

Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja Itil V3 dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan (Studi Kasus: PT. XYZ , Tangerang)

Annisa Rachmi, Tony Dwi Susanto, Anisah Herdiyanti

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Jl. Raya ITS – Kampus ITS Sukolilo, Surabaya, 60111

e-mail:; tonydwisusanto@is.its.ac.id; anisah@its.ac.id

Abstrak—Penggunaan Teknologi Informasi di banyak perusahaan telah menjadi satu hal penting dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi operasional bisnis yang mendukung tercapainya tujuan perusahaan, termasuk juga PT XYZ. Unit fungsional service desk sangat dibutuhkan oleh PT XYZ dalam mendukung operasional TI dan menangani permasalahan yang muncul serta memonitor terkait penggunaan TI yang ada di dalam perusahaan. Adanya kebutuhan PT XYZ untuk menjadikan service desk menjadi unit yang dapat berjalan dengan baik sesuai dengan fungsinya, menunjukkan bahwa perlunya penerapan tata kelola TI untuk mengatur dan mengelola aktivitas service desk. Salah satu tata kelola TI yang dimaksud adalah berupa prosedur kerja. Kerangka kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) merupakan suatu best practice yang bertujuan secara berkelanjutan meningkatkan efisiensi operasional TI. Perancangan dan implementasi service desk berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 di PT XYZ diperlukan dalam upaya meningkatkan layanan TI dan mengatasi masalah yang ada saat ini.

Pembuatan SOP ini diinisialisasi dengan menggunakan metode analisis gap, proses-proses yang dimuat ke dalam SOP merupakan hasil analisis kesenjangan antara kondisi kekinian service desk PT XYZ dengan kondisi ideal service desk framework ITIL.

Produk akhir yang dihasilkan dari tugas akhir ini adalah sebuah dokumen Standard Operating Procedure (SOP) IT Service Desk dengan standar ITIL V3 yang divalidasi dengan menggunakan teknik wawancara pihak-pihak terkait yaitu Kepala Divisi TI PT XYZ & Service Desk Manager, simulasi pengujian SOP, dan survey.

Kata Kunci : SOP, Service Desk, ITIL V3, Analisis GAP

I. PENDAHULUAN

Saat ini banyak perusahaan di dunia menjadikan teknologi informasi (TI) sebagai faktor pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan. PT XYZ merupakan salah satu perusahaan properti terbesar di Indonesia. Dalam menjalankan aktifitas proses bisnisnya yang sangat kompleks tersebut, PT XYZ telah menggunakan teknologi

informasi untuk mendukung operasional proses bisnis. Upaya penerapan TI tidak lepas dari permasalahan, seperti diketahui adanya insiden-insiden layanan TI yang mengakibatkan terganggunya layanan TI. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah unit yang biasa dikenal dengan *service desk* sebagai pusat pengaduan layanan TI agar dapat memperbaiki dan menyelesaikan permasalahan TI, guna menciptakan layanan TI yang stabil. *Desktop Management System* merupakan layanan *service desk* PT XYZ berupa penanganan masalah *hardware* (mencakup PC, notebook, dan printer), penanganan masalah *software*, dan penanganan masalah jaringan. Ketersediaan *service desk* dalam menyediakan layanan *Desktop Management Systems* ini sangat mendukung jalannya aktivitas bisnis yang ada di PT XYZ karena merupakan layanan operasional sehari-hari dalam menangani segala permasalahan TI yang terjadi.

Kondisi kekinian *service desk* PT XYZ menunjukkan terbatasnya sumber daya manusia pada unit *service desk* yang ada tidak sebanding dengan jumlah pengguna layanan TI di PT XYZ, kemudian masih manualnya proses *ticketing* untuk penyelesaian insiden, masih banyak terjadinya insiden berulang dan bahkan meningkat setiap bulannya, maka dapat disimpulkan sementara bahwa *service desk* PT XYZ membutuhkan tata kelola untuk manajemen layanan TI yang terstandarisasi guna membantu mereka dalam mengelola layanan TI dan menyelesaikan segala permasalahan TI yang ada di dalam perusahaan. Untuk memaksimalkan efektifitas kinerja *service desk* tersebut, implementasi *service desk* dengan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) merupakan salah satu solusi yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan TI.

