomendasi Process Aspect

No.	Rekomendasi Dokumen	Deskripsi
<i>Level 3: Defined Process Deployment</i>		
1.	<i>SOP Problem Management</i>	Menyusun prosedur sederhana untuk mencatat,

		mengelompokkan, dan menindaklanjuti masalah yang sering terjadi, agar proses perbaikan di WAMI bisa dilakukan secara konsisten dan terarah.
--	--	---

Berdasarkan rekomendasi dokumen pada level 3 (Defined Process Deployment), penyusunan SOP Problem Management menjadi langkah strategis dalam membangun proses penanganan masalah yang terdokumentasi dan berulang. Dengan adanya prosedur ini, Wahana Musik Indonesia (WAMI) dapat mencatat, mengelompokkan, serta menindaklanjuti masalah yang sering terjadi secara sistematis. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap permasalahan ditangani secara konsisten dan terarah, sehingga mendukung perbaikan berkelanjutan dan penguatan kapabilitas manajemen layanan TI di organisasi.

Agar lebih jelas mengenai penerapan rekomendasi tersebut, berikut disajikan contoh SOP Problem Management dalam format diagram alur proses (flowchart). Contoh ini menggambarkan tahapan identifikasi, analisis, hingga penyelesaian masalah, lengkap dengan pihak yang bertanggung jawab dan dokumen pendukung yang dibutuhkan di setiap langkah penanganan masalah TI.



Gambar IV. 1 SOP Problem Management

Gambar di atas menyajikan alur SOP Problem Management di Wahana Musik Indonesia (WAMI) yang terdiri dari sembilan tahapan utama yang dijalankan secara sistematis. Proses diawali dengan identifikasi masalah oleh pengguna, yang kemudian diverifikasi oleh tim untuk memastikan bahwa insiden memenuhi syarat penanganan lebih lanjut. Jika disetujui, masalah dicatat ke dalam log, lalu dilakukan klasifikasi dan kategorisasi untuk menentukan prioritas.

Setelah klasifikasi, tim menganalisis akar penyebab untuk memahami sumber utama masalah yang terjadi. Hasil analisis ini menjadi dasar dalam menyusun rencana perbaikan yang terdokumentasi secara jelas. Tahapan selanjutnya adalah pelaksanaan perbaikan yang dilanjutkan dengan

pengujian dan verifikasi untuk memastikan solusi berjalan dengan efektif. Proses ditutup dengan dokumentasi status akhir penanganan masalah. Setiap langkah memiliki estimasi waktu pelaksanaan dan output yang terukur, guna menjamin konsistensi serta efektivitas penanganan masalah dalam kerangka manajemen layanan TI yang lebih baik.

G. Rekomendasi *Technology Aspect*

Dengan mempertimbangkan kebutuhan akan sistem yang adaptif dan mendukung praktik terbaik, JIRA Service Management menjadi pilihan yang relevan untuk mendukung implementasi Problem Management di WAMI. Kehadirannya diharapkan tidak hanya mempermudah tim dalam menjalankan proses teknis, tetapi juga mendorong terciptanya budaya kerja yang lebih tertib, kolaboratif, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

Tabel IV. 9 Rekomendasi Technology Aspect

No.	Rekomendasi Tools	Deskripsi
<i>Level 3: Defined Process Deployment</i>		
1.	JIRA Service Management	Dipilih karena menyediakan platform yang stabil dan lengkap untuk pencatatan, klasifikasi, eskalasi, dan penyelesaian masalah. JIRA juga dapat dikustomisasi sesuai struktur tim dan alur proses organisasi, serta mendukung otomatisasi workflow dan pelaporan.

Penggunaan JIRA Service Management memungkinkan organisasi untuk meningkatkan efisiensi dan konsistensi dalam pelaksanaan praktik Problem Management, sekaligus menyediakan transparansi terhadap status masalah yang sedang ditangani. Dengan fitur pelacakan yang terintegrasi dan kemampuan analitik yang mendalam, JIRA memfasilitasi pengambilan keputusan berbasis data serta mendukung proses evaluasi dan peningkatan berkelanjutan.

