

PERENCANAAN *INFORMATION TECHNOLOGY PROBLEM MANAGEMENT* BERDASARKAN ITIL V3 DI UNIT IS SSM PADA PT TELKOM

Rhesa Pradana¹⁾ Pantjawati Sudarmaningtyas²⁾ Yoppy Mirza Maulana³⁾

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi

STMIK STIKOM Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1)pradana.rhesa@gmail.com, 2)pantja@stikom.edu, 3)yoppy@stikom.edu

Abstract: *Telkom IS SSM (Service Support Management Information System) is a unit of PT Telekomunikasi Indonesia supporters for performing maintenance of telecommunication equipment infrastructure. IS SSM units do not have a standards regarding problem management process, making it less valid in determining the identification of a problem. Managers will cancel if the problem solver does not have a solution. As a result, the problem can not be resolved immediately disrupt the operations of the company. Due to the lack of specific parties to accept and perform filtering problem, the process of identifying the problem has not gone well. The solution of the above constraints make the Standard Operational Procedure (SOP) problem management process by following the ITIL V3 framework. Made through the four phases, the first to conduct stakeholder interviews to determine the processes that occur and the policy implemented. Second make the mapping process management problems. Third create a document that will generate SOPs, Work Instructions (IK), Records Work (RK), and the fourth stage of the planning document checks evaluate IT problem management with stakeholders in the IS unit SSM. The results of a study of IT problem management planning document it produces 12 Standard Operational Procedure (SOP), Work Instructions 22 (IK), and 61 Recording Work (RK), as well as recommendations to the IS SSM unit to form service desk and implement a written policy*

Keywords: *IT Planning, Problem Management, Standart Operation Procedure (SOP)*

Telkom IS SSM (*Information System Service Support Management*) merupakan salah satu divisi dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang fungsi utamanya melakukan *maintenance* infrastruktur perangkat telekomunikasi. Di dalam Unit IS SSM terdapat bagian *Problem Management* yang memiliki 3 tugas yaitu, yang pertama menangani proses *maintenance* infrastruktur (proses *incident management*), yang kedua menangani permintaan user (*requirement handling*), dan yang ketiga yaitu menangani permasalahan infrastruktur yang terjadi secara berulang atau berdampak besar terhadap operasional organisasi (proses *problem management*). Permintaan dan *maintenance* yang diajukan oleh user berupa tiket, yaitu tiket *seat management* (berkaitan dengan fasilitas infrastruktur : Laptop, PC, dll) dan tiket *non seat management* (berkaitan dengan infrastruktur : jaringan, aplikasi, dll). Proses pada *problem management* dimulai ketika manajer *problem management* melakukan identifikasi tiket *incident*, kemudian memilih *incident* untuk diangkat menjadi sebuah *problem*. Manajer akan menentukan batasan

waktu dan pihak yang di tunjuk untuk menyelesaikan *problem* tersebut.

Namun saat ini proses identifikasi pemilihan *problem* masih kurang valid. Hal ini dikarenakan manajer biasanya melakukan kordinasi terlebih dahulu kepada solver terkait solusi dari *problem* yang akan dipilih dan diselesaikan. Apabila solver tidak dapat atau tidak memiliki solusi terhadap *problem* yang akan dipilih, maka manajer akan membatalkan *problem* tersebut. Akibatnya *problem* tidak dapat segera terselesaikan dan berpotensi dapat mengganggu kinerja organisasi.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa, proses penanganan *problem* saat ini ditangani langsung oleh manajer. Hal ini dikarenakan belum adanya pihak khusus yang bertugas menerima dan melakukan filterisasi terhadap *problem*, sehingga proses identifikasi *problem* tidak berjalan dengan baik.

Hal ini akan berpengaruh dan juga akan berdampak bagi unit IS SSM, diantaranya mendapat komplain dari user, menghambat proses kinerja user, dan menyebabkan semakin menurunnya penilaian kinerja unit IS SSM.