Adapun beberapa organisasi yang telah menerapkan ITIL dan penerapan tersebut dapat meningkatkan mutu pelayanan, yaitu PROACTER & GAMBLE (mulai menggunakan ITIL pada tahun 1999 mampu mengurangi panggilan pada help desk sampai 10%) dan CATERPILLAR (menggunakan ITIL pada tahun 2000, setelah menerapkan ITIL, nilai pencapaian waktu respon target untuk *incident management* naik dari 60% menjadi lebih dari 90%) [1].

Berdasarkan uraian di atas, maka melalui penelitian ini akan dihasilkan sebuah dokumen tata kelola yang berbentuk dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Service

Desk PT XYZ berdasarkan kerangka kerja ITIL v3, yang mana akan digunakan sebagai panduan penting dalam meningkatkan layanan TI dan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada saat ini. Pembuatan SOP ini diinisialisasi dengan menggunakan metode analisis gap, proses-proses yang dimuat ke dalam SOP merupakan hasil analisis kesenjangan antara kondisi kekinian service desk PT XYZ dengan panduan service desk ITIL v3.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini merupakan tinjauan pustaka yang digunakan untuk mendukung penelitian dengan mengungkapkan sumber-sumber informasi yang berkaitan dengan topik penelitian.

2.1 Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Persaingan di antara perusahaan-perusahaan pada saat ini telah menjadi sangat berorientasi terhadap teknologi informasi (TI), sehingga menyebabkan perusahaan harus memiliki berbagai standar kualitas untuk meningkatkan proses bisnis. IT Service Management (ITSM) merupakan sumber panduan praktis yang dapat dijadikan sebagai standar kualitas agar tercipta perbaikan proses dan aktifitas pada perusahaan terkait dengan pengelolaan. *IT Service Management* adalah seperangkat kemampuan khusus perusahaan untuk memberikan nilai kepada pelanggan dalam bentuk layanan dan kemampuan yang mana bertujuan untuk memberikan layanan secara efektif dan efisien kepada pelanggan [2].

2.2 Tata Kelola Teknologi Informasi

Tata kelola TI merupakan bagian dari tata kelola perusahaan. Tujuan utama dari tata kelola TI adalah untuk memastikan bahwa investasi TI mampu menghasilkan nilai tambah bagi bisnis dan untuk meminimalisir risiko terkait TI [3]. Selain itu, tata kelola TI juga bertujuan untuk memastikan kesesuaian penerapan TI dengan dukungannya terhadap pencapaian tujuan perusahaan, dengan cara mengoptimalkan keuntungan dan kesempatan yang diberikan TI, mengendalikan penggunaan terhadap sumber daya TI dan mengelola risiko-risiko terkait TI. Bentuk dari tata kelola sendiri bermacam-macam, diantaranya adalah kebijakan, prosedur, instruksi kerja, dan petunjuk pedoman kerja. Bentuk tata kelola yang dihasilkan dari penelitian ini adalah berupa prosedur.

2.3 ITIL V3

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) merupakan kerangka kerja yang menggambarkan best practice dalam penerapan manajemen layanan teknologi informasi (TI). *IT Infrastructure Library* (ITIL) menyediakan serangkaian model proses dan fungsi yang dapat digunakan sebagai panduan dalam usaha penyalarsan proses TI dan proses bisnis, terutama yang berkaitan dengan manajemen layanan TI [4]. Dalam siklus ITIL V3, terdapat lima proses utama yang merupakan sebagai suatu

serangkaian kegiatan terkoordinasi, penerapan sumber daya dan kemampuan untuk menghasilkan suatu nilai untuk pelanggan. Terdapat lima tahapan proses ITIL, yakni *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*.