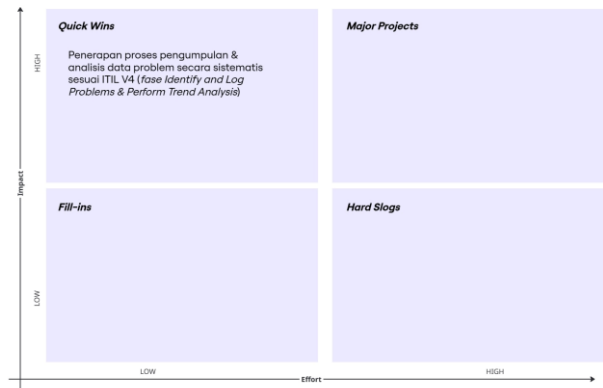
H. Analisis Prioritas Perancangan Rekomendasi

Untuk menyusun strategi implementasi yang efektif, setiap rekomendasi perbaikan proses Problem Management dianalisis berdasarkan dua parameter utama, yaitu tingkat dampak terhadap peningkatan layanan dan besarnya upaya yang dibutuhkan untuk pelaksanaannya. Metode yang digunakan adalah pendekatan Effort–Impact Matrix, yang memetakan rekomendasi ke dalam empat kategori: Quick Wins, Major Projects, Fill-ins, dan Hard Slogs.

Penggunaan matriks ini bertujuan agar organisasi dapat memfokuskan sumber daya pada inisiatif yang memberikan nilai tinggi dengan upaya yang relatif rendah, serta menunda atau mengevaluasi ulang inisiatif yang membutuhkan upaya besar namun berdampak rendah. Dalam konteks Wahana Music Indonesia (WAMI), pemetaan ini dilakukan berdasarkan hasil evaluasi terhadap kondisi eksisting dan estimasi implementasi solusi berbasis ITIL V4.

Rekomendasi seperti penyusunan prosedur pencatatan masalah, pelatihan Problem Management, dan pemanfaatan JIRA Service Management masuk ke dalam kategori Quick Wins. Inisiatif-inisiatif ini relatif mudah diterapkan namun memberikan dampak signifikan terhadap efektivitas layanan, sehingga disarankan untuk diimplementasikan lebih awal.

Sebaliknya, solusi seperti digitalisasi penuh sistem dokumentasi atau integrasi lintas sistem termasuk dalam Major Projects, yang memerlukan perencanaan jangka menengah hingga panjang. Visualisasi pemetaan posisi tiap rekomendasi ditampilkan dalam Gambar 1 berikut:



Gambar IV. 2 Effort - impact Matrix

Gambar di atas merupakan Effort–Impact Matrix yang digunakan untuk memetakan rekomendasi peningkatan Problem Management berdasarkan dua dimensi utama: impact (dampak terhadap layanan) dan effort (tingkat upaya implementasi).

Dalam matriks tersebut, rekomendasi yang terletak pada kuadran Quick Wins adalah penerapan proses pengumpulan dan analisis data problem secara sistematis sesuai ITIL V4, khususnya pada fase Identify and Log Problems serta Perform Trend Analysis. Rekomendasi ini diprioritaskan karena memiliki dampak tinggi dan upaya rendah, sehingga dapat memberikan manfaat signifikan dalam waktu relatif singkat.

Tiga kuadran lainnya (Major Projects, Fill-ins, dan Hard Slogs) belum menampilkan rekomendasi tambahan, yang menandakan fokus implementasi awal diarahkan pada strategi Quick Wins sebelum melanjutkan ke inisiatif dengan effort yang lebih tinggi.

I. Perancangan *Roadmap*

Untuk memastikan implementasi berjalan secara terarah dan bertahap, setiap inisiatif dirancang ke dalam rencana pelaksanaan jangka pendek hingga menengah. Penyusunan roadmap ini bertujuan memberikan gambaran waktu pelaksanaan yang realistis dan terukur, sehingga memudahkan koordinasi lintas fungsi dan alokasi sumber daya yang efektif. Tabel berikut menyajikan jadwal pelaksanaan masing-masing inisiatif berdasarkan kuartal tahun berjalan.

Tabel IV. 10 Perancangan Roadmap

No.	Initiatives	Roadmap Timeline			
		Q1	Q2	Q3	Q4
Process					
1.	Penerapan proses pengumpulan & analisis data problem secara sistematis sesuai ITIL V4 (fase <i>Identify and Log</i>				

	<i>Problems & Perform Trend Analysis).</i>				
--	--	--	--	--	--

Berdasarkan roadmap di atas, inisiatif pada aspek proses direncanakan untuk dimulai pada kuartal pertama dan menjadi fondasi awal dalam peningkatan layanan Problem Management. Penerapan proses pengumpulan dan analisis data secara sistematis ini diprioritaskan karena berperan penting dalam membangun dasar informasi yang akurat, mempercepat identifikasi akar masalah, serta mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data di tahap-tahap berikutnya.

V. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan layanan teknologi informasi di Wahana Music Indonesia (WAMI), khususnya dalam praktik Problem Management, masih menghadapi berbagai tantangan, seperti tidak adanya pembagian peran yang jelas, kurangnya dokumentasi prosedur, serta ketiadaan sistem pendukung yang memadai untuk pelacakan dan analisis masalah. Permasalahan tersebut berdampak langsung pada efektivitas dan efisiensi penanganan insiden yang berulang serta meningkatkan risiko terhadap kelangsungan layanan TI.

Dengan menggunakan pendekatan Design Science Research (DSR) dan mengacu pada kerangka kerja ITIL V4 dalam domain Service Management Practice, penelitian ini merancang solusi peningkatan Problem Management yang berfokus pada tiga aspek utama, yaitu manusia (people), proses (process), dan teknologi (technology). Rekomendasi perbaikan yang diajukan mencakup pelatihan dan pembentukan struktur tanggung jawab, penyusunan SOP dan instruksi kerja yang sesuai standar, serta pemanfaatan tools seperti JIRA Service Management untuk pelaporan dan pelacakan masalah secara sistematis.

Hasil validasi internal menunjukkan bahwa solusi yang dirancang bersifat kontekstual, realistis, dan dapat diimplementasikan secara bertahap. Evaluasi tingkat kematangan proses menunjukkan adanya peluang peningkatan signifikan apabila rekomendasi diimplementasikan secara berkelanjutan. Selain itu, pendekatan Effort–Impact Matrix turut digunakan dalam menyusun prioritas implementasi yang lebih terarah dan efisien.

Dengan demikian, penerapan ITIL V4 terbukti dapat meningkatkan kualitas layanan TI di WAMI melalui pendekatan yang menyeluruh dan sistematis. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan manfaat praktis bagi WAMI, tetapi juga menjadi referensi bagi organisasi lain, khususnya di sektor musik dan distribusi, dalam mengembangkan tata kelola layanan TI yang adaptif, terukur, dan berkelanjutan.

REFERENSI

- [1] L. Ersitha and T. Sutabri, “ANALYSIS OF MATURITY LEVEL OF IT GOVERNANCE USING ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION FRAMEWORK AT PALEMBANG OPEN UNIVERSITY ANALISIS MATURITY LEVEL TATA KELOLA IT MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION PADA UNIVERSITAS TERBUKA PALEMBANG,” *Journal of Scientech Research and Development*, vol. 5, no. 2, 2023, [Online]. Available: <https://idm.or.id/JSCR/in>
- [2] Sophie, “ITIL 4 Management Practices for IT Service Management,” ITSMTOOLS. Accessed: Nov. 13, 2024. [Online]. Available: <https://itsm.tools/34-til-4-management-practices/>
- [3] M. Zaki and T. Sutabri, “Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Perpustakaan SMK Negeri 5 Palembang Menggunakan Framework ITIL,” *JSAI : Journal Scientific and Applied Informatics*, vol. 06, no. 02, 2023, doi: 10.36085.
- [4] A. Putri Zahara, “ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V4 PADA LAYANAN TICKETING DYANDRA GLOBAL EDUTAINMENT,” 2024, [Online]. Available: <https://ejournal.warunayama.org/kohesi>
- [5] A. F. Deyantoro, R. Setyadi, and Y. Saintika, “Penerapan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 pada Domain Service Operation untuk menganalisa Manajemen Layanan Teknologi Informasi,” *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, vol. 9, no. 3, p. 629, Jun. 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i3.4232.
- [6] TIPA, “PROCESS ASSESSMENT MODEL TIPA® for ITIL® 2011 r2 v4.1,” 2015. [Online]. Available: <http://www.list.lu/>
- [7] A. R. Hevner, S. T. March, J. Park, and S. Ram, “DESIGN SCIENCE IN INFORMATION SYSTEMS RESEARCH 1,” 2004.
- [8] Kepner Tregoe, “Problem Management,” Kepner Tregoe. Accessed: Jun. 22, 2025. [Online]. Available: <https://kepner-tregoe.com/training/problem-management-workshop/>