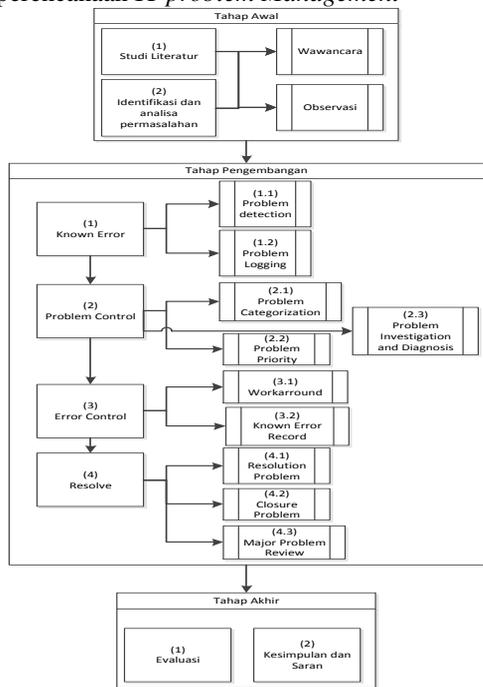
Apabila hal ini tidak ditangani akan menurunkan kualitas layanan yang berdampak *profit* dan kepercayaan user akan menurun.

Berdasarkan penjelasan diatas, kendala yang dihadapi oleh unit IS SSM saat ini karena belum memiliki *standard* mengenai proses apa yang harus dilakukan ketika atau sebelum terjadi kendala pada proses *problem management*. Dalam menjalankan proses tersebut hanya sebatas *training* pegawai yang diadakan oleh pihak manajemen, sehingga masih ditemukan kendala yang seharusnya dapat dihindari.

Solusi yang dapat disarankan yaitu membuat *Standart Operational Procedure* (SOP) dengan mengikuti kerangka kerja ITIL V-3 untuk menjamin agar proses *problem management* dapat berjalan secara optimal. *Framework* ITIL V-3 dapat digunakan sebagai acuan untuk menyusun sebuah perencanaan IT *Problem Management* yang memberikan pola kerja secara terstruktur.

METODE

. Pada gambar 1 merupakan gambar kerangka metodologi penelitian dalam melakukan perencanaan IT *problem management*



Gambar 1 Kerangka metodologi penelitian

Gambar diatas akan membahas semua aktivitas yang dilakukan dari awal kegiatan sampai akhir dalam melakukan pembuatan dokumen perencanaan IT *problem management* di unit IS SSM pada PT TELKOM.

Tahap Awal

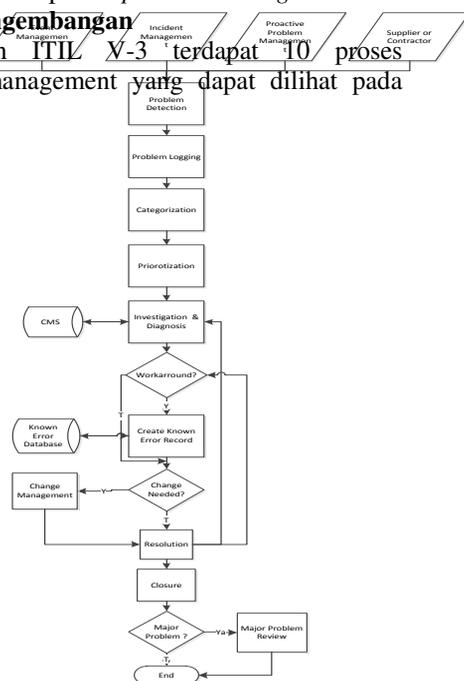
a. Wawancara

Kegiatan wawancara ini dilakukan secara langsung dengan mendatangi dan melakukan tanya jawab dengan pegawai PT TELKOM. Pegawai yang diwawancarai yaitu officer, dan solver yang merupakan pegawai yang terkait dalam menangani proses *problem management*. Dalam pembuatan *list* wawancara, penulis mengacu pada tahapan proses yang ada pada *framework* ITIL V3 *problem management*. Hal ini dilakukan agar daftar wawancara sesuai dengan ruang lingkup permasalahan yang akan diselesaikan

b. Observasi

Pada saat penelitian tidak hanya melakukan wawancara dengan pihak di atas, namun juga dilakukan observasi yang dimana dilakukan pengamatan secara langsung terkait dengan proses yang berlangsung pada proses bisnis *problem management* di unit IS SSM pada PT. Telkom. Dari pengamatan yang dilakukan secara langsung ini akan terlihat bagaimana cara officer (kondisi saat ini) ketika menangani tiket masalah (*problem*) pada proses *problem management*.

Tahap Pengembangan
berdasarkan ITIL V-3 terdapat 10 proses problem management yang dapat dilihat pada gambar 2



Gambar 2. Alur proses *problem management* ITIL

ITIL adalah kerangka kerja umum yang menggambarkan *best practice* dalam manajemen layanan TI. ITIL menyediakan kerangka kerja bagi tata kelola TI dan berfokus pada pengukuran secara terus-menerus dan perbaikan kualitas layanan TI yang diberikan, baik dari sisi bisnis dan perspektif pelanggan (Mukti, 2009).

ITIL mendefinisikan sebuah masalah sebagai satu maupun banyak gangguan yang belum diketahui penyebabnya (OGC, 2007). Dari serangkaian layanan operasi akan menjelaskan beberapa tahapan proses dari ITIL. Tahapan tersebut harus bisa mencapai tujuan dari masing-masing proses (Locke, 2009). Dalam kegiatan proses *problem management* terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan, diantaranya :

1. *Problem detection*

Manajemen masalah dimulai dengan melakukan tahap deteksi masalah. Proses mendeteksi masalah dimulai dengan adanya kecurigaan yang terjadi pada sebuah gangguan (bisa terjadi secara berulang), dilanjutkan dengan melakukan sebuah dugaan sementara (belum menentukan penyebab pasti dan adanya kemungkinan peningkatan dampak dari gangguan tersebut) sehingga perlu dilakukan penanganan yang lebih serius dengan menaikkan tingkat status penanganan gangguan tersebut ketahap yang lebih tinggi yang harus segera diselesaikan.

2. *Problem logging*

Merupakan proses pencatatan dan pengumpulan data berkaitan dengan sebuah masalah. Semua data yang berkaitan harus dicatat secara rinci sehingga bisa digunakan sebagai bantuan dalam menyelesaikan sebuah masalah. Pencatatan data mencakup rincian pengguna, rincian layanan, tanggal/waktu kejadian masalah, prioritas dan kategorisasi rincian, deskripsi gangguan, rincian semua tindakan pemulihan diagnostik atau percobaan yang telah diambil.

3. *Problem categorization*

Masalah harus dikategorikan dengan cara yang sama seperti pada penanganan proses gangguan, sehingga sifat sebenarnya dari masalah dapat dengan mudah ditelusuri. Kategori ini bergantung dari resiko masalah yang dihadapi, khususnya berkaitan dengan layanan operasional TI dan gangguan yang berpotensi menurunkan kualitas layanan TI.

3. *Problem priority*

Masalah harus diprioritaskan dengan cara yang sama dan untuk alasan yang sama seperti pada proses gangguan, tetapi dampak dari gangguan terkait juga harus diperhitungkan. Prioritas masalah juga harus mempertimbangkan tingkat keparahan dari masalah. Keparahan dalam konteks ini mengacu pada seberapa serius masalah ini dari perspektif infrastruktur

4. *Investigation & diagnosis*

Sebuah penyelidikan harus dilakukan untuk mencoba mendiagnosa akar dari sebuah masalah, kecepatan dari penelitian ini akan bervariasi, penyelesaiannya tergantung pada dampak, tingkat keparahan dan urgensi dari masalah. Pemanfaatan sumber daya dan keahlian harus diterapkan untuk menemukan resolusi dan dapat menentukan tingkat prioritas dari sebuah masalah yang dihadapi. Analisa *brainstroming* dapat digunakan dalam melakukan analisa pada proses ini.

5. *Workarround & known error record*

Workarounds merupakan solusi sementara yang bertujuan untuk mengurangi atau menghilangkan dampak dari kesalahan sebuah gangguan atau masalah yang belum ditemukan resolusinya secara permanen. Kemudian hasil dari kegiatan *workarround* akan dicatat dan disimpan sebagai informasi terkait masalah yang terjadi.

6. *Resolution & close*

Setelah dapat menemukan sebuah solusi, maka sebaiknya harus bisa dipastikan bahwa solusi tersebut tidak akan menimbulkan permasalahan yang bisa terjadi secara berulang. Namun terdapat kemungkinan adanya perubahan yang harus dilakukan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi. *Request For Change (RFC)* yang dijalankan harus sesuai dengan prosedur yang ada dan harus mendapat persetujuan dari manajemen perubahan. Ketika perubahan telah diselesaikan, dan resolusi telah diterapkan, maka status dari masalah tersebut harus ditutup. Karena setiap masalah yang telah diselesaikan maupun belum tuntas diselesaikan harus memiliki catatan perkembangan dari masalah tersebut yang bisa digunakan sebagai bantuan apabila informasi yang berkaitan dengan catatan masalah tersebut diperlukan

7. *Problem Review*

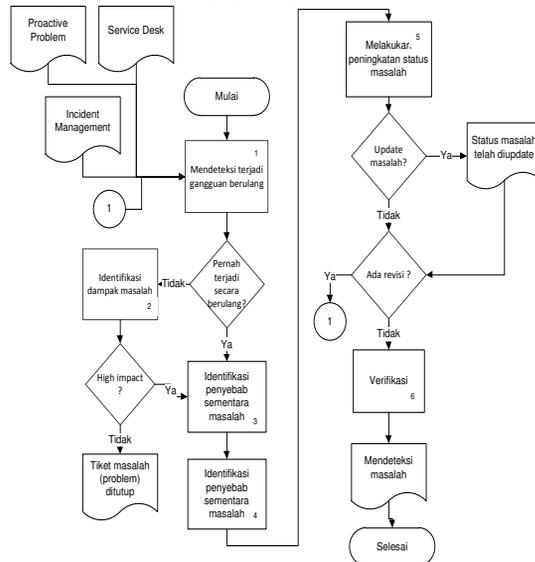
Setelah tahapan penyelesaian dari setiap masalah telah selesai, maka perlu dilakukan tinjauan kembali untuk mempelajari semua hal

yang telah selesai dilakukan dan bertujuan sebagai informasi yang bisa digunakan dimasa depan..

Hasil dan Pembahasan

1. Problem detection

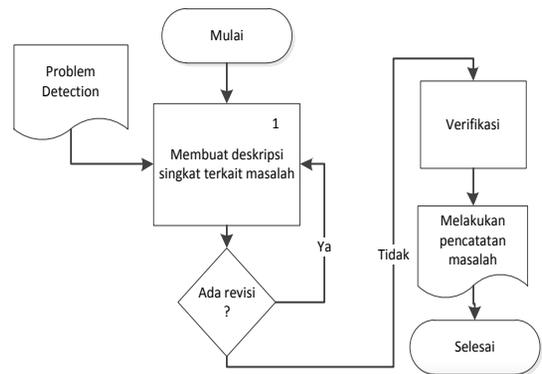
Terdapat dua tahap awal dalam melakukan deteksi masalah, yaitu dengan melihat apakah gangguan tersebut (*incident*) terjadi secara berulang dan juga berdasarkan apakah dampak yang terjadi dari gangguan (*incident*) tersebut berdampak besar terhadap kegiatan operasional organisasi. Jika telah terdeteksi sebagai masalah (*problem*) kemudian akan dilakukan identifikasi penyebab sementara terjadinya masalah dan akan menentukan pihak yang akan menangani dan menyelesaikan masalah kemudian dilanjutkan ke tahap peningkatan status masalah.