2.4 Service Desk Menurut ITIL V3

Service desk adalah titik utama (*single point of contact*) dimana staf internal perusahaan akan pertama kali menghubungi unit fungsional ini saat mempunyai pertanyaan atau masalah yang berhubungan TI. Permintaan yang dilakukan oleh user kepada service desk biasanya berupa akses informasi, penanganan masalah, atau *knowledge sharing* [4]. *Service desk* merupakan jantung pada tahapan *Service Operation* dan memiliki peran khusus di dalam tahapan ini. Tujuan dari *Service Operation* sendiri adalah untuk menyampaikan tingkatan layanan yang telah disetujui sebelumnya kepada user dan customer, dan untuk mengelola aplikasi, teknologi, dan infrastruktur yang mendukung penyampaian layanan [5]. Beberapa tanggung jawab dari *service desk* menurut ITIL mencakup proses-proses pada tahapan *Service Operation* adalah *Event Management*, *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment*, dan *Access Management*. Selain itu, juga mencakup beberapa proses pada tahapan *Service Transition*, yakni mencakup proses *Asset & Configuration Management* dan *Knowledge Management* [6].

2.5 Analisis GAP

Secara harfiah kata “gap” berarti mengindikasikan adanya suatu perbedaan (jenjang) antara satu hal dengan hal lainnya. Dalam menilai kualitas layanan, terdapat lima macam gap yang dikembangkan, yaitu: GAP 1, Antara harapan customer dan persepsi manajemen; GAP 2, Antara persepsi manajemen dan standar kualitas layanan; GAP 3, Antara spesifikasi kualitas layanan dan penyampaian layanan; GAP 4, Antara penyampaian layanan dan komunikasi; dan GAP 5, Antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan [7].

Dalam pengerjaan penelitian ini, gap yang dijadikan acuan adalah analisis **GAP 3** dimana ia fokus terhadap kesenjangan yang terjadi antara spesifikasi standar layanan dengan penyampaian layanan. Analisis GAP merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan dan untuk mengetahui tingkat kinerja dari sistem yang sedang berjalan dengan sistem standar yang dijadikan acuan.

2.6 Standard Operating Procedure

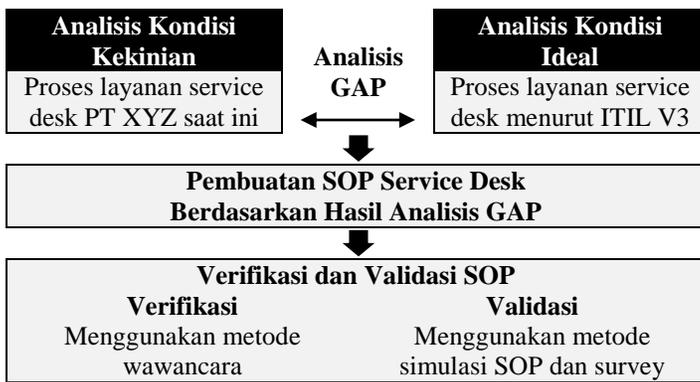
SOP merupakan serangkaian panduan yang terdokumentasi secara jelas, lengkap, dan rinci mengenai proses, tugas, dan peran setiap individu atau kelompok yang dilakukan sehari-hari di dalam suatu organisasi. Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, serta dapat dipertanggungjawabkan; dan menggambarkan bagaimana

tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku.

Perancangan SOP yang dibuat akan mengadopsi pada peraturan pemerintah (**Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 35 tahun 2012**) terkait dengan pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan. Tidak seluruh struktur konten akan digunakan pada perancangan SOP service desk PT XYZ, namun akan disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat ini.

