



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Evaluasi Manajemen TI pada Perbankan Digital Syariah Sumsel Babel dengan Menggunakan *Framework* ITIL

Evaluation of IT Management in Sharia Digital Banking of South Sumatra and Babel Using the ITIL Framework

Fenny Purwani^{1*}, Santriyan MY², Adhis Shifa Aulia³, Elda Fitriani⁴, Sundari Melisa⁵

¹Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, fennypurwani_uin@radenfatah.ac.id

²Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2210803004@radenfatah.ac.id

³Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2220803025@radenfatah.ac.id

⁴Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2220803021@radenfatah.ac.id

⁵Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2020803026@radenfatah.ac.id

*Corresponding Author: fennypurwani_uin@radenfatah.ac.id

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 09 Apr

Revised: 22 Apr

Accepted: 20 May

Kata Kunci:

Bank Syariah, ITIL Framework, Service Strategy, Service Design, Service Operation

Keywords:

Bank Syariah, ITIL Framework, Service Strategy, Service Design, Service Operation

DOI: 10.56338/jks.v8i5.7600

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi (TI) telah mendorong transformasi signifikan dalam sektor perbankan, termasuk pada perbankan syariah digital. Untuk memastikan pengelolaan layanan TI berjalan secara efektif dan efisien, diperlukan kerangka kerja yang terstandarisasi dan dapat diandalkan. Salah satu framework yang banyak digunakan adalah Information Technology Infrastructure Library (ITIL), yang menyediakan pendekatan sistematis dalam manajemen layanan TI. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesiapan dan penerapan manajemen layanan TI pada perbankan digital syariah di wilayah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung dengan pendekatan *literature review*. Analisis dilakukan terhadap berbagai aspek seperti sumber daya manusia, infrastruktur TI, budaya organisasi, serta kesesuaian komponen ITIL (Service Strategy, Service Design, Service Operation, dan Continual Service Improvement) dengan kebutuhan operasional dan prinsip syariah. Hasil kajian menunjukkan bahwa framework ITIL berpotensi besar dalam meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, dan kesesuaian layanan TI dengan nilai-nilai syariah. Selain itu, tantangan seperti keterbatasan SDM dan infrastruktur, serta perlunya integrasi nilai-nilai Islam dalam setiap siklus layanan, menjadi faktor penting yang harus diperhatikan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan manajemen TI yang lebih adaptif dan sesuai dengan karakteristik perbankan syariah digital.

ABSTRACT

The development of information technology (IT) has significantly transformed the banking sector, including the rise of digital Islamic banking. To ensure effective and efficient IT service management, a standardized and reliable framework is essential. One of the most widely adopted frameworks is the Information Technology Infrastructure Library (ITIL), which provides a systematic approach to IT service management. This study aims to evaluate the readiness and implementation of IT service management in digital Islamic banking in the South Sumatra and Bangka Belitung regions using a literature review approach. The analysis focuses on key aspects such as human resources, IT infrastructure, organizational culture, and the alignment of ITIL components (Service Strategy, Service Design, Service Operation, and Continual Service Improvement) with the operational needs and Islamic principles. The findings indicate that the ITIL framework has great potential to enhance operational efficiency, service quality, and the alignment of IT services with Islamic values. However, challenges such as limited human resources and infrastructure, as well as the need to integrate Islamic principles throughout the service lifecycle, are critical issues to address. This study is expected to provide both theoretical and practical contributions to the development of IT management that is adaptive and aligned with the unique characteristics of digital Islamic banking.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi (TI) telah memberikan dampak besar terhadap industri perbankan, termasuk dalam sektor perbankan syariah. Transformasi digital menjadi bagian penting dalam strategi peningkatan efisiensi operasional serta penyediaan layanan yang lebih cepat dan mudah bagi nasabah. Agar implementasi TI dapat berjalan secara optimal, diperlukan pengelolaan layanan TI yang terstruktur dan mengacu pada standar internasional.

Salah satu kerangka kerja yang banyak diadopsi dalam pengelolaan layanan TI adalah Information Technology Infrastructure Library (ITIL). ITIL menawarkan pendekatan sistematis dalam merancang, mengelola, dan memperbaiki layanan TI agar selaras dengan tujuan bisnis organisasi. Dengan penerapan ITIL, organisasi diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, serta kepuasan pengguna akhir (Suryo Prayogo et al., 2023).

