



## Studi Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Pemetaan Raci pada PT Sriwijaya Internet Service (SISNET) Palembang

*Study of Information Technology Service Management and Raci Mapping at PT Sriwijaya Internet Service (SISNET) Palembang*

Fenny Purwani<sup>1\*</sup>, Irmalia<sup>2</sup>, Lilis Anderwani<sup>3</sup>, Yora Veronica Ananda<sup>4</sup>, Hesyah Mayusdila<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Raden Fatah Palembang, fennypurwani\_uin@radenfatah.ac.id

<sup>2</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Raden Fatah Palembang, 2210803003@radenfatah.ac.id

<sup>3</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Raden Fatah Palembang, 2210803006@raden.ac.id

<sup>4</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Raden Fatah Palembang, 2210803014@radenfatah.ac.id

<sup>5</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Raden Fatah Palembang, 22201803027@radenfatah.ac.id

\*Corresponding Author: E-mail: fennypurwani\_uin@radenfatah.ac.id

### Artikel Penelitian

#### Article History:

Received: 13 Apr, 2025

Revised: 20 May, 2025

Accepted: 20 May, 2025

#### Kata Kunci:

Manajemen Layanan TI, RACI, PT SISNET, Tata Kelola TI, Pelayanan TI.

#### Keywords:

IT Service Management, RACI, PT SISNET, IT Governance, IT Service.

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi manajemen layanan teknologi informasi (MLTI) dan pemetaan tanggung jawab menggunakan model RACI pada PT Sriwijaya Internet Services (SISNET) Palembang. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, studi ini mengkaji kondisi aktual layanan TI serta peran dan tanggung jawab setiap aktor dalam proses layanan TI. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan MLTI di SISNET sudah mencakup aspek penting seperti keamanan data, pemeliharaan perangkat keras dan lunak, serta pelayanan pelanggan. Melalui pemetaan RACI, ditemukan pembagian peran yang belum sepenuhnya optimal, sehingga diperlukan perbaikan dalam struktur tanggung jawab untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan dalam tata kelola layanan TI guna mendukung kinerja dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

### ABSTRACT

This study aims to evaluate information technology service management (ITSM) and map responsibilities using the RACI model at PT Sriwijaya Internet Services (SISNET) Palembang. Employing a descriptive qualitative approach, the research examines the current state of IT services and the roles and responsibilities of each actor involved in the service process. The findings reveal that SISNET has implemented key ITSM aspects such as data security, hardware and software maintenance, and customer support. However, the RACI mapping indicates that role distribution is not yet fully optimized, necessitating improvements in responsibility structures to enhance service efficiency and quality. This study provides recommendations for improving IT service governance to support sustainable performance and customer satisfaction.

DOI: 10.56338/jks.v8i5.7481

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah menjadi faktor kunci dalam peningkatan daya saing dan efisiensi operasional perusahaan. Di era digital, layanan teknologi informasi tidak hanya dianggap sebagai pendukung bisnis, tetapi juga sebagai penggerak utama dalam pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menerapkan Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI) yang efektif, agar dapat menyelaraskan layanan TI dengan kebutuhan pelanggan dan tujuan strategis organisasi (Rahardjo & Suryadi, 2021).

MLTI mengacu pada serangkaian praktik terstandarisasi yang bertujuan untuk mengelola layanan TI sepanjang siklus hidupnya, dengan pendekatan yang berfokus pada nilai layanan dan kepuasan pengguna (Yuliani & Hidayat, 2022). Salah satu kerangka kerja yang umum digunakan adalah ITIL (Information Technology Infrastructure Library), yang memberikan panduan sistematis dalam pengelolaan layanan TI, seperti manajemen insiden, permintaan layanan, dan pemulihan gangguan.

Namun, dalam implementasinya, banyak organisasi mengalami kesulitan dalam mendefinisikan dan mendistribusikan peran serta tanggung jawab antar tim, terutama pada perusahaan berskala kecil hingga menengah. Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan alat bantu seperti RACI Matrix (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) yang digunakan untuk memetakan peran individu atau tim dalam suatu proses layanan (Santoso & Wijayanti, 2023). Penerapan RACI yang tepat dapat meminimalkan konflik peran, memperjelas alur komunikasi, serta meningkatkan efisiensi operasional layanan TI.