III. METODOLOGI

Metodologi alur penelitian tugas akhir dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1 Metodologi Pengerjaan

Pembuatan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) Service Desk PT XYZ yang dibuat pada penelitian ini mengacu pada kerangka kerja ITIL V3 dimana fokus terhadap proses-proses kekinian service desk PT XYZ sendiri, yaitu :

- **Service Transition:** *Service Asset and Configuration Management* dan *Knowledge Management*.
- **Service Operation:** *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Request Fulfillment*.
- **Continual Service Improvement:** Pembuatan *Key Performance Indicators* (KPI) untuk setiap SOP

IV.I ANALISIS GAP

Pada bab ini akan dijabarkan hasil analisis kondisi kekinian dan pembahasan dari hasil analisis GAP yang dilakukan sebagai inisialisasi perancangan dokumen SOP Service Desk PT XYZ.

4.1 Ringkasan Proses Kekinian Service Desk

Dari data dan informasi yang telah dipaparkan sebelumnya mengenai analisis kondisi kekinian service desk PT XYZ, dapat disimpulkan bahwa terdapat 4 (empat) proses operasional TI yang telah diterapkan, yakni:

1. *Case Management*, di dalam ITIL dikenal dengan istilah *Incident Management* tahapan *Service Operation*.

2. Pemenuhan Layanan TI, di dalam ITIL dikenal dengan istilah *Request Fulfillment* tahapan *Service Operation*.
3. Manajemen Masalah, di dalam ITIL dikenal dengan istilah *Problem Management* tahapan *Service Operation*.
4. Manajemen Aset, di dalam ITIL dikenal dengan istilah *Configuration & Asset Management* pada tahapan *Service Transition*.

4.2 Hasil Analisis GAP

Hasil analisis GAP berupa usulan yang didapatkan dari analisis kondisi kekinian dengan analisis kondisi ideal standar yang digunakan sebagai acuan. Tabel 1 berikut merupakan ringkasan dari hasil analisis GAP.

Tabel 1 Hasil Analisis GAP

Proses	Kekurangan	Usulan
Incident Management	SOP yang ada saat ini hanya sekedar bagan saja, tidak mencakup penjelasan setiap proses yang ada di bagan.	Pembuatan ulang SOP <i>Incident Management</i> berdasarkan panduan ITIL
	Pendefinisian status yang masih kurang baik dikarenakan terdapat sebuah status yang menandakan lebih dari satu kondisi.	Pendefinisian kembali mengenai status insiden berdasarkan panduan ITIL.
	Tidak ada aktivitas pendefinisian prioritas berdasarkan dampak dan urgensitas insiden.	Pendefinisian ulang <i>priority level</i> berdasarkan dampak dan urgensitas.
	Tidak ada aktivitas penyimpanan solusi ke dalam media storage sebagai knowledge base yang digunakan sebagai "bank solusi" dari insiden-insiden yang pernah terjadi.	Menambahkan aktifitas <i>knowledge base</i> ke dalam SOP dan membuat usulan desain <i>knowledge base</i>
Request Fulfillment	Belum ada SOP khusus yang mendefinisikan uraian kegiatan dalam memenuhi permintaan layanan TI.	Pembuatan SOP <i>Request Fulfillment</i> berdasarkan panduan ITIL
Problem Management	Belum ada SOP khusus yang mendefinisikan uraian kegiatan terkait <i>problem management</i> .	Membuat prosedur manajemen <i>problem</i> berdasarkan panduan ITIL dimana aktivitas yang ada di dalam <i>problem management</i> akan dijadikan satu dengan prosedur dari <i>incident management</i> dikarenakan adanya

Proses	Kekurangan	Usulan
		aktifitas terkorrelasi.
Asset Management	Belum ada SOP khusus atau kegiatan yang mendefinisikan uraian terkait pengelolaan aset perusahaan.	Membuat kegiatan mendokumentasikan aset di dalam prosedur <i>incident management</i> dan prosedur <i>setting & delivery PC/NB</i> .

IV.2 PERANCANGAN DOKUMEN SOP

Bab ini adalah tahapan perancangan dokumen SOP yang akan dibuat berdasarkan dari usulan-usulan yang dihasilkan dari hasil analisis gap. Prosedur dirancang berdasarkan proses kekinian yang ada yang disesuaikan dengan proses pada ITIL V3. Adapun pembuatan prosedur yang dibuat dalam penelitian ini memperbarui prosedur lama dan juga membuat prosedur baru untuk proses yang belum memiliki prosedur. Gambar 2 di bawah ini merupakan gambaran penjelasan dari mana asal prosedur yang akan dihasilkan.

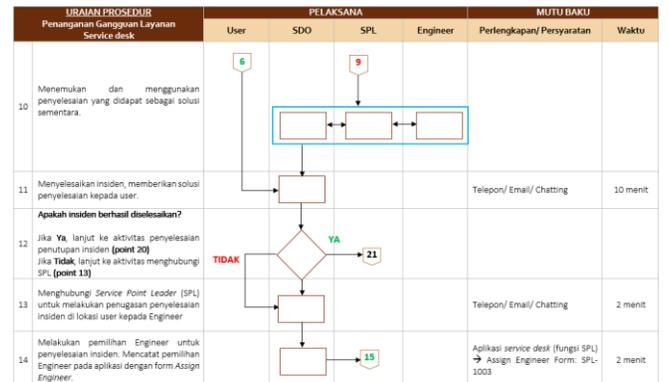
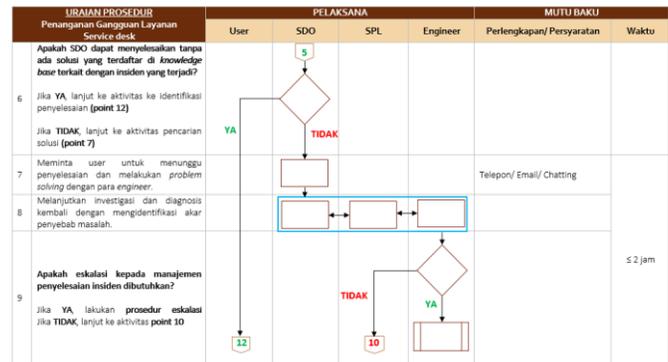
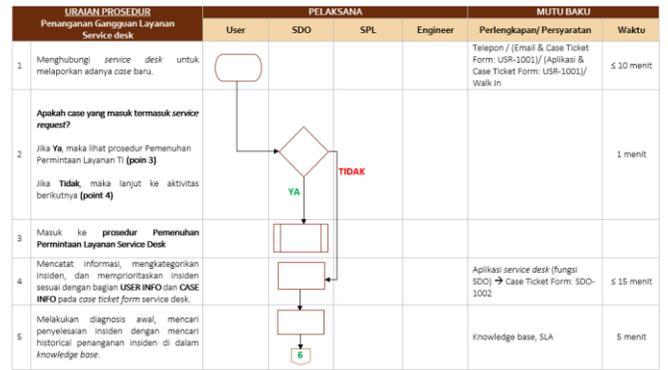


★ *Prosedur yang sama*

Gambar 2 Rancangan Prosedur yang Dihasilkan

Dari prosedur yang telah direncanakan akan dibuat tersebut, masing-masing akan memiliki rancangan sub-bab dan sub-konten bab yang berbeda-beda sesuai dengan kondisi dan kebutuhan yang ada. Berikut ini merupakan salah satu hasil SOP yang telah dirancang yaitu prosedur **Penanganan Gangguan Layanan Service Desk**.