Gambar 3. Alur proses mendeteksi masalah

2. Problem logging

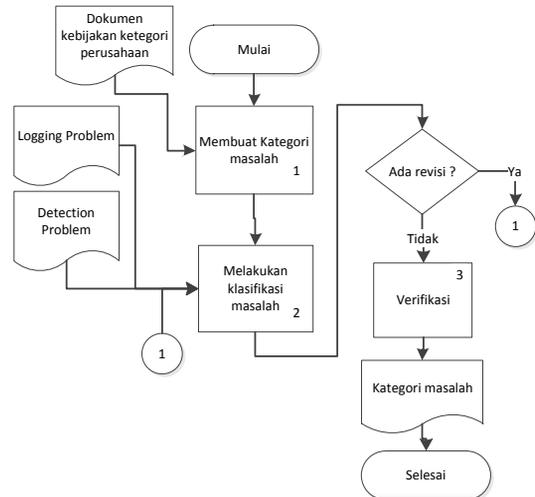
Alur proses diatas dilakukan berdasarkan hasil dari proses *detection* yang kemudian akan direview dan dilakukan pencatatan terkait data masalah yang terjadi sehingga dengan adanya proses pencatatan detail masalah yang terjadi akan mempermudah untuk melakukan analisa masalah pada tahap selanjutnya.



Gambar 4. Alur proses melakukan pencatatan masalah

3. Problem categorization

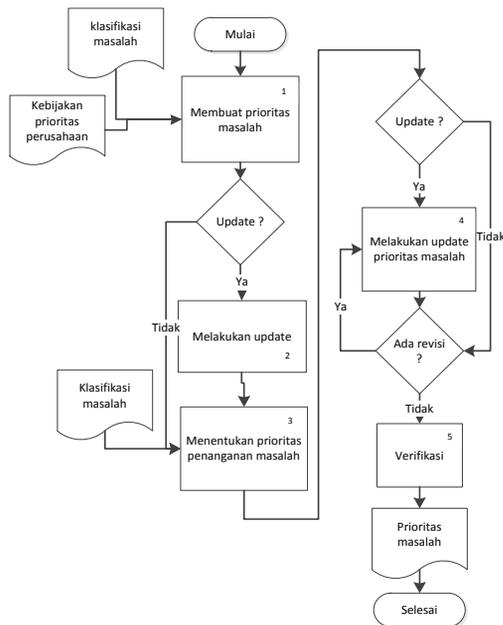
Kegiatan mengkategorikan masalah dilakukan ketika mendapat inputan data dari dokumen *logging* dan *detection* maka akan dibuatkan terlebih dahulu kategori masalah kemudian akan ditentukan masalah yang terjadi termasuk didalam kategori yang mana ketika melakukan tahapan klasifikasi masalah. Hal ini dilakukan bertujuan untuk mempermudah dalam mengidentifikasi masalah yang terjadi, sehingga akan menghasilkan dokumen kategori masalah.