PT Sriwijaya Internet Services (SISNET) merupakan penyedia layanan internet yang berbasis di Palembang. Sebagai perusahaan yang berorientasi pada layanan publik berbasis teknologi, SISNET membutuhkan pengelolaan layanan TI yang andal dan terstruktur. Berdasarkan observasi awal, ditemukan beberapa isu seperti ketidakjelasan peran dalam penyelesaian gangguan layanan, serta kurangnya dokumentasi proses dan prosedur standar.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kondisi aktual manajemen layanan TI di PT SISNET dengan pendekatan kerangka kerja ITIL, serta melakukan pemetaan peran dan tanggung jawab menggunakan matriks RACI. Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penguatan tata kelola layanan TI dan pembentukan struktur organisasi yang lebih efisien di perusahaan penyedia layanan internet lokal.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI)

Manajemen Layanan TI merupakan pendekatan strategis dalam merancang, menyampaikan, mengelola, dan meningkatkan layanan TI yang mendukung kebutuhan bisnis. Kerangka kerja yang paling umum digunakan adalah ITIL (Information Technology Infrastructure Library), yang menyediakan pedoman berbasis praktik terbaik untuk pengelolaan layanan TI dari tahap perencanaan hingga peningkatan berkelanjutan (Yuliani & Hidayat, 2022). ITIL v4 menekankan pentingnya value co-creation antara penyedia layanan dan pelanggan serta memperkenalkan konsep service value system (SVS) yang adaptif terhadap dinamika digital (Sari & Kurniawan, 2021).

Studi oleh Saputra dan Widodo (2023) menunjukkan bahwa penerapan proses ITIL seperti incident management dan request fulfillment dapat meningkatkan kecepatan

layanan dan kepuasan pelanggan, terutama pada perusahaan yang menyediakan layanan digital secara langsung kepada publik.

## 2. Kerangka RACI dalam Tata Kelola TI

RACI adalah matriks manajemen yang digunakan untuk mendefinisikan tanggung jawab dalam suatu proses atau proyek. Akronim RACI merujuk pada Responsible, Accountable, Consulted, dan Informed. RACI membantu organisasi menghindari ambiguitas peran, mengurangi konflik antar tim, dan meningkatkan kejelasan komunikasi (Santoso & Wijayanti, 2023).

Penerapan RACI telah terbukti efektif dalam memperjelas struktur kerja, khususnya dalam konteks manajemen layanan TI yang melibatkan banyak fungsi seperti helpdesk, teknisi, dan manajer layanan. Studi oleh Handayani dan Putra (2022) dalam konteks institusi pendidikan menunjukkan bahwa pemetaan RACI dapat mempercepat proses penyelesaian insiden dan mempermudah pelacakan tanggung jawab.

## 3. Tata Kelola Teknologi Informasi

Tata kelola TI atau *IT governance* adalah struktur dan proses yang memastikan bahwa teknologi informasi mendukung dan memperluas strategi dan tujuan organisasi. Penerapan tata kelola TI yang baik mencakup pengukuran kinerja, manajemen risiko, serta penentuan peran dalam pengambilan keputusan (Permatasari & Ramadhan, 2020).

Model-model seperti COBIT dan ISO/IEC 38500 banyak digunakan dalam organisasi besar, namun dalam skala menengah dan kecil, alat bantu sederhana seperti ITIL dan RACI sudah cukup efektif untuk membangun sistem tata kelola dasar (Sari & Kurniawan, 2021).

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai kondisi manajemen layanan teknologi informasi di PT Sriwijaya Internet Services (SISNET) serta pemetaan peran dan tanggung jawab menggunakan Matriks RACI. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan berdasarkan data empiris dan informasi sekunder yang tersedia, tanpa melakukan intervensi langsung terhadap proses layanan.

