

## Evaluasi it change management dengan menggunakan framework itil versi 3 studi kasus pt xl axiata tbk = It change management evaluation using itil framework version 3 case studi pt xl axiata tbk

Tri Devi Arianti Sari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20392851&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

IT Change Management sudah diimplementasikan oleh PT XL Axiata Tbk. sejak 2011. Namun berdasarkan hasil audit yang dilakukan pada tahun 2013, disebutkan bahwa penerapan IT Change Management masih kurang memberikan kontribusi yang signifikan, sehingga perlu dilakukan tahap analisis dan perbaikan. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi perbaikan-perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan keefektifan dari penerapan IT Change Management yang telah ada di XL dengan menggunakan framework ITIL versi 3. Tahap pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi terhadap dokumen kebijakan dan Focus Group Discussion. Selanjutnya, dilakukan tahap analisis kesenjangan antara kondisi saat ini dengan kondisi ideal untuk menemukan bentuk rekomendasi perbaikan yang diperlukan berdasarkan prioritasnya. Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa, saat ini IT Change Management XL telah berada pada level 3 ? ?Product?, sehingga untuk meningkatkan level kematangannya ke level selanjutnya, XL IT Change Management perlu melakukan beberapa perbaikan baik dari sisi people dan process, seperti: membentuk Change Process Owner dan ITSM Executive Committee, merancang mekanisme evaluasi, failure report dan validasi, merancang proses penanganan escalation approval, unauthorized change dan emergency karena business urgent, merancang matriks kategori berdasarkan prioritas, meningkatkan post implementation review dengan menyertakan informasi-informasi yang dibutuhkan, serta menambahkan komponen informasi mengenai tujuan bisnis.

.....IT Change Management has been implemented in PT XL Axiata Tbk. since 2011. Unfortunately, 2013 annual audit result revealed IT Change Management incapability to give significant contribution for company, therefore XL need to analyze all of the gaps to improve its existing process. This study was conducted in order to evaluate and identify process improvements that can be implemented for improving XL IT Change Management effectiveness by referring to ITIL framework version 3. Data collection is conducted by observing the policy document and performing Focus Group Discussion. Furthermore, gap analysis is performed to compare current and expected condition in determining the design recommendations based on priority. The results of this study indicate that, currently IT Change Management XL has reached maturity level 3 ? ?Product?. In order to elevate its maturity to the next level, XL IT Change Management need to implement some improvements on both aspects: people and process, such as: formalize Change Process Owner and ITSM Executive Committee as a new role, design evaluation, failure report and validation mechanism, design escalation, unauthorized and emergency for business urgent handling process, design matrix categorization based on priority, improve post implementation review process with additional information, and add information from business perspective.