Gambar 5. Alur proses kategori masalah

4. Problem Priority

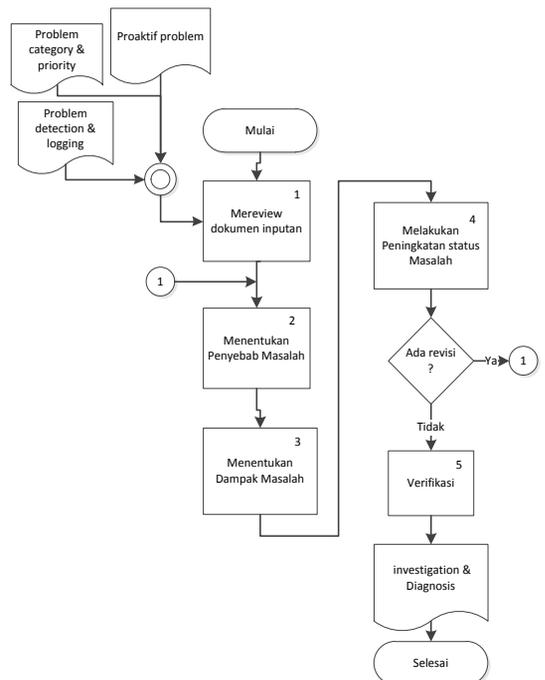
Penentuan prioritas masalah berdasarkan dimulai dengan adanya inputan dari dokumen kategori masalah yang telah disesuaikan untuk dibuatkan dulu prioritas kategori mana saja yang ditentukan, kemudian pada tahap kedua berdasarkan hasil kategori masalah yang terjadi akan ditentukan prioritas penanganannya berdasarkan dampak dan seberapa besar pengaruh masalah terhadap organisasi.



Gambar 6. Alur proses membuat prioritas masalah

5. Problem investigation & diagnosis

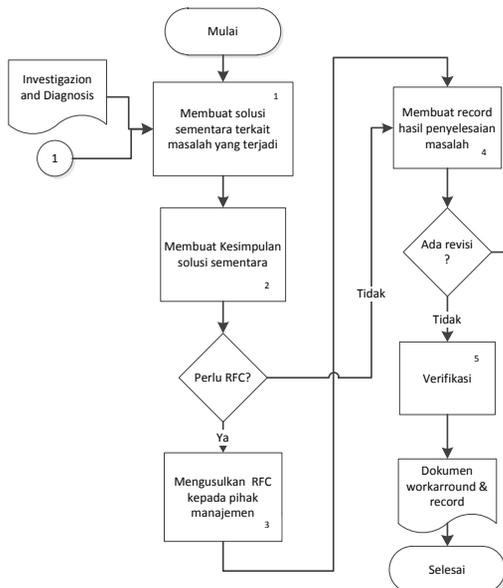
Tahapan pertama pada alur proses diatas adalah melakukan *review* dokumen inputan yang bisa digunakan sebagai bahan analisa dalam melakukan tahapan yang kedua, yaitu menentukan penyebab pasti masalah yang terjadi. Ketika penyebab masalah telah ditemukan maka dilakukan tahapan menentukan dampak masalah yang terjadi akibat masalah tersebut sehingga proses ini diakhiri dengan melakukan peningkatan status masalah. Peningkatan status pada proses ini dilakukan sebagai informasi bahwa masalah (*problem*) telah melakukan proses *investigation & diagnosis*



Gambar 7. Alur proses investigation & diagnosis

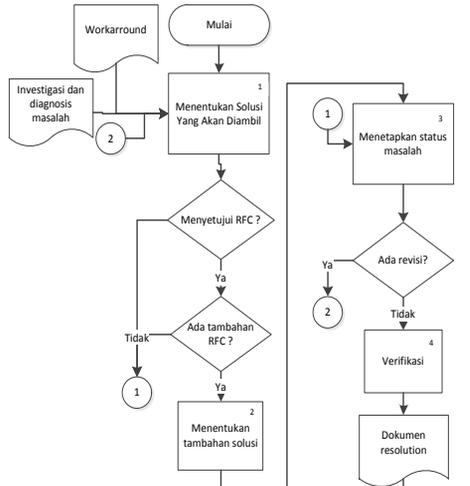
6. Workaround & known error record

Kegiatan ini dimulai dengan melakukan analisa dokumen sebelumnya untuk menghasilkan solusi sementara terkait sebuah masalah, Sehingga ketika solusi telah dihasilkan akan diketahui kesimpulan dari hasil solusi tersebut apakah dibutuhkan perubahan (RFC) sistem/perangkat. Dan jika memang diperlukan maka perubahan tersebut akan dicatat dan diusulkan kepada pihak manajemen untuk persetujuan usulan tersebut. kemudian segala hal yang terkait dengan penyelesaian (sementara) terhadap masalah ini harus dicatat untuk mempermudah apabila pihak manajemen membutuhkan informasi terkait masalah yang terjadi.