### 1. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah proses manajemen layanan TI dan struktur tanggung jawab dalam operasional TI di PT Sriwijaya Internet Services (SISNET), yang beralamat di Jl. Pendawa No.834, Kelurahan 2 Ilir, Kecamatan Ilir Timur II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30125. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi praktik layanan TI yang ada, penerapan prinsip ITIL, serta pemetaan tanggung jawab berdasarkan Matriks RACI.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui pendekatan gabungan antara teknik langsung dan tidak langsung, yang mencakup:

- Wawancara Semi-Terstruktur

Wawancara dilakukan kepada salah satu manajer di PT SISNET untuk menggali informasi terkait manajemen layanan TI, tantangan yang dihadapi, serta penerapan prinsip ITIL dan Matriks RACI dalam operasional perusahaan

- **Studi Literatur Review**  
Penelitian ini mengkaji referensi dari buku teks, artikel ilmiah, dan jurnal terbaru (2020–2025) yang relevan dengan topik manajemen layanan TI, kerangka ITIL, dan Matriks RACI. Tujuan dari studi literatur adalah untuk membangun landasan teori dan kerangka konseptual yang kokoh dalam menganalisis kondisi yang terjadi di PT SISNET.
- **Kajian Penelitian Terdahulu**  
Data sekunder diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penerapan manajemen layanan TI, penerapan ITIL, dan pemetaan tanggung jawab menggunakan Matriks RACI. Penelitian terdahulu ini digunakan untuk membandingkan praktik dan temuan-temuan yang ada dengan konteks di PT SISNET.
- **Studi Dokumentasi Daring (Online Document Analysis)**  
Informasi kontekstual mengenai PT SISNET diperoleh melalui penelusuran situs web resmi perusahaan (<https://www.sisnet.co.id>) dan sumber daring lainnya yang kredibel. Data yang dikumpulkan mencakup profil perusahaan, layanan yang disediakan, serta struktur organisasi dan informasi terkait kegiatan operasional perusahaan.

### 3. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan langkah-langkah berikut:

- **Reduksi Data:** Memilih dan menyaring informasi yang relevan dari hasil wawancara, kajian literatur, penelitian terdahulu, dan dokumen daring agar sesuai dengan fokus penelitian.
- **Penyajian Data:** Menyusun informasi yang diperoleh dalam bentuk narasi atau diagram yang terstruktur, berdasarkan kerangka ITIL dan Matriks RACI.
- **Penarikan Kesimpulan:** Menganalisis pola, keterkaitan, serta memberikan interpretasi terhadap kondisi dan potensi perbaikan dalam manajemen layanan TI serta pemetaan tanggung jawab di PT SISNET, dengan merujuk pada teori yang telah dibahas dalam kajian pustaka.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kondisi Manajemen Layanan TI di PT SISNET

PT Sriwijaya Internet Services (SISNET) merupakan penyedia layanan internet yang telah beroperasi sejak 2010 di Palembang. Perusahaan ini melayani berbagai segmen konsumen, mulai dari pelanggan rumah tangga hingga institusi bisnis dan pendidikan. Sebagai penyedia jasa berbasis teknologi, sistem informasi dan layanan TI memainkan peran penting dalam mendukung seluruh proses bisnisnya.

Dari hasil pengamatan melalui studi dokumentasi daring (profil perusahaan dan publikasi digital), diketahui bahwa struktur organisasi SISNET terdiri dari beberapa divisi inti: teknis/jaringan, layanan pelanggan, keuangan, dan administrasi. Namun, belum ditemukan dokumentasi formal terkait proses standar operasional layanan TI (SOP) maupun kerangka manajemen layanan yang terdokumentasi secara lengkap.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa manajemen layanan TI (MLTI) di PT SISNET masih bersifat fungsional-operasional dan belum mengadopsi kerangka kerja seperti ITIL secara formal.

## **2. Kelebihan dan Kekurangan Manajemen Layanan TI Saat Ini**

### **Kelebihan:**

- Respons cepat terhadap gangguan melalui teknisi lapangan yang tersedia di berbagai titik wilayah layanan.
- Layanan pelanggan aktif melalui call center dan WhatsApp, mempermudah akses pengguna untuk menyampaikan keluhan.
- Skalabilitas layanan internet yang mampu menjangkau banyak segmen pengguna.

