

Penyusunan Prosedur Operasional Standar Pengelolaan Proyek Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dan PMBOK 5th

Erna Hikmawati

Program Studi Manajemen Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Nasional PASIM
Jl. Dakota No. 8A Bandung, Indonesia
erna.hikma@gmail.com

Abstrak

Dalam hal pengelolaan proyek, ada suatu standar yang dikeluarkan oleh *Project Management Institute* (PMI) yaitu *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK) yang berisi mengenai standar dalam mengelola sebuah proyek. Selain itu, ada juga kerangka kerja (*framework*) yang memberikan *best practice* dalam manajemen layanan IT yaitu *IT Infrastructure Library* (ITIL). PT. Pasim Sentra Utama merupakan salah satu perusahaan *IT Consultant* di Bandung yang belum memiliki Prosedur Operasional Standar (POS) dalam pengelolaan proyek. Untuk meningkatkan daya saing dan performa dari perusahaan, maka sebaiknya PT. Pasim Sentra Utama menyusun POS yang standar dalam hal pengelolaan proyek. Melihat kondisi yang ada saat ini, maka penyusunan POS di PT. Pasim Sentra Utama sangat cocok menggunakan metode *Business Process Reengineering* (BPR). Hasil dari penelitian ini berupa 10 proses bisnis pengelolaan proyek di PT. Pasim Sentra Utama yang dapat diselaraskan dengan proses-proses yang ada pada standar PMBOK 5th dan kerangka kerja ITIL sehingga setiap aktivitas di dalamnya menjadi lebih efektif, efisien, dan terarah.

Kata kunci: Prosedur Operasional Standar (POS), PMBOK, ITIL, *Business Process Reengineering* (BPR), proyek IT

Abstract

In project operational, there is a standard established by Project Management Institute (PMI) known as Project Management Body of Knowledge (PMBOK) containing standards in managing a project. In addition, there is also framework which describes best practice in IT service management i.e. IT Infrastructure Library (ITIL). PT. Pasim Sentra Utama is one of IT consultant in Bandung having project experiences and clients from many kinds of fields. Nonetheless, the company has not possessed SOP in project management. In order to improve company's competitiveness and performances, the SOP has to be established. According to this condition, the arrangement of SOP in the company is assumed to be done by using Business Process Reengineering (BPR) methods. The result of this thesis shows that there are ten business process of project management in the company which can be synchronized to the process on PMBOK 5th standards and ITIL framework. Therefore, the standard operational procedures are arranged based on the requirement of input, process, equipment, technic, output, resources, related parties, and also infrastructures need mentioned in PMBOK 5th standards and ITIL V3 framework. This caused all activities become more directional, effective, and efficient.

Keywords: *Standard Operational Procedures (SOP), PMBOK, ITIL, Business Process Reengineering (BPR), IT projects*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini secara otomatis memberikan pengaruh yang besar terhadap semua bidang kehidupan. Kebanyakan organisasi yang belum siap mengembangkan sistemnya sendiri pasti melibatkan pihak ketiga dalam bentuk proyek.

Alangkah baiknya jika setiap perusahaan *software house* maupun *IT Consultant* memiliki Prosedur Operasional Standar (POS) berdasarkan kerangka kerja dan standarisasi yang umum sehingga pengelolaan proyek akan lebih terarah. Dalam hal pengelolaan proyek, ada suatu standar yang dikeluarkan oleh *Project Management Institute*

(PMI) yaitu *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK) yang berisi mengenai standar dalam mengelola sebuah proyek. Selain itu ada juga kerangka kerja (*framework*) yang memberikan *best practice* dalam manajemen layanan IT yaitu *IT Infrastructure Library* (ITIL).

PT. Pasim Sentra Utama merupakan salah satu perusahaan *IT Consultant* di Bandung yang memiliki pengalaman proyek dan *client* dari berbagai bidang. Tetapi pada saat ini PT. Pasim Sentra Utama belum memiliki POS dalam pengelolaan proyek. Untuk meningkatkan daya saing dan performa dari perusahaan maka sebaiknya PT. Pasim Sentra Utama perlu menyusun POS yang standar dalam hal pengelolaan proyek.

Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan berkaitan dengan SOP, ITIL dan PMBOK tetapi terdapat beberapa perbedaan dengan penelitian yang saat ini dilakukan. Penelitian yang dilakukan pada [1] menghasilkan dokumen SOP berdasarkan standar ITIL dan kebutuhan serta kebijakan dari pihak-pihak terkait, struktur organisasi *service desk* PT. XYZ, kebijakan eskalasi, *Service Level Agreement*, instrument pendukung SOP berupa *form-form* yang digunakan, dan usulan desain pembuatan aplikasi *knowledge base*. Terdapat penelitian lain yang juga menghasilkan suatu prosedur, lebih tepatnya prosedur penanganan insiden infrastruktur jaringan sesuai COBIT 4.1 dan ITIL V3 [2]. Kemudian terdapat penelitian yang hanya memberikan *review* yang sistematis dan pertimbangan dari konsep ITIL untuk mengidentifikasi cara-cara dan kesempatan untuk menghasilkan ide dan interpretasi yang baru dalam penerapan proyek manajemen [3]. Selain itu, terdapat penelitian yang menghasilkan pemetaan dan integrasi antara *process group* PMBOK dan tahapan ITIL [4].

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu menyusun POS untuk pengelolaan proyek di PT. Pasim Sentra Utama sehingga setiap aktivitas di dalamnya menjadi terarah dan sesuai dengan standar PMBOK 5th serta mengikuti kerangka kerja ITIL V3 baik dari sisi *input*, proses, teknik, alat, *output*, sumber daya yang digunakan, pihak yang terkait maupun kebutuhan infrastrukturnya. Selain itu, pada penelitian ini dilakukan *Business Process Reengineering* (BPR) dalam hal pengelolaan proyek untuk menyusun SOP yang sesuai dengan kerangka kerja ITIL V3 dan standar PMBOK 5th.

Penelitian ini dikatakan berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya karena sampai saat ini belum ada yang melakukan penelitian untuk penyusunan POS untuk pengelolaan proyek dengan mengaitkan dua standar secara langsung, yaitu ITIL dan PMBOK.

II. LANDASAN TEORI

A. *Prosedur Operasional Standar (POS)*

POS merupakan suatu dokumen yang berisi mengenai semua keterangan tentang suatu proses bisnis, mulai dari siapa yang mengerjakan, kewenangannya apa, sampai kepada instruksi-instruksi atau langkah-langkah terhadap suatu proses bisnis tersebut [5].

B. *Proyek*

Proyek adalah usaha/pekerjaan sementara yang dilakukan untuk membuat sebuah produk, servis, atau hasil yang unik [6].

C. *IT Infrastructure Library (ITIL)*

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) merupakan kerangka kerja yang menggambarkan *best practice* dalam penerapan manajemen layanan teknologi informasi. *IT Service Management* merupakan suatu proses untuk mengelola suatu layanan IT baik berupa produk ataupun jasa secara efektif dan efisien dalam rangka peningkatan kualitas layanan IT. ITIL menyediakan serangkaian model proses dan fungsi yang dapat digunakan sebagai panduan dalam usaha penyesuaian proses IT dan proses bisnis, terutama yang berkaitan dengan manajemen layanan IT [1].

D. *PMBOK*

Project Management Body of Knowledge (PMBOK) adalah kumpulan pengetahuan khusus mengenai pengelolaan proyek [7].

E. *Business Process Reengineering*

Business Process Reengineering (BPR) merupakan suatu proses merubah proses bisnis secara radikal dan dramatis agar bisnis proses tersebut menjadi lebih efektif dan efisien tanpa adanya perubahan pada struktur organisasi dan fungsi bisnis proses itu sendiri.