Beberapa studi terdahulu menunjukkan keberhasilan penerapan ITIL dalam menilai dan meningkatkan kualitas layanan TI. Misalnya, penelitian oleh (Setyaningsih et al., 2023) pada DPMPSTP Kabupaten Banyumas menunjukkan bahwa penerapan ITIL V4 mampu mengidentifikasi tingkat kapabilitas manajemen layanan TI berada pada level 3 (Defined). Demikian pula, penelitian (Puspitasari et al., 2024) pada layanan Service Desk e-commerce Shopee mengindikasikan kematangan layanan TI yang berada pada level 4.

Namun, kajian mengenai penerapan ITIL dalam konteks perbankan digital syariah, khususnya di wilayah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung, masih sangat terbatas. Hal ini menjadi penting mengingat karakteristik unik dari perbankan syariah yang menekankan pada prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap manajemen layanan TI di perbankan digital syariah Sumsel Babel dengan menggunakan framework ITIL, guna mengetahui tingkat kematangan layanannya dan memberikan rekomendasi peningkatan yang sesuai.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kematangan manajemen layanan TI pada bank syariah digital di Sumatera Selatan dan Bangka Belitung dengan mengacu pada framework ITIL. Selain itu, penelitian ini akan memberikan rekomendasi yang dapat mendukung bank dalam meningkatkan kapabilitas dan efisiensi operasional mereka. Penelitian ini juga ingin menggambarkan sejauh mana framework ITIL dapat diterapkan dalam perbankan syariah digital, mengingat karakteristik dan kebutuhan khusus yang dimiliki oleh sektor ini.

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait implementasi ITIL dalam konteks perbankan digital syariah, serta memberikan kontribusi positif bagi pengembangan sistem manajemen layanan TI di sektor tersebut. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan dan rekomendasi yang berguna bagi praktisi TI, manajer layanan, dan pengambil kebijakan di perbankan syariah digital, untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan yang diberikan.

TINJAUAN PUSTAKA

Bank Syariah

Bank Syariah yaitu bank yang dalam aktifitasnya, baik menghimpun dana maupun dalam rangka menyalurkan dananya, memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip Syariah yaitu jual beli dan bagi hasil (Andini, n.d.).

ITIL Framework

Information Technology Infrastructure Library (ITIL), kerangka kerja (Framework) yang dikembangkan oleh Office of Government Commerce (OGC) di Inggris. ITIL adalah sebuah pendekatan manajemen pelayanan IT yang paling banyak diterima diseluruh dunia, juga merupakan sekumpulan best practice dari manajemen pelayanan IT konsisten dan menyeluruh yang menyajikan pendekatan berkualitas pencapaian efektif dan efisien dalam penggunaan sistem informasi disebut

lingkungan bisnis, juga merupakan framework yang dapat dikembangkan dan diadaptasikan dalam pengembangan suatu system (Ariansyah et al., 2023).

Service Strategy

Menurut buku *ITIL Version 3 Service Strategy* (ITIL V3-Service Strategy-Página: 1 de 373, n.d.). Service Strategy adalah tahap awal dalam siklus hidup layanan ITIL yang berfokus pada perencanaan strategis untuk menyediakan layanan TI yang selaras dengan tujuan bisnis organisasi.

Service Design

Service Design adalah pendekatan holistik yang berpusat pada manusia untuk merancang layanan yang mengintegrasikan kebutuhan pelanggan dan bisnis. Proses ini mencakup produk, sistem, proses, dan teknologi, serta melibatkan kolaborasi antara pelanggan dan tim layanan untuk menciptakan pengalaman yang berkualitas (Fairuz Bariq et al., 2025).

Service Operation

Service Operation merupakan salah satu komponen layanan kerangka kerja ITIL yang digunakan dalam kegiatan Manajemen Layanan IT (ITSM). Tujuan dari Service Operation ITIL adalah untuk mengoordinasikan dan mengelola aktivitas berkelanjutan yang menambah nilai bisnis yang dilakukan selama tahap awal dari ITIL yaitu Service Strategy, Service Design, dan Service Transition (Riyadi et al., 2022).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode literature review sebagai pendekatan kualitatif untuk mengkaji berbagai literatur yang relevan dengan topik. Literature review digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi dari berbagai sumber ilmiah guna memahami konsep, implementasi, serta pengaruh infrastruktur TI dalam mendukung layanan kesehatan.

Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk mengkaji teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu sebagai dasar dalam mengevaluasi manajemen TI pada perbankan syariah Sumsel Babel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kesiapan dan Penerapan ITIL

Sumber Daya Manusia (SDM): Ketersediaan tenaga ahli yang memahami prinsip-prinsip ITIL dan perbankan syariah. Infrastruktur TI: Ketersediaan sistem dan teknologi yang mendukung proses layanan TI sesuai dengan kerangka kerja ITIL. Budaya Organisasi: Komitmen manajemen dan staf terhadap perubahan dan peningkatan berkelanjutan dalam layanan TI.

Sebuah studi oleh Nur Zannah Artiningrum (2022) menganalisis kesiapan Bank Syariah Indonesia dalam menghadapi perkembangan layanan keuangan berbasis teknologi informasi. Penelitian ini menyoroti pentingnya kesiapan organisasi dalam aspek-aspek tersebut untuk keberhasilan implementasi ITI (Artiningrum, 2022).

Tantangan Implementasi ITIL Pada Perbankan Syariah

Terdapat beberapa faktor yang secara signifikan menjadi pendorong peningkatan kinerja industri perbankan syariah, baik dalam kegiatan penghimpunan dana maupun penyaluran pembiayaan. Ekspansi jaringan kantor perbankan syariah mengingat kedekatan kantor dan kemudahan akses menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pilihan nasabah dalam membuka rekening di bank syariah (Rachman1 et al., 2022).

Implementasi peningkatan kualitas layanan (service excellent) perbankan syariah agar dapat disejajarkan dengan layanan perbankan konvensional. Salah satunya adalah pemanfaatan akses teknologi informasi, seperti layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM), mobile banking maupun internet banking. Untuk mendukung hal ini, secara khusus Bank Indonesia mendorong bank konvensional yang menjadi induk bank syariah agar mendorong pengembangan jaringan teknologi informasi bagi BUS dan UUS yang menjadi anak usahanya (Khairunnisa et al., 2024).

Peluang Peningkatan Manajemen TI Dengan ITIL

Penggunaan teknologi pada suatu organisasi atau perusahaan telah membawa banyak perubahan dalam berbagai aspek seperti struktur, otoritas, kekuatan, tugas dalam pekerjaan, jenjang karir karyawan, supervisi, serta pekerjaan manajer (Putri & Sutabri, 2023).

Peningkatan manajemen TI dengan ITIL menawarkan peluang untuk standarisasi proses, efisiensi operasional, fokus pada kepuasan pelanggan, manajemen risiko yang lebih baik, peningkatan kualitas layanan, dan adaptasi cepat terhadap perubahan teknologi (Herlinudinkhaji & Kurnia Ramadhani, 2023).

Kesesuaian Komponen ITIL dengan Kebutuhan Bank Syariah

Service Strategy

Tujuan utama *service strategy* adalah memastikan bahwa layanan TI memberikan nilai tambah kepada pelanggan dan mendukung pencapaian sasaran bisnis. Kesesuaian dengan Bank Syariah:

Membantu bank syariah menyelaraskan layanan TI dengan nilai-nilai syariah dan visi bisnis berbasis keislaman.

Mendukung pengambilan keputusan investasi TI berdasarkan kebutuhan bisnis, seperti layanan perbankan syariah digital, pembiayaan syariah, dan produk keuangan berbasis akad.

Strategi layanan TI dapat disesuaikan untuk mengembangkan layanan khusus nasabah syariah, seperti zakat, wakaf, dan pembiayaan halal.

Service Design

Kesesuaian dengan Bank Syariah:

Merancang layanan TI yang mematuhi prinsip-prinsip syariah, termasuk keamanan data nasabah dan sistem transaksi yang sesuai hukum Islam.

Memastikan disain layanan seperti mobile banking syariah, internet banking, dan sistem transaksi halal memenuhi standar teknis dan regulasi OJK serta DSN-MUI.

Melibatkan perencanaan kapasitas, keamanan, SLA (*Service Level Agreement*), dan kontinuitas layanan yang mendukung kebutuhan transparansi dan akuntabilitas syariah.

Service Operation

Kesesuaian dengan Bank Syariah:

Menjamin bahwa layanan TI berfungsi dengan stabil dan efisien dalam mendukung layanan keuangan syariah harian.