### **Kekurangan:**

- Tidak adanya dokumentasi insiden dan permintaan layanan yang terdigitalisasi, sehingga menyulitkan evaluasi berkala.
- Struktur tanggung jawab tidak terdokumentasi secara formal, sehingga berisiko terjadi tumpang tindih peran atau kekosongan tugas.
- Belum adanya sistem monitoring otomatis dan ticketing system, yang menjadi ciri layanan TI modern berbasis ITIL.
- Evaluasi layanan belum berbasis data, sehingga sulit mengidentifikasi titik perbaikan secara sistematis.

## **3. Penerapan Kerangka ITIL**

Rancangan Siklus Layanan ITIL untuk PT SISNET Palembang Untuk menyusun sistem manajemen layanan TI yang terstruktur dan profesional, PT SISNET dapat mengadopsi siklus layanan berdasarkan kerangka kerja ITIL V3, yang terdiri dari lima tahap utama berikut:

### **1. Service Strategy (Strategi Layanan)**

Menentukan jenis layanan internet dan TI yang perlu ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan rumah tangga dan institusi. Fokus utamanya mencakup analisis kebutuhan pasar, segmentasi pelanggan, serta kapabilitas internal perusahaan.

### **2. Service Design (Desain Layanan)**

Mendesain arsitektur teknis layanan, sistem billing pelanggan, dashboard layanan mandiri, serta prosedur keamanan jaringan. Termasuk pula perancangan SLA (Service Level Agreement) dan sistem eskalasi teknis.

### **3. Service Transition (Transisi Layanan)**

Mengelola perubahan layanan, peluncuran fitur baru, dan transisi dari sistem manual ke sistem digital seperti implementasi CRM dan sistem ticketing. Uji coba dilakukan sebelum penerapan penuh.

### **4. Service Operation (Operasional Layanan)**

Meliputi pengelolaan insiden pelanggan, permintaan layanan, monitoring jaringan, dan pengiriman bantuan teknis lapangan. Tahap ini idealnya diperkuat dengan sistem helpdesk dan pelaporan real-time.

### 5. Continual Service Improvement (Perbaikan Berkelanjutan)

Evaluasi performa layanan berdasarkan data metrik seperti waktu respon teknisi, jumlah keluhan, dan survei kepuasan pelanggan. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan layanan secara berkala.

Gambar di atas menunjukkan bagaimana setiap tahapan dalam siklus ITIL saling



terhubung dan berkesinambungan. Penyesuaian dilakukan berdasarkan evaluasi sistem manajemen layanan TI yang berjalan saat ini, dengan penekanan pada efisiensi operasional, kejelasan struktur kerja, sistem keamanan, serta upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

### 4. Sistem Keamanan Teknologi Informasi di PT SISNET

PT Sriwijaya Internet Services (SISNET) menerapkan beberapa mekanisme dasar dalam menjaga keamanan sistem informasi dan jaringan, antara lain:

- Firewall digunakan untuk menyaring lalu lintas jaringan dan mencegah akses yang tidak sah.
- Enkripsi data pelanggan, terutama dalam proses penyimpanan dan transmisi data, untuk mencegah kebocoran informasi.
- Pembatasan akses ke sistem administrasi, hanya dapat diakses oleh personel tertentu.

#### Rekomendasi penguatan keamanan TI di PT SISNET:

- Implementasi Virtual Private Network (VPN) internal untuk akses sistem penting.
- Penggunaan Two-Factor Authentication (2FA) untuk akun admin dan sistem internal.
- Audit keamanan berkala, minimal setiap 6 bulan, untuk mengidentifikasi dan menutup celah keamanan jaringan.

