

Evaluasi Kelengkapan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan OGC Self-Assessment Berbasis Kerangka Kerja ITIL: Studi Kasus Perusahaan Fast Moving Consumer Goods (PT XYZ) = Completeness Evaluation of Information Technology Operation Service Management Using OGC Self-Assessment based on ITIL Framework: A Case Study at a Fast-Moving Consumer Goods Company (XYZ)

Muhamad Wijaya Adisaputra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920516698&lokasi=lokal>

Abstrak

PT XYZ adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang Fast Moving Consumer Goods (FMCG) di Indonesia. Saat ini departemen manajemen Sistem Informasi PT XYZ memiliki lebih dari 80 jenis layanan Teknologi Informasi (TI) yang beroperasi. Jumlah layanan yang cukup banyak memerlukan pengelolaan manajemen layanan TI yang baik. Permasalahan ditandai dengan tidak tercapainya SLA penyelesaian incident sejak tahun 2020 hingga 2021. Dari 24 bulan data yang didapatkan, hanya tujuh bulan saja yang persentase SLA bulannya dapat tercapai. Penelitian ini memetakan permasalahan ke dalam tiga proses dalam kerangka kerja ITIL v3 2011 yaitu incident management, change management, dan problem management. Analisis data menggunakan metode mixed method yaitu kuantitatif dengan melakukan evaluasi menggunakan OGC self-assessment tools dan kualitatif dengan melakukan studi pustaka, wawancara, dan observasi untuk memperdalam pengetahuan dari jawaban evaluasi yang didapatkan. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, kondisi manajemen layanan TI di PT XYZ saat ini yaitu Incident Management berada pada level 2-Process Capability, Change Management pada level 2.5-Internal Integration, dan Problem Management pada level 1.5-Management Intent. Hal ini menunjukkan evaluasi manajemen layanan TI saat ini kurang memuaskan dan mempengaruhi kualitas layanan TI yang diberikan. Oleh karena itu penelitian ini juga merancang analisis rekomendasi sebagai saran dalam meningkatkan kualitas manajemen layanan TI.

.....XYZ is one of the companies engaged in the Fast-Moving Consumer Goods (FMCG) in Indonesia. Currently, XYZ's Information System Management Department has more than 80 types of Information Technology (IT) services in their business operation. Many services require good IT service management. The problem was marked with the failed achievement of incident resolution SLAs from 2020 to 2021. Within 24 months, the monthly SLA percentage was only achieved seven times. This study maps the problems into three processes based on ITIL v3 2011 framework: Incident Management, Change Management, and Problem Management. The Data analysis used a mixed-method method, a quantitative method by using OGC self-assessment tools and qualitative methods by conducting literature studies, interviews, and observations to deepen knowledge from the evaluation answers obtained. Based on the results of this study, the current condition of IT service management at XYZ are Incident Management at level 2-Process Capability, Change Management at level 2.5-Internal Integration, and Problem Management at level 1.5-Management Intent. The result shows that the current IT service management is unsatisfactory and affects the quality of the IT services provided. Therefore, this study also designed an analysis of recommendations to be used as a reference in improving the quality of IT service management.