

**Journal of Comprehensive Science**  
**p-ISSN: 2962-4738 e-ISSN: 2962-4584**  
**Vol. 2 No. 1 Januari 2023**

---

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI  
MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3 PADA UNIT OPERASIONAL**

Muhammad Kevin Meidiandra, Tata Sutabri  
Universitas Bina Darma

Email: kevinawalluddin@gmail.com, tata.sutabri@binadarma.ac.id

---

**Abstrak**

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini telah banyak membantu setiap proses dalam layanan yang ada pada sebuah perusahaan. Dalam hal ini, industri perbankan merupakan industri yang memiliki banyak proses yang terjadi pada unit operasional. Mulai dari kebutuhan kepegawaian, nasabah, dan pihak eksternal seperti vendor outsourcing. Pada penelitian ini menggunakan ITIL Versi 3 sebagai framework yang akan dibahas dengan tiga tahapan yaitu tahap pertama, tahap kedua dan tahap ketiga. Tahap awal penelitian ada studi literature, wawancara dan observasi, tahap kedua itu mendesain, dan tahap ketiga menyusun dokumen Service Level Management. Hasil penelitian ini berupa perencanaan management layanan teknologi informasi menggunakan ITIL Versi 3 di PT Bank Syariah Indonesia Area Palembang.

---

**Kata Kunci:** Manajemen, Bank Syariah Indonesia, ITIL.

---

**Abstract**

*The development of information technology at this time has helped a lot in every process of existing services in a company. In this case, the banking industry is an industry that has many processes that occur in operational units. Starting from staffing needs, customers, and external parties such as outsourcing vendors. This study uses ITIL Version 3 as a framework which will be discussed in three stages, namely the first stage, the second stage, and the third stage. The initial stage of the research consisted of literature studies, interviews, and observations, the second stage was designing, and the third stage was preparing Service Level Management documents. The results of this study are information technology service management planning using ITIL Version 3 at PT Bank Syariah Indonesia Palembang Area.*

---

**Keywords:** Management, Bank Syariah Indonesia, ITIL.

---

**Pendahuluan**

Teknologi informasi sangat penting dalam kehidupan sehari-hari kita, karena membantu kita dalam mengakses, memproses, dan menyimpan informasi dengan cepat dan efisien. Ini juga membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik dengan menyediakan akses ke data yang akurat dan terbaru. Teknologi informasi juga membantu dalam meningkatkan efisiensi bisnis dengan memudahkan komunikasi, mengelola informasi pelanggan, dan menyederhanakan proses bisnis lainnya. Salah satunya adalah pemanfaatan teknologi informasi pada perusahaan yang bergerak di bidang perbankan. Teknologi informasi telah memainkan peran yang sangat penting

dalam perbankan, dengan menyediakan platform yang lebih efisien dan cepat untuk melakukan transaksi keuangan. Berikut ini adalah beberapa contoh pemanfaatan teknologi informasi dalam perbankan:

1. Sistem core banking: Sistem ini mengelola semua aspek keuangan bank, termasuk pencatatan transaksi, pemeliharaan rekening, dan pengelolaan kredit.
2. Mobile banking: Mobile banking memungkinkan pelanggan bank untuk melakukan transaksi keuangan melalui ponsel atau perangkat mobile lainnya. Ini termasuk transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian online.
3. E-banking: E-banking merupakan layanan perbankan yang disediakan melalui internet, yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi keuangan secara online.
4. ATM: Mesin ATM (Automatic Teller Machine) memungkinkan pelanggan bank untuk mengambil uang tunai, transfer dana, dan melakukan pembayaran tagihan tanpa harus mengunjungi bank secara langsung.
5. Sistem pembayaran elektronik: Sistem pembayaran elektronik seperti PayPal atau Google Wallet memungkinkan pelanggan untuk mentransfer uang secara elektronik dan melakukan pembelian online dengan mudah.