### 5. Infrastruktur Perangkat Keras (Hardware)

PT SISNET menggunakan beberapa perangkat keras utama dalam mendukung layanan internet dan sistem administrasi pelanggan:

- Server lokal, digunakan untuk menyimpan data pelanggan dan mengelola sistem administrasi internal.
- OLT (Optical Line Terminal), sebagai pusat distribusi layanan internet berbasis fiber optic.
- Router dan switch Cisco, digunakan untuk backbone jaringan yang menghubungkan pusat layanan ke pelanggan.



- Perangkat pemantauan jaringan (Network Monitoring Device), yang membantu teknisi dalam mendeteksi gangguan layanan secara real-time.

## 6. Infrastruktur Perangkat Lunak (Software)

Perangkat lunak yang digunakan oleh PT SISNET dirancang untuk mendukung operasional teknis dan pelayanan pelanggan, antara lain:

- Sistem billing dan manajemen pelanggan, kemungkinan dikembangkan secara internal, untuk pengelolaan tagihan, data pelanggan, dan riwayat layanan.
- Sistem monitoring jaringan real-time, seperti PRTG atau aplikasi serupa, untuk pemantauan kondisi jaringan secara berkelanjutan.
- Software penjadwalan teknisi dan pemetaan jaringan, yang mempermudah alokasi tugas lapangan dan pemeliharaan jaringan pelanggan.

## 7. Matriks RACI Proses Layanan

Pemetaan peran tanggung jawab disusun untuk tiga proses utama layanan TI:

Proses	R (Responsible)	A (Accountable)	C (Consulted)	I (Informed)
Instalasi Baru Pelanggan	Teknisi Lapangan	Kepala Divisi Operasional	Admin Keuangan	Pelanggan
Penanganan Gangguan Jaringan	Teknisi Jaringan	Supervisor Teknis	Kepala Operasional	Pelanggan
Evaluasi Kinerja Layanan	Supervisor TI	Direktur Operasional	Tim Teknis	Seluruh Karyawan

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan TI di PT SISNET, kami telah menyusun Matriks RACI untuk memetakan tanggung jawab setiap pihak yang terlibat dalam tiga proses layanan utama. Matriks ini mengacu pada prinsip manajemen ITIL dan memastikan bahwa setiap proses memiliki kejelasan peran dan akuntabilitas.

Berikut rincian pemetaan yang kami usulkan:

### a. Proses Instalasi Baru Pelanggan

Teknisi Lapangan sebagai pihak yang Responsible, bertanggung jawab langsung dalam pelaksanaan instalasi ke lokasi pelanggan. Kepala Divisi Operasional sebagai Accountable, yang bertanggung jawab memastikan proses instalasi berjalan sesuai standar operasional. Admin Keuangan dilibatkan sebagai Consulted untuk validasi data dan status pembayaran pelanggan. Pelanggan sebagai pihak Informed, harus menerima informasi jelas terkait waktu, teknisi, dan proses instalasi.

### b. Penanganan Gangguan Jaringan

Responsible-nya adalah Teknisi Jaringan, yaitu pihak teknis yang turun langsung menyelesaikan gangguan. Accountable diberikan kepada Supervisor Teknis, karena bertanggung jawab atas kecepatan dan kualitas penanganan. Kepala Operasional sebagai Consulted, berperan dalam menyusun prioritas penanganan terutama pada kasus kritis. Pelanggan kembali menjadi Informed, yang perlu diberi update status perbaikan.

### c. Evaluasi Kinerja Layanan

Supervisor TI bertindak sebagai Responsible dalam pengumpulan dan analisis performa layanan. Direktur Operasional sebagai Accountable, karena keputusan strategis berdasarkan hasil evaluasi berada di bawah kewenangannya. Tim Teknis menjadi Consulted, karena mereka memahami akar teknis dari indikator performa. Sementara itu, Seluruh Karyawan perlu menjadi Informed, agar hasil evaluasi bisa menjadi dasar peningkatan layanan internal secara menyeluruh. Dengan adanya matriks RACI ini, kami ingin memastikan bahwa setiap proses memiliki arah yang jelas, tidak terjadi tumpang tindih, dan setiap pihak memahami perannya. Ini juga menjadi langkah awal menuju tata kelola layanan TI yang lebih profesional dan terukur sesuai praktik terbaik seperti ITIL.

## 8. Evaluasi Layanan dan Pelacakan Konsumen

### Evaluasi Layanan

Evaluasi dilakukan secara informal melalui keluhan pelanggan dan laporan teknis. Agar lebih sistematis, SISNET sebaiknya:

- Menyediakan survei kepuasan pelanggan berkala.
- Mengintegrasikan sistem pelaporan dengan metrik: waktu tanggap, waktu penyelesaian, dan jumlah insiden berulang.
- Menetapkan Key Performance Indicators (KPI) untuk tiap divisi TI.

### Pelacakan Konsumen

Saat ini pelacakan dilakukan secara manual atau melalui sistem billing pelanggan. Untuk perbaikan:

- Terapkan dashboard pelanggan agar pengguna dapat memantau status layanan.
- Gunakan sistem CRM (Customer Relationship Management) untuk mencatat histori interaksi, keluhan, dan permintaan.

### Analisis SWOT Manajemen Layanan TL di PT SISNET

Analisis SWOT digunakan untuk menilai kekuatan (Strengths), kelemahan (Weaknesses), peluang (Opportunities), dan ancaman (Threats) yang mempengaruhi manajemen layanan TI (MLTI) di PT SISNET. Berikut hasil evaluasinya:

#### Strengths (Kekuatan):

- Respon teknis cepat terhadap gangguan teknis di lapangan.
- Infrastruktur jaringan sudah mapan dan tersebar di wilayah Palembang.
- Sistem billing internal sudah terhubung dengan data pelanggan.

#### Weaknesses (Kelemahan):

- Tidak tersedia sistem ticketing digital untuk pencatatan insiden dan permintaan layanan.
- Belum ada dokumentasi SOP layanan TI secara resmi.
- Evaluasi layanan tidak berbasis data terukur (misalnya waktu tanggap atau penyelesaian).

#### Opportunities (Peluang):

- Permintaan layanan internet terus meningkat dari sektor rumah tangga dan UMKM.
- Potensi pengembangan platform mandiri pelanggan (dashboard, aplikasi mobile).
- Dapat menjadi mitra TI institusi pendidikan dan pemerintahan lokal.



**Threats (Ancaman):**

- Persaingan ketat dari penyedia layanan internet nasional seperti Biznet dan Indihome.
- Risiko keamanan data pelanggan akibat belum adanya sistem proteksi lanjutan.
- Keterbatasan anggaran dalam pengembangan sistem TI modern.

**9. Evaluasi Kesiapan Penerapan ITIL dalam MLTI SISNET**

Kerangka kerja ITIL merupakan standar internasional dalam pengelolaan layanan TI. Untuk menerapkannya secara efektif, dibutuhkan kesiapan organisasi dari sisi proses, teknologi, dan sumber daya manusia. Hasil evaluasi kesiapan PT SISNET terhadap komponen penting ITIL adalah sebagai berikut:

Komponen ITIL	Status Kesiapan	Penjelasan
Service Operation	Sebagian siap	Telah memiliki tim teknis dan customer service, tetapi belum ada sistem pencatatan insiden digital.
Continual Service Improvement	Belum siap	Evaluasi layanan masih informal, belum berbasis KPI atau data pelanggan.
Service Design dan Transition	Belum tersedia	Belum ada dokumentasi proses desain dan perubahan layanan secara resmi.
Infrastruktur SDM TI	Cukup memadai	Tim teknis kompeten, tetapi belum mengikuti pelatihan atau sertifikasi ITIL.
Teknologi Pendukung	Kurang memadai	Belum ada sistem monitoring otomatis atau sistem ticketing terintegrasi.

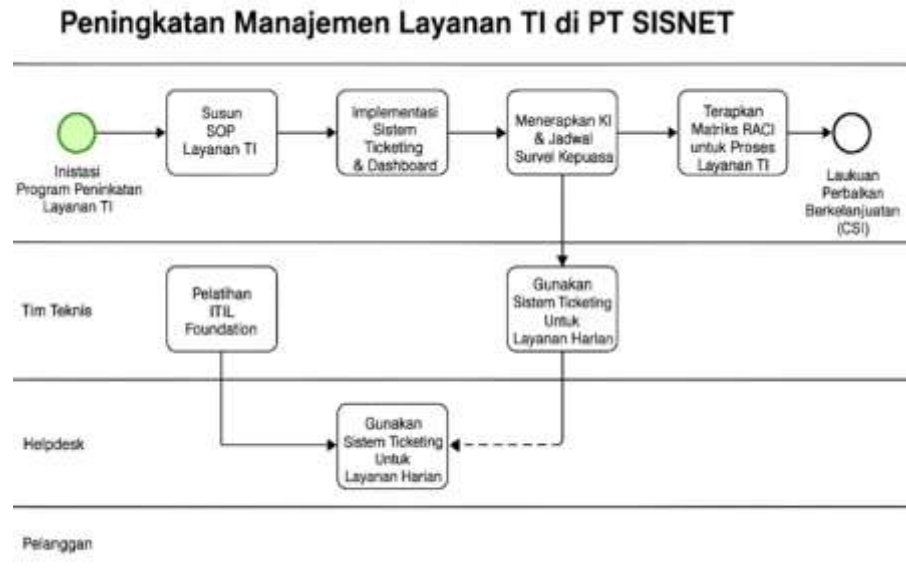
Berdasarkan hasil tersebut, PT SISNET perlu melakukan penguatan sistem pendukung dan pelatihan SDM untuk mencapai manajemen layanan TI yang selaras dengan praktik ITIL.

**REKOMENDASI**

Untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas manajemen layanan TI di PT SISNET, penulis merekomendasikan hal-hal berikut:

1. Segera menyusun dan menerapkan SOP layanan TI secara tertulis dan terstandar, agar proses layanan dapat berjalan konsisten dan terdokumentasi.
2. Mengimplementasikan sistem ticketing digital dan dashboard layanan, guna mencatat dan memantau semua insiden serta permintaan pelanggan secara real-time.
3. Melakukan pelatihan ITIL Foundation untuk tim teknis, agar memiliki pemahaman dan keterampilan dalam pengelolaan layanan berbasis kerangka kerja yang profesional.
4. Menetapkan indikator kinerja utama (KPI) dan mengadakan survei kepuasan pelanggan secara berkala, untuk mengevaluasi performa layanan TI dan melakukan perbaikan berkelanjutan (Continual Service Improvement).

5. Menerapkan Matriks RACI secara formal untuk setiap proses utama layanan TI, guna memastikan kejelasan peran dan tanggung jawab serta meningkatkan koordinasi antar divisi.



#### Kesesuaian antara Rekomendasi dan BPMN

- Menyusun SOP layanan TI secara tertulis dan terstandar  
Terwakili oleh langkah: "Susun SOP Layanan TI" (Dilakukan di awal proses oleh Manajemen TI)
- Mengimplementasikan sistem ticketing digital dan dashboard layanan  
Terwakili oleh langkah: "Implementasi Sistem Ticketing & Dashboard" (Diteruskan dengan penggunaannya oleh Tim Teknis dan Helpdesk)
- Pelatihan ITIL Foundation untuk tim teknis  
Terwakili oleh langkah: "Pelatihan ITIL Foundation" (Berada di lane Tim Teknis, sebagai bentuk peningkatan kapabilitas)
- Menetapkan KPI dan survei kepuasan pelanggan  
Terwakili oleh langkah: "Menerapkan KPI & Jadwal Survei Kepuasan" (Dilakukan oleh Manajemen TI sebagai bagian dari proses evaluasi layanan)
- Menerapkan Matriks RACI secara formal  
Terwakili oleh langkah: "Terapkan Matriks RACI untuk Proses Layanan TI" (Bertujuan memperjelas peran, tanggung jawab, dan koordinasi antar pihak)
- Continual Service Improvement (CSI)  
Terwakili oleh langkah: "Lakukan Perbaikan Berkelanjutan (CSI)" (Menjadi penutup dari siklus layanan dan awal untuk perbaikan berikutnya)