III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

A. *Objek Penelitian*

Penelitian ini dilakukan untuk PT. Pasim Sentra Utama yang merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi dan konsultan multimedia di Kota Bandung. PT. Pasim Sentra Utama didirikan pada tahun 2001 sehingga telah lebih dari 15 tahun berpengalaman dalam dunia teknologi informasi. PT. Pasim Sentra Utama mengembangkan dan membangun sistem informasi sebagai sebuah solusi yang digunakan seperti pemerintah, militer, perusahaan swasta, dan pendidikan. PT. Pasim Sentra Utama telah

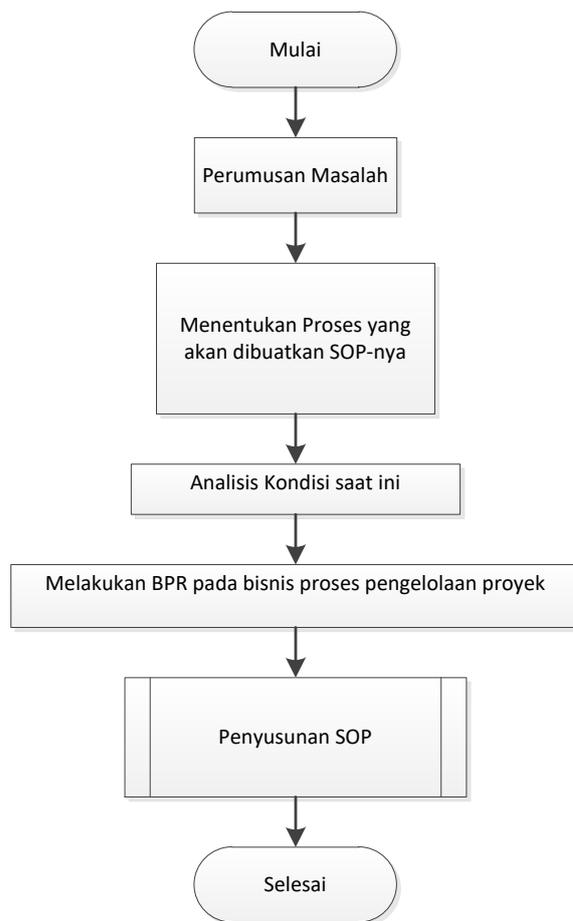
mengikuti puluhan bahkan ratusan proyek di dalam bidang IT baik itu berupa pengadaan *hardware*, pembangunan sistem informasi, maupun solusi-solusi lain yang terkait dengan teknologi informasi.

B. Prosedur Pengelolaan Proyek Saat Ini

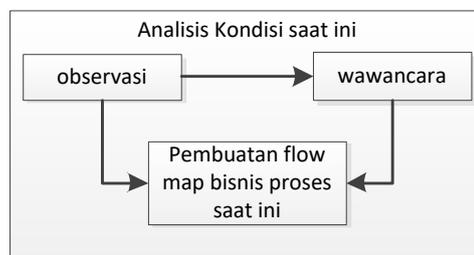
Saat ini PT. Pasim Sentra Utama belum memiliki prosedur tetap yang dijadikan acuan dan pedoman dalam hal pengelolaan proyek. Setiap aktivitas yang dilakukan bersifat spontan dan dilakukan berdasarkan pengalaman-pengalaman proyek yang sebelumnya. Selain itu, setiap aktivitas dan proses bisnis sangat bergantung kepada personil senior yang telah berpengalaman dalam hal pengelolaan proyek. Dampak negatifnya yaitu jika personil tersebut tidak hadir di kantor atau bahkan sudah tidak bekerja lagi, perusahaan akan kesulitan menjalankan semua proses bisnisnya. Ketergantungan ini harus dihilangkan agar setiap aktivitas dan pekerjaan yang dilakukan tidak terbatas dari segi ruang dan waktunya. Salah satu caranya yaitu dengan menyusun POS pengelolaan proyek yang dapat dijadikan pedoman dan acuan dalam setiap aktivitasnya.