SERVICE DESK PT XYZ		Nomor SOP	SOP-1000 IM
		Nomor Revisi	02
		Tanggal Berlaku	/ /
		Disahkan oleh	
		Nama SOP	PENANGANAN GANGGUAN LAYANAN SERVICE DESK
DESKRIPSI SOP		KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA	
SOP Penanganan Gangguan Layanan Service desk merupakan panduan yang akan digunakan oleh user service desk dalam hal mengelola dan menyelesaikan masalah TI yang berasal dari user internal perusahaan.		DAFTAR PELAKSANA	
Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam menyelesaikan masalah seefektif dan seefisien mungkin, dengan pedoman insiden, aset, dan informasi (knowledge) yang terarah dan lengkap.		<ul style="list-style-type: none"> User (staf internal perusahaan) Service Desk Operator (SDO) Service Point Leader (SPL) Engineer 	
KETERANGAN		KUALIFIKASI PELAKSANA	
Standard Operating Procedure (SOP) Pemenuhan Permintaan Layanan Service desk		<ul style="list-style-type: none"> Memiliki teknik berkomunikasi yang baik Memiliki kemampuan bekerja sama dan berkoordinasi dengan pihak lain Memiliki pemahaman dan pengetahuan luas tentang insiden TI 	
REFERENSI		PERLENGKAPAN/PERSYARATAN	
<ul style="list-style-type: none"> ITIL v3 Incident Management ITIL v3 Problem Management 	<ul style="list-style-type: none"> ITIL v3 Asset Management ITIL v3 Knowledge Management 	<ul style="list-style-type: none"> Channel → Telepon, Email Aplikasi Service desk, Chatting Knowledge Base Service Level Agreement 	<ul style="list-style-type: none"> Case Ticket Form (code: USR-1001) Case Ticket Form (code: SDO-1002) Assign Engineer Form (code: SPL-1003) Engineer Task Form (code: ENG-1005) Solving Incident On-Site Form (ENG-1004)
PERINGATAN		REKAMISTRI DAN PENDING	
<ul style="list-style-type: none"> Jika SOP ini tidak dijalankan maka penanganan terkait gangguan layanan TI yang terjadi akan tertunda. Jika penanganan tertunda akan memberikan dampak pada terganggunya operasional layanan TI 		<ul style="list-style-type: none"> Mencatat identitas user dan aset TI terkait sesuai dengan form insiden Mencatat detail insiden dan akar masalah sesuai dengan form insiden Mencatat resolusi insiden ke dalam knowledge base 	



URAIAN PROSEDUR Penanganan Gangguan Layanan Service desk	PELAKSANA				MUTU BAKU	
	User	SDO	SPL	Engineer	Perlengkapan/ Peryyaratan	Waktu
15. Menyelesaikan insiden, memberikan solusi penyelesaian kepada user.			14		Telepon/ Email/ Chatting/ Walk-in user	≤ 2 jam
16. Apakah insiden berhasil diselesaikan? Jika Ya, menginformasikan status insiden kepada SPL, dan mendokumentasikan case yang diselesaikan. (jika penyelesaian dilakukan walk-in user, engineer mementa tanda tangan user pada form solving incident on-site form) Jika Tidak, melaporkan status insiden kepada SPL untuk kelanjutan penyelesaian (eskalasi manajemen).					<ul style="list-style-type: none"> Aplikasi Service desk (fungsi Engineer) → Engineer Task Form: ENG-1005 Solving Incident On-Site Form (ENG-1004) 	≤ 30 menit
17. Menghubungi SDO untuk melaporkan status insiden.					Telepon/ Email	≤ 10 menit
18. Melakukan relay solusi penyelesaian dan known error (jika terdapat masalah baru) dari insiden ke dalam knowledge base yang didapatkan dari SDO maupun Engineer.				19	Aplikasi service desk (fungsi SPL) → Case Ticket Form: SPL-1003	10 menit

URAIAN PROSEDUR Penanganan Gangguan Layanan Service desk	PELAKSANA				MUTU BAKU	
	User	SDO	SPL	Engineer	Perlengkapan/ Peryyaratan	Waktu
19. Melakukan verifikasi terhadap penyelesaian insiden yang dilakukan oleh Engineer dengan melakukan pengecekan insiden kepada user terkait dan pengecekan form penyelesaian Engineer yang ditandatangani oleh user.		18			Solving Incident On-Site Form (ENG-1004) yang telah terisi	5 menit
20. Memperbarui status insiden, mendokumentasikan solusi penyelesaian pada aplikasi dan menutup insiden	12				Aplikasi service desk (fungsi SDO) → Case Ticket Form: SDO-1002	5 menit