Dengan menggunakan teknologi informasi, perbankan dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya operasi, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. PT. Bank Syariah Indonesia Area Palembang adalah perusahaan yang bergerak pada industri perbankan syariah, dimana terdapat beberapa layanan teknologi informasi yang saat ini belum terintegrasi secara maksimal.

Untuk mengatasi masalah tersebut diperlukan suatu perencanaan yang dapat Manajemen Layanan Teknologi Informasi di Bank Syariah Indonesia Area Palembang. Manajemen Layanan Teknologi Informasi adalah rencana dan kontrol dari asset teknologi informasi termasuk sistem, infrastruktur dan perangkat, people dan proses sebagai pendukung kebutuhan operasional bisnis keefisienan dan memastikan bahwa organisasi memiliki kemampuan mengevaluasi proses serta kinerja secara terus menerus dalam mengidentifikasi dan menerapkan peluang perbaikan (Addy,2007).

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian ini memiliki beberapa tahap yang akan dilakukan. Tahapan penelitian ini terdiri dari tahapan pertama, kedua dan ketiga. Pada tahap pertama ini penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi terkait judul penelitian untuk mendukung setiap perumusan masalah yang akan dikembangkan. Pada Tahap penelitian dilakukan studi literature dilakukan dengan mencari informasi tentang Itil 3 dan bagaimana perencanaannya. Kemudian setelah itu dilakukan wawancara mengenai proses layanan manajemen teknologi informasi di Bank Syariah Indonesia Area Palembang, pengguna layanan dan fungsi dari setiap layanan yang ada. Observasi dilakukan untuk memproses ITIL dengan penerapan layanan IT pada setiap bagian layanan IT saat ini (Setiawan, 2022).

Hal ini dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan prosedur dalam melakukan Perencanaan Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan framework ITIL 3 di Bank Syariah Indonesia Area Palembang. Tahap ini merupakan tahap dimana dilakukan perencanaan manajemen layanan teknologi informasi yang berisi penentuan SLA Framework hingga pembuatan dokumen- dokumen tingkat layanan dan prosedur-prosedur pengelolaan tingkat layanan. Proses ini mengacu pada Service Level Management yang terdapat pada ITIL versi 3.

Pada tahapan ini dilakukan proses penyusunan dokumen SLM dan melakukan verifikasi serta validasi terhadap dokumen.

1. Verifikasi dan Validasi

Pada proses ini dilakukan untuk memvalidasi dan memverifikasi seluruh Dokumen Rencana. Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Hal-hal yang direvisi harus dicatat agar menjadi pembanding setelah dilakukan verifikasi dan validasi yang selanjutnya ditinjau oleh Tim IT.

2. Verifikasi dan Validasi

Pada proses ini dilakukan untuk memvalidasi dan memverifikasi seluruh Dokumen Rencana. Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Hal-hal yang direvisi harus dicatat agar menjadi pembanding setelah dilakukan verifikasi dan validasi yang selanjutnya ditinjau oleh Tim IT.

3. Verifikasi dan Validasi

Pada proses ini dilakukan untuk memvalidasi dan memverifikasi seluruh Dokumen Rencana. Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Hal-hal yang direvisi harus dicatat agar menjadi pembanding setelah dilakukan verifikasi dan validasi yang selanjutnya ditinjau oleh Tim IT.

**Hasil dan Pembahasan**

Pada penelitian ini membahas bagaimana membuat Perancangan dengan menggunakan teknologi informasi, sehingga organisasi dapat mengotomatisasi berbagai proses bisnis, seperti pemrosesan transaksi, pengelolaan inventori, dan pembuatan laporan. Hal ini dapat mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai tugas, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

Dalam penelitian ini ada 3 tahapan yang digunakan yaitu tahap pertama, tahap kedua dan tahap ketiga. Tahap pertama penelitian dilakukan melalui studi literature, wawancara dan *observasi*. Tahap kedua mendesain *Service Level Agreement* (Sutabri, 2012).