Gambar 8. Alur proses *workarround & record*

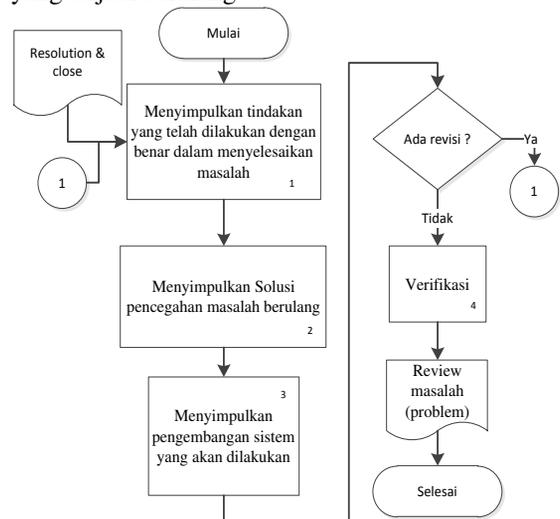
7. Resolution & close
 Pada alur proses *resolution & close* akan menjelaskan bahwa tahapan awal yang dilakukan yaitu menentukan solusi yang akan diambil, solusi tersebut bisa dengan melakukan perubahan sistem/perangkat atau hanya memberikan sosialisasi kepada user (pihak pelapor) tentang solusi dari masalah yang dihadapi. Ketika masalah telah ditemukan kepastian solusinya maka status masalah tersebut harus ditetapkan (*close*). Penutupan status ini dilakukan untuk mempermudah dalam melakukan *monitoring* terkait penyelesaian masalah yang terjadi, kemudian hasil dari penyelesaian masalah ini harus dikonfirmasi kembali ke user.



Gambar 9. Alur proses *resolution & close*

8. Problem review

Dokumen *resolution & close* digunakan sebagai dokumen pendukung dalam melakukan review penyelesaian masalah. terdapat proses menyimpulkan hal-hal apa saja yang telah dilakukan dengan benar dalam penyelesaian masalah. Kemudian juga harus menyimpulkan solusi pencegahan masalah berulang. Pada proses ketiga memberikan saran tentang pengembangan sistem/perangkat yang bisa dilakukan untuk menghindari terjadinya masalah yang terjadi berulang



Gambar 10. Alur proses mereview masalah

SIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi dapat disimpulkan bahwa :

1. Dokumen perencanaan IT *problem management* telah diverifikasi dan disetujui oleh stakeholder (unit IS SSM)
2. Dokumen perencanaan IT *problem management* yang telah dibuat menghasilkan 12 *Standard Operational Procedure (SOP)*, 22 Instruksi Kerja (IK) dan 59 Rekaman Kerja (RK).

Saran yang dapat diberikan kepada unit IS SSM pada PT TELKOM diantaranya :

1. Menambahkan bagian service desk sebagai filterisasi dan identifikasi *problem*.
2. Menambahkan dokumen kebijakan secara tertulis yang akan diterapkan dalam menangani proses *problem management*

RUJUKAN

- Locke, R. 2009. Problem Management A CA Service Management Process Map. U.S.A : CA Transforming IT Management*
- Office of Government Commerce (OGC). 2007. Service Operation. Norwich: TSO (The Stationery Office).*
- Wibowo, Arianto Mukti. 2009. Pengantar ITIL infrastructur Library versi 3. Jakarta.*