

Meningkatkan Manajemen Layanan TI Pada Perusahaan Horangi Cyber Security Dengan Kerangka Kerja ITILV4 = Improving IT Service Management at Horangi Cyber Security Company with ITIL V4 Framework

Andro Harjanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920541573&lokasi=lokal>

Abstrak

Manajemen Layanan TI (ITSM) memainkan peran penting dalam mengelola lingkungan yang berkelanjutan dengan menyediakan pendekatan terstruktur untuk mengelola layanan TI, menyelaraskannya dengan tujuan bisnis, dan memastikan keamanan siber yang kuat. Horangi, sebuah startup perangkat lunak keamanan siber yang didirikan pada tahun 2016, menyadari pentingnya ITSM dan telah menginisiasi rencana untuk menerapkan kerangka kerja guna membentuk pedoman dan dasar yang kokoh, terutama karena tim TI baru saja dibentuk pada tahun 2021. Penelitian ini berfokus pada pengelolaan alur kerja Incident dan Service Request karena merupakan tugas yang paling dasar dan penting. ITIL 4, versi terbaru dari kerangka kerja ITIL, dianggap cocok karena pengakuan dan penggunaannya yang luas, selaras dengan tren manajemen TI saat ini seperti Agile dan DevOps. Model Continual Service Improvement dan Service Value Chain akan digunakan untuk menciptakan pedoman dan rekomendasi, dengan tujuan mengidentifikasi kelemahan dan meningkatkan proses yang ada. Model-model ini dipilih karena kemampuannya dalam menyediakan standardisasi, konsistensi, dan pendekatan holistik terhadap kepatuhan peraturan, sambil juga memungkinkan perbaikan berkelanjutan untuk beradaptasi dengan lanskap TI yang selalu berubah. Pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi perusahaan, studi literatur dari penelitian sebelumnya serta buku pedoman membantu dalam melakukan kajian kondisi layanan saat ini dan mencari peningkatan. Hasil dari penelitian ini berupa rekomendasi dan fondasi dalam pembentukan panduan serta alur kerja pada area Incident and Service Request Management. Keterbatasan dari penelitian ini adalah tidak bisa dilakukan sampai implementasi rekomendasi sehingga disarankan pada penelitian terkait adalah bisa sampai dengan proses implementasi agar dapat mendapatkan hasil evaluasi yang lebih optimal.

.....IT Service Management (ITSM) plays a crucial role in managing a sustainable environment by providing a structured approach to managing IT services, aligning them with business objectives, and ensuring robust cybersecurity. Horangi, a cybersecurity software startup founded in 2016, recognizes the importance of ITSM and has initiated plans to implement a framework to establish solid guidelines and foundations, especially since the IT team was recently formed in 2021. This research focuses on the management of Incident and Service Request workflows as they are among the most fundamental and critical tasks. ITIL 4, the latest version of the ITIL framework, is considered suitable due to its widespread recognition and usage, aligning with current IT management trends such as Agile and DevOps. The models of Continual Service Improvement and Service Value Chain will be utilized to create guidelines and recommendations, aiming to identify weaknesses and enhance the current processes. These models are chosen for their ability to provide standardization, consistency, and a holistic approach to regulatory compliance, while also enabling continuous improvement to adapt to the ever-changing IT landscape. Data collection through interviews, company documentation, literature review from previous research, and guidebooks will assist in assessing the current service conditions and seeking improvements. The outcomes

of this research will provide recommendations and a foundation for developing guidelines and workflows in Incident and Service Request Management. The limitation of this research is that it could not be carried out until the implementation of recommendations, therefore it is suggested that future related research should include the implementation process to obtain more optimal evaluation results.