C. Tahapan Penelitian

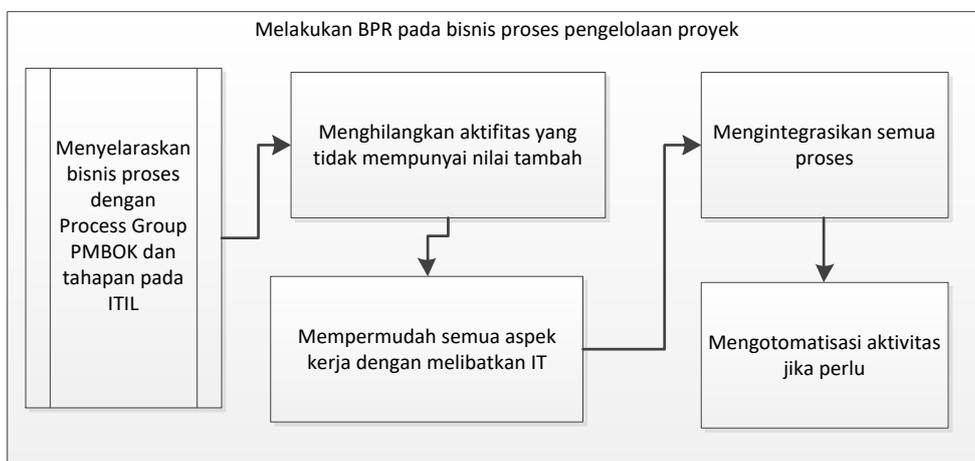
Pada penelitian ini, tahapan yang dilakukan adalah perumusan masalah, menentukan proses yang akan dibuatkan POS-nya, analisis kondisi saat ini, melakukan BPR pada bisnis proses pengelolaan proyek, dan proses penyusunan POS. Lebih jelasnya lagi, gambaran dari tahapan penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada Gambar 1. Pada tahap analisis kondisi saat ini, terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan seperti digambarkan pada Gambar 2. Kemudian pada tahap melakukan BPR pada bisnis proses pengelolaan proyek juga terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan seperti pada Gambar 3.



Gambar 1. Metodologi penelitian



Gambar 2. Analisis kondisi saat ini



Gambar 3. Metode melakukan BPR pada bisnis proses pengelolaan proyek

IV. HASIL PENELITIAN

A. BPR pada Proses Bisnis Pengelolaan Proyek

BPR dilakukan agar proses bisnis yang ada sesuai dengan standar PMBOK dan kerangka kerja ITIL. Selain itu agar proses bisnis yang dilakukan dapat lebih efektif dan efisien baik dari sumber daya yang digunakan maupun dari sisi infrastruktur yang mendukungnya. Dalam melakukan BPR ini terdiri dari 5 proses utama yaitu:

1) *Menyelaraskan proses bisnis dengan Process Group pada PMBOK dan tahapan pada ITIL:* terdapat 10 proses bisnis pengelolaan proyek di PT. Pasim Sentra Utama yang akan dibuatkan POS-nya. Proses pertama yang dilakukan adalah dengan mengidentifikasi keselarasan antara proses bisnis yang ada dengan *Process Group* pada PMBOK dan tahapan pada ITIL agar proses bisnis pengelolaan proyek ini menjadi berurutan dan sesuai dengan aturannya. Hasil dari pemetaan pada proses ini dapat dilihat pada Tabel 1.

2) *Menghilangkan aktivitas yang tidak mempunyai nilai tambah:* pada tahap ini dilakukan *streamlining* walaupun tidak semua cara dari *streamlining* diimplementasikan. Hal ini dikarenakan ada beberapa cara yang tidak mungkin diterapkan pada proses bisnis pengelolaan proyek di PT. Pasim Sentra Utama. *Streamlining* yang diterapkan yaitu *Bureaucracy Elimination* (Eliminasi Birokrasi), *Duplication Elimination* (Eliminasi Duplikasi), *Value-Added Assessment* (Evaluasi Nilai Tambah), *Process Cycle Time Reduction* (Pengurangan waktu perputaran proses), *Upgrading, Standardization, Automation, and/or Mechanization.*

3) *Mempermudah semua aspek kerja dengan melibatkan IT:* untuk mempermudah semua aspek pekerjaan dalam pengelolaan proyek di PT. Pasim Sentra Utama diperlukan aplikasi atau sistem informasi yang dapat membantu mengelola data proyek.