Mendukung layanan pelanggan yang responsif untuk menangani isu terkait transaksi syariah (misal: gagal bayar, kesalahan transfer dana zakat).

Memastikan monitoring dan pengelolaan insiden dilakukan sesuai prosedur yang menjaga kepercayaan dan etika Islam.

Continual Service Improvement

Kesesuaian dengan Bank Syariah:

Menyediakan kerangka kerja untuk evaluasi dan peningkatan berkelanjutan terhadap layanan TI berbasis syariah.

Mendorong inovasi layanan digital syariah dengan pendekatan agile dan sesuai dengan perkembangan fatwa dan kebutuhan umat.

Menjamin bahwa layanan berkembang selaras dengan tujuan dakwah dan pertumbuhan ekonomi Islam.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan kerangka kerja ITIL dalam manajemen layanan TI pada perbankan digital syariah memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan. Melalui pendekatan literature review, dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek utama seperti

sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, budaya organisasi, serta kesesuaian terhadap nilai-nilai syariah merupakan faktor penentu dalam keberhasilan implementasi ITIL. Komponen utama dalam ITIL, seperti Service Strategy, Service Design, Service Operation, dan Continual Service Improvement, terbukti relevan dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan operasional perbankan syariah digital, khususnya dalam memastikan layanan yang sesuai prinsip syariah dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

Namun demikian, implementasi ITIL juga menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan tenaga ahli yang memahami baik prinsip syariah maupun framework ITIL, serta perlunya integrasi yang kuat antara strategi TI dan nilai-nilai Islam. Oleh karena itu, dibutuhkan komitmen dari manajemen bank syariah untuk terus meningkatkan kapabilitas internal, baik dari sisi teknologi maupun sumber daya manusia, serta adaptasi kerangka kerja ITIL agar tetap sesuai dengan konteks syariah.

Secara keseluruhan, ITIL dapat menjadi alat strategis dalam pengembangan layanan TI yang lebih profesional, terstandarisasi, dan sesuai syariah. Hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi perbankan syariah dalam menyusun langkah-langkah perbaikan layanan TI dan meningkatkan daya saing di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, W. (n.d.). *Pelaksanaan Pembiayaan KUR (Kredit Usaha Rakyat) Pada Bank Sumsel Babel Syariah Capem Muhammadiyah*.
- Ariansyah, B., Sutabri, T., & Redaksi, D. (2023). INFORMATIKA DAN TEKNOLOGI (INTECH) Analisis Layanan Aplikasi Livin by Mandiri Menggunakan Framework ITIL V3 INFORMASI ARTIKEL ABSTRACT. *JURNAL INTECH*, 4(2), 64–68.
- Artiningrum, N. Z. (2022). ANALISIS KESIAPAN BANK SYARIAH INDONESIA DALAM MENGHADAPI PERKEMBANGAN LAYANAN JASA KEUANGAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI. In *Journal of Financial Economics & Investment* (Vol. 2, Issue 03).
- Fairuz Bariq, A., Tolle, H., Cahya, D., & Nugraha, A. (2025). *Perancangan Service Design Website Pemesanan Catering Pawon Mendut 33 Menggunakan Metode TiSDD Framework* (Vol. 9, Issue 4). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Herlinudinkhaji, D., & Kurnia Ramadhani, L. (2023). Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 untuk Estimasi Layanan. *Remik*, 7(1), 452–457. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12058>
- ITIL V3-Service Strategy-Página: 1 de 373*. (n.d.).
- Khairunnisa, N., Komariah, N., Akbar, K., Mucriadin, M., & Suriati, S. (2024). PELUANG DAN TANTANGAN PERBANKAN SYARIAH DI ERA DIGITAL. *Jurnal El Rayyan: Jurnal Perbankan Syariah*, 3(2), 113–122. <https://doi.org/10.59342/jer.v3i2.553>
- Puspitasari, S., Samudra, M. A., Maulana, T. N., Sains, F., Teknologi, D., Sunan, U., & Surabaya, A. (2024). Evaluasi Manajemen Layanan TI pada Service Desk E-commerce Shopee Menggunakan Framework ITIL V4. *JSI : Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 16(1).
- Putri, G. B., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 162–167. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.144>
- Rachman¹, A., Mandiri, D. P., Astuti, W., & Arkoyah, S. (2022). TