

# Perancangan mekanisme manajemen layanan teknologi informasi pada pusat perbelanjaan : studi kasus Pusat Grosir Cililitan (PGC) = The design of information technology management mechanism at Pusat Grosir Cililitan (PGC)

Yoga Satria Utama, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20329575&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Adanya keluhan yang datang dari pengguna layanan TI di PGC, merupakan indikasi adanya masalah dalam pengelolaan TI di PGC, dengan kata lain sistem tata kelola TI diindikasikan tidak dilaksanakan secara optimal. Hal ini tentunya akan menurunkan tingkat kepuasan terhadap layanan TI yang diberikan.

Permasalahan layanan TI di PGC terletak pada layanan service desk, karena service desk merupakan Single Point of Contact (SPOC) antara penyedia layanan dan pengguna. Berdasarkan permasalahan layanan TI yang terjadi di PGC saat ini maka penelitian ini akan mengukur tingkat kematangan tata kelola TI kondisi saat ini khususnya pada layanan service desk dengan menggunakan framework IT-IL V3. Ada empat proses IT-IL V3 yang akan dianalisis dalam penelitian ini seperti Service Desk (SD), Incident Management (IM), Request Fullfilment (RF), SLm (SLA). Namun mengingat bahwa IT-IL V3 model proses yang dibangun adalah Service Delivery dan Service Support termasuk dalam IT-IL V2, maka instrument ini dapat juga digunakan untuk memberikan penilaian tata kelola TI dalam lingkungan IT-IL V3. Setelah diketahui tingkat kematangannya akan dibuatkan perancangan mekanisme manajemen layanan teknologi informasi meliputi pembuatan SLA, Tools, PIC dan channel user yang dapat diterapkan di PGC untuk mengatasi permasalahan yang terjadi dan membantu PGC dalam meningkatkan kualitas layanan TI yang diberikan.

.....The complaints came from users of IT services at the PGC. The indication of problem in the IT management at the PGC, in other words IT governance systems is not implemented optimally. It will certainly reduce the satisfaction level of IT services. Problems of IT services at PGC lies on service desk, service desk as a Single Point of Contact (SPOC) between service providers and users. Based on the IT service problems that occur in the PGC, this study will measure the level of maturity of IT governance especially in the service desk using the IT-IL V3 framework. There are four IT-IL V3 processes to be analyzed on this study such as Service Desk (SD), Incident Management (IM), Request fullfilment (RF), SLM (SLA). The IT-IL V3 process models are built by a Service Delivery and Service Support specified in IT-IL V2. The instrument can be also used to provide an assessment of IT governance by the IT-IL V3. The maturity level of the design will be created by IT Management Mechanism including the SLA, Tools, PIC and user channel. It can increase the quality of IT services at the PGC.