4) *Mengintegrasikan semua proses:* salah satu cara untuk mengintegrasikan semua proses adalah dengan menyediakan sistem informasi manajemen proyek terpadu yang menyimpan dan mengelola data proyek secara detail. Selain itu, sistem informasi ini dapat diintegrasikan dengan *Knowledge Management System* perusahaan yang berisi data legalitas, pengalaman dan administrasi perusahaan. Dengan adanya integrasi proses ini maka setiap proses bisnis yang dilakukan akan berpacu dan berpedoman pada data yang terkontrol dan tidak diragukan lagi kebenarannya.

Tabel 1. Pemetaan proses bisnis pada *Process Group* PMBOK dan tahapan ITIL V3 [8]-[13]

No.	Proses Bisnis	Tahapan ITIL V3	PMBOK Process Group
1	Proses bisnis mengikuti lelang	<i>Service Strategy</i>	<i>Initiating, Planning</i>
2	Proses bisnis penyusunan struktur organisasi dan kebutuhan SDM proyek	<i>Service Design</i>	<i>Planning</i>
3	Proses bisnis pembuatan jadwal pelaksanaan proyek		
4	Proses bisnis penyusunan rencana anggaran dan biaya proyek		
5	Proses bisnis pengajuan kebutuhan dana	<i>Service Operation</i>	<i>Monitoring and Controlling</i>
6	Proses bisnis pelaksanaan kegiatan mendadak	<i>Service Operation</i>	<i>Executing, Monitoring and Controlling</i>
7	Proses bisnis uji fungsi hasil pekerjaan	<i>Service Transition</i>	<i>Monitoring and Controlling</i>
8	Proses bisnis pelaporan kemajuan hasil pekerjaan	<i>Continual Service Improvement</i>	
9	Proses bisnis permintaan perubahan hasil pekerjaan		
10	Proses bisnis serah terima hasil pekerjaan	<i>Service Retirement</i>	<i>Closing</i>

5) *Mengotomatisasi aktivitas jika perlu:* dalam pengelolaan proyek, banyak sekali aktivitas-aktivitas yang dapat diotomatisasi. Otomatisasi disini bukan berarti setiap proses bisnis dijalankan oleh sistem, tetapi otomatisasi berarti mempermudah rangkaian proses yang terjadi dengan menggunakan aplikasi atau alat bantu lainnya

tetapi masih tetap dalam perintah dan pengawasan manusia.

B. Penyusunan POS

Dalam proses penyusunan POS terdiri dari beberapa proses yang akan dijelaskan pada poin-poin berikut [14].

1) *Menentukan batasan/lingkup proses*: langkah pertama dalam penyusunan POS adalah menentukan batasan atau ruang lingkup dari proses bisnis agar setiap POS yang ada tidak saling berbentur ataupun bertolak-belakang satu sama lain.

2) *Menentukan jenis dokumen yang akan dibuat*: tahap selanjutnya adalah menentukan jenis dokumen POS yang akan dibuat. Ada beberapa jenis dokumen yang dapat digunakan untuk POS yaitu format narasi, visual, atau multimedia.

3) *Penyesuaian proses dengan aturan-aturan dan pedoman pada standar PMBOK dan kerangka kerja ITIL*: Langkah selanjutnya pada penyusunan POS ini adalah menyesuaikan proses bisnis yang ada dengan aturan-aturan dan pedoman pada standar PMBOK dan kerangka kerja ITIL. Hal-hal yang disesuaikan mulai dari istilah yang digunakan, penanggung jawab proses, pihak terkait, pejabat yang menyetujui POS, *input*, urutan langkah proses, *output*, faktor pengambilan keputusan, dan indikator keberhasilan untuk semua proses bisnis.

4) *Membuat draft diagram alir proses*: setelah dilakukan penyusunan urutan langkah proses bisnis, maka tahap selanjutnya dibuatkan diagram alir untuk prosedur yang baru.

5) *Melakukan wawancara dengan individu yang terlibat dan pihak terkait*: wawancara telah dilakukan kepada semua pihak yang terkait. Hasil dari wawancara disesuaikan dengan *draft* diagram alir, dan ternyata hasilnya sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh seluruh pihak terkait.