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian dan analisis terhadap manajemen layanan teknologi informasi (MLTI) di PT Sriwijaya Internet Services (SISNET), dapat disimpulkan bahwa pengelolaan layanan TI di perusahaan ini masih berjalan secara fungsional-operasional dan belum terdokumentasi dalam bentuk standar kerja yang formal. Meskipun SISNET memiliki keunggulan dari sisi respons teknis yang cepat dan kemudahan akses layanan pelanggan, namun belum adanya sistem pencatatan insiden, SOP layanan, serta evaluasi berbasis data menunjukkan bahwa kualitas layanan belum dikelola secara sistematis. Penerapan prinsip-prinsip ITIL menjadi solusi yang sangat potensial untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan, terutama pada tahap Service Operation dan Continual Service Improvement. Di sisi lain, struktur pembagian peran dan tanggung jawab yang belum sepenuhnya jelas menegaskan pentingnya pemetaan menggunakan Matriks RACI. Dengan mengadopsi ITIL dan memperjelas struktur tanggung jawab, SISNET diharapkan dapat memberikan layanan TI yang lebih profesional, akuntabel, dan berkelanjutan.

## REFERENSI

- Sudrajat, A. (2018). *Penerapan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library V.3 (Studi Kasus STMIK Mardira Indonesia)*. Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi, 9(1), 22-33.
- Handayani, R., & Wibowo, S. (2021). *RACI Chart sebagai Alat Tata Kelola Peran dalam Layanan TI*. Jurnal Sistem Informasi Universitas Indonesia, 9(1), 33-41.
- Putra, A. (2022). *Penerapan ITIL dalam Peningkatan Manajemen Layanan TI di Organisasi Pemerintah*. Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi, 10(2), 45-52.
- SISNET. (2023). *Profil Perusahaan PT Sriwijaya Internet Services*. Retrieved from
- Wafrina, N., & Ahmad, M. (2025). Analisis Tingkat Kesiapan Manajemen Layanan IT Berdasarkan Service Design Framework ITIL V4. *Jurnal Teknologi Informasi dan Sistem Informasi*, 10(1), 45–56.
- Assobarry, N. H., Sabila, F. N., & Mukaromah, S. (2022). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation pada Hotel Sinar Sidoarjo. *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Cerdas*, 15(2), 78–89.
- Pratama, Y., & Sutabri, T. (2023). Service Operation ITIL V3 pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi. *Nuansa Informatika: Jurnal Teknologi dan Informasi*, 17(1), 169–178.
- Chen, D., & Wang, L. (2023). Evaluasi Manajemen Layanan TI pada Service Desk E-commerce Shopee Menggunakan Framework ITIL V4. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(23), 656–664.
- Putri, G. B., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang. *Indonesia Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 162–167.
- Safitri, C. I., Supriyadi, D., & Astiti, S. (2021). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V3. *JUPITER: Jurnal Penelitian Ilmu dan Teknologi Komputer*, 13(1), 134–144.
- Asne, L. F., Fauzi, R., & Nugraha, R. A. (2022). Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada PT Dunia Boga Indonesia yang Mengacu pada ITIL V3 Domain Service Operation Process Incident Management, Problem Management. *e-Proceeding of*

- Engineering*, 9(2), 619–628.
- Triyunsari, D. (2023). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Pegawai Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 pada SMA Negeri 19 Palembang. *Indonesia Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 146–153.
- Rosano, A., & Sudaradjat, D. (2023). Pemeriksaan Maturitas Manajemen Infrastruktur Bagian Pusat Data Bank XYZ Menggunakan Kerangka Kerja ITIL V3. *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(2), 884–895. Z
- Paramesti, W. A., Mursityo, Y. T., & Rachmadi, A. (2019). Evaluasi Incident Management dan Problem Management pada Bank Mandiri Unit Electronic Channel Operations (ECO) Region IX Kalimantan Menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Operation. *JPTIHK: Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(9), 8487–8495.