*Keterangan Diagram Alur

SIMBOL	NAMA	DEFINISI
	Terminator	Mendeskrripsikan mulai dan berakhirnya suatu kegiatan
	Proses	Mendeskrripsikan proses pelaksanaan kegiatan
	Pengambilan Keputusan	Mendeskrripsikan keputusan yang harus diambil dalam proses pelaksanaan kegiatan
	Konektor	Mendeskrripsikan perpindahan aktivitas dalam halaman yang berbeda
	Pergantian/Perpindahan Ke Proses Lain	Mendeskrripsikan untuk masuk ke prosedur lain
	Garis akhir	Menggambaran arah proses pelaksanaan kegiatan selanjutnya
	Garis alur dua arah	Menggambaran saling berkoordinasi antar pelaksana kegiatan

Gambar 3 SOP Penanganan Gangguan Layanan Service Desk

IV.III PENGUJIAN SOP

Pengujian SOP bertujuan untuk memastikan bahwa SOP yang telah dibuat dapat diterapkan, dengan kata lain SOP yang dibuat telah lulus uji verifikasi dan validasi. Terdapat dua skenario dalam melakukan pengujian SOP yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2 Pengujian SOP

SKENARIO 1	
Tujuan	Memverifikasi dokumen untuk mengecek kebenaran dari informasi-informasi yang didefinisikan dan termuat di dalam dokumen SOP.
Metode	Wawancara
Sasaran	Key User (yakni pihak yang memiliki kedudukan penting dalam unit service desk dan memiliki kewenangan untuk mendefinisikan kebutuhan, policy maker, serta decision maker), yakni Service Desk Manager dan Kepala Divisi TI.
SKENARIO 2	
Tujuan	Memvalidasi dokumen dengan melihat apakah SOP dapat berjalan sesuai dengan kondisi yang ada dan untuk menemukan kekurangan dari SOP yang telah dibuat sehingga dapat dibenahi dan dapat diterapkan.
Metode	Simulasi SOP dan survey
Sasaran	Pelaksana SOP, yakni:

<ul style="list-style-type: none"> Service Desk Operator Service Point Leader Engineer

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dideskripsikan secara singkat kesimpulan yang didapatkan dari pengerjaan penelitian ini dan saran yang bisa disampaikan terkait dengan perbaikan di penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.

5.1 Kesimpulan

Pembuatan dokumen SOP service desk dibuat berdasarkan proses-proses yang ada di dalam ITIL v3 yang terkait dengan fungsi service desk. Dokumen SOP yang dihasilkan tidak hanya berdasarkan standar ITIL, namun juga dibuat berdasarkan kebutuhan dan kebijakan oleh pihak-pihak terkait yang memiliki kewenangan untuk mendefinisikan informasi yang dimuat ke dalam dokumen SOP. Berikut di bawah ini, penjelasan singkat mengenai pengembangan dokumen SOP service desk yang dihasilkan.

1) Proses yang terkandung dalam dokumen SOP service desk PT XYZ berdasarkan kerangka kerja ITIL v3

Proses-proses layanan TI service desk PT XYZ yang dimuat ke dalam dokumen SOP berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 adalah *incident management, problem management, request fulfillment, knowledge management, dan asset management.*

2) Hasil akhir pembuatan dokumen Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk PT XYZ berdasarkan kerangka kerja ITIL v3

- Berdasarkan hasil analisis GAP, dihasilkan 4 prosedur (2 prosedur baru dan 2 prosedur diperbarui). Selain 4 prosedur, dihasilkan juga beberapa kebijakan dan form untuk melengkapi dokumen SOP. Keseluruhan isi dokumen SOP akan dibukukan terpisah menjadi **buku produk** dan diserahkan kepada pihak terkait, yaitu *Service Desk Manager* dan Kepala Divisi TI PT XYZ. SOP akhir yang dihasilkan setelah proses verifikasi dan validasi terdiri dari: 1. SOP Penanganan Gangguan Layanan Service Desk; 2. SOP Pemenuhan Permintaan Layanan Service Desk; 3. SOP Staging PC/ Notebook; 4. SOP Deliver PC/ Notebook.
- Tidak hanya SOP yang dihasilkan dalam pembuatan dokumen SOP ini, namun dokumen SOP tersebut juga dilengkapi dengan struktur organisasi service desk PT XYZ, kebijakan eskalasi, *Service Level Agreement*, instrumen pendukung SOP berupa form-form yang mengacu pada *best practice* yang digunakan, dan usulan desain pembuatan aplikasi *knowledge base*.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat dsampaikan terkait dengan pengerjaan tugas akhir ini:

Untuk pihak service desk PT XYZ, saran yang dapat diberikan adalah:

1. Hal pertama yang sangat penting dilakukan setelah membuat dan menguji SOP adalah menyusun rencana penerapan dengan **melakukan sosialisasi**, yaitu pemberitahuan atau penyebarluasan informasi perubahan kepada seluruh pelaksana SOP. Pihak manajemen *service desk* harus memastikan bahwa semua pelaksana sadar akan adanya perubahan dalam prosedur yang biasa dilakukan. Karena SOP memiliki dasar hukum, maka sebaiknya dilakukan proses pemberitahuan secara formal. Isi pemberitahuan yang disebarkan kepada seluruh pelaksana SOP paling tidak menggambarkan maksud dan tujuan perubahan prosedur, SOP yang dibuat atau diubah, pelaksana atau bagian yang terkena perubahan, rencana dan jadwal penerapan, serta *contact person* yang dapat dihubungi bila ada pertanyaan mengenai SOP tersebut. Pemberitahuan paling utama adalah menegaskan tanggal efektif pelaksanaan SOP, memastikan bahwa ada cukup waktu setelah pemberitahuan formal untuk melaksanakan semua tahapan dan untuk semua pelaksana menyesuaikan diri dengan semua bentuk perubahan yang terjadi.
2. Usulan form pelaksana *service desk* yang dihasilkan penulis, agar bisa dioptimalkan lebih baik sebaiknya form tersebut dipertimbangkan untuk digunakan sebagai acuan memperbaiki aplikasi *service desk* saat ini.
3. Usulan desain *knowledge base* yang dihasilkan penulis bias dipertimbangkan sebagai desain interface aplikasi *knowledge base* yang nantinya akan dibangun sebagai sistem yang membantu staf *service desk* dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi di perusahaan.

Untuk penelitian selanjutnya, saran yang dapat diberikan adalah:

1. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya bisa dikembangkan lagi dengan menambahkan proses-proses *service desk* dalam ITIL yang belum ada atau belum diterapkan oleh *service desk* PT XYZ, yakni seperti *event management*, *access management*, dan lain sebagainya.
2. Untuk penelitian dengan topik yang sama, yakni pembuatan tata kelola TI untuk *service desk*, dapat menambahkan indikator kerja untuk proses-proses dalam kerangka kerja ITIL terkait *service desk* yang selain penulis buat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Pink, "The Benefits of ITIL," 2008.
- [2] itSMF International, "Foundation Of IT Service Management Based On ITIL V3," 2007.
- [3] R. Brisebois, "What is IT Governance and Why Is It Important for The IS Audit," 2013.
- [4] J. O. Long, "ITIL 2011 At A Glance," Springer New York Heidelberg Dordrecht London, USA, 2012.
- [5] Taruu, "ITIL V3 Foundation Study Guide," 2009. [Online]. Available: www.taruu.com.
- [6] D. W. David Cannon, "ITIL V3: Service Operation," Office of Government Commerce, 2007.
- [7] Boundless, "The GAP Model," 2013.