6) *Membuat diagram alir detail*: dikarenakan semua proses dalam *draft* diagram alir sudah disetujui oleh pihak yang terkait dan individu yang terlibat maka tidak dibuat ulang diagram alir detail.

7) *Membuat narasi dokumen*: narasi dokumen disini merupakan penjelasan untuk setiap proses bisnis yang ada. Nantinya narasi dokumen akan diinputkan pada dokumen POS pada poin tujuan.

8) *Mengecek kesesuaian POS*: seluruh POS yang telah dibuat kemudian dicek kesesuaiannya dan dikonfirmasi oleh seluruh pihak yang terlibat. Selain itu, juga diadakan sosialisasi mengenai POS yang baru dan penjelasan-penjelasan mengenai istilah, proses, dan jenis dokumen yang terdapat dalam setiap POS.

9) *Pengesahan dokumen oleh pejabat yang berwenang*: setelah diadakan pengecekan antara kesesuaian POS dengan kondisi perusahaan dan

hasilnya sudah sesuai, maka seluruh pihak terutama Direktur menyetujui untuk menerapkan seluruh POS yang telah dibuat.

V. KESIMPULAN

Dengan disusunnya POS pengelolaan proyek di PT. Pasim Sentra Utama membuktikan bahwa antara ITIL V3 dan PMBOK 5th dapat saling menguatkan satu sama lain pada penerapannya dalam pengelolaan proyek serta membuat setiap aktivitas di dalamnya menjadi lebih efektif, efisien dan terarah. Terdapat 10 proses bisnis pengelolaan proyek di PT. Pasim Sentra Utama yang dapat diselaraskan dengan proses-proses yang ada pada standar PMBOK 5th dan kerangka kerja ITIL sehingga POS yang disusun sesuai dengan ketentuan *input*, proses, teknik, alat, *output*, sumber daya yang digunakan, pihak yang terkait, maupun kebutuhan infrastruktur. Penyusunan POS di PT. Pasim Sentra Utama paling efektif dilakukan dengan menggunakan metode BPR karena kondisi awal dari PT. Pasim Sentra Utama yang sama sekali belum memiliki POS dalam hal pengelolaan proyek.

REFERENSI

- [1] R. Annisa, T. D. Susanto, A. Herdiyanti, "Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan (Studi Kasus: PT. XYZ, Tangerang)," *JURNAL TEKNIK POMITS*, Vol. 3, No. 2, 2014.
- [2] Priotomo, R. Okky. Ganinda, "Pembuatan Prosedur Penanganan Insiden Infrastruktur Jaringan dengan COBIT 4.1 dan ITIL V3 pada Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi Diskominfo". Institut Teknologi Sepuluh November, Surabaya. 2011.
- [3] Palvolgyi, Dr. Lajos PMP. PMBOK Guide versus ITIL – what can we learn?. Originally published as a part of 2007 PMI Global Congress Proceedings – Budapest. 2007.
- [4] Al-Maghraby, rania PMP, ITIL, M.Sc. A Project Management Perspective on ITIL V3. Originally published as a part of 2008 PMI Global Congress EMEA Proceedings – St. Julians, Malta. Egypt. 2008.
- [5] Soemohadiwidjojo, Arini T. Mudah Menyusun SOP. Penebar Plus. Jakarta. 2014.
- [6] Schwalbe, Kathy. Information Technology Project Management. 2012.
- [7] Project Management Institute. A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide) – Fifth Edition. USA. 2013.
- [8] Budihardjo, M. Ir. Panduan Praktis Menyusun SOP. Raih Asa Sukses. Jakarta. 2014.
- [9] Office of Government Commerce. Continual Service Improvement. Norwich. 2007.

- [10] Office of Government Commerce. Service Design. Norwich. 2007.
- [11] Office of Government Commerce. Service Operation. Norwich. 2007 .
- [12] Office of Government Commerce. Service Strategy. Norwich. 2007.
- [13] Office of Government Commerce. Service Transition. Norwich. 2007.
- [14] Office of Government Commerce. The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle. Norwich. 2007.