A. Tahap Pertama

Pada tahap ini dapat menghasilkan informasi dan solusi terhadap permasalahan yang telah diidentifikasi. Permasalahan seperti *Framework ITIL* Versi 3, pengelolaan tingkat pelayanan IT atau *Service Level Management* yang didalamnya ada *Service Design* dengan melakukan perbandingan terhadap realisasi *system* dengan strategi untuk mempersiapkan kebutuhan layanan yang akan dioperasikan. Dokumen yang menghasilkan *Service Level Agreement*, *Operational Level Agreement*, *Underpinning Contract* (Situmorang, 2019). Dokumen ini sebagai prosedur pengelolaan tingkat Pelayanan IT.

**Table 1**  
**Proses Bisnis Hasil Layanan**

No	Proses Bisnis	Layanan IT
.	Penerimaan Berkas Pengajuan Cuti	Melalui testing
.	Proses Berkas	SIP Aplikasi Great Day Google Form

Output Melalui testing

Selanjutnya melakukan *observasi* terhadap perbandingan SLM ITIL dengan kondisi saat ini (Sari & Sutabri, 2022). Dari *observasi* terdapat hasil perbandingan yang akan digunakan sebagai acuan untuk menyusun kebutuhan prosedur dan intruksi kerja (Sutabri, 2012).

**Tabel 2**  
**Perbandingan proses SLM ITIL dengan kondisi saat ini**

No	Proses SLM dan ITIL	Proses SLM pada Tim IT	Keterangan
1.	Menerima dan mendokumentasikan berkas pengajuan cuti, izin, dan lembur	Tidak Adad	Tidak ada sistem yang mendokumen ntasikan secara terperinci
2.	Proses persetujuan	Tidak	Proses persetujuan dilakukan secara manual

B. Tahap Kedua

Pada tahap ini peneliti akan menentukan SLA Framework hingga pembuatan dokumen tingkat layanan dan prosedur pengelola mekanisme layanan dengan SLA yang ada (Setiadi, Mursid, & Sutabri, 2019). Pembuatan dokumen digunakan untuk melihat target dan tanggung jawab pemrosesan tingkat layanan (Sutabri & Misar, n.d.). Hal ini diperlukan untuk mendukung pencapaian target tingkat layanan IT pada dokumen SLA. Berdasarkan hasil wawancara, adapun SLA yang di rencanakan oleh Bank Syariah Indonesia Area Palembang adalah sebagai berikut :

**Tabel 3**  
**SLA yang di rencanakan oleh Bank Syariah Indonesia**

No	Jenis Pelayanan	er	Mekanisme
.	Input cuti	Pegawai	Melalui Sistem
.	Input lembur	Pegawai	Melalui Sistem
.	Absensi	Pegawai	Melalui Sistem
.	Kirim berkas	Pegawai	Melalui Sistem

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Penelitian ini menganalisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi di Bank Syariah Indonesia Area Palembang dan Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi dan menganalisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi di Bank Syariah Indonesia Area Palembang sehingga tercipta sebuah proses layanan yang lebih efektif dan efisien.

## **BIBLIOGRAFI**

- Sari, Yulia Permata, & Sutabri, Tata. (2022). INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT PLANNING USING THE ITIL VERSION 3 FRAMEWORK IN PRABUMULIH CITY WORK TRAINING CENTER. *Jurnal Scientia*, 11(02), 498–502.
- Setiadi, Dedi, Mursid, Asep, & Sutabri, Tata. (2019). Perancangan sistem pendataan inventori aset jaringan fiber optik pada pt. mnc kabel mediacom. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 5(1), 55–61.
- Setiawan, Hendri. (2022). Peran software, hardware dan brainware dalam sistem informasi manajemen sekolah. *Jurnal Oase Nusantara*, 1(1), 51–58.
- Situmorang, Herold. (2019). Perancangan Layanan Management. *Jurnal Politeknik Negeri Sriwijaya*.
- Sutabri, Tata. (2012). *Analisis sistem informasi*. Penerbit Andi.
- Sutabri, Tata, & Misar, Misar. (n.d.). *PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN FILING PADA KANTOR PENGELOLA TAMAN MINI “INDONESIA INDAH.”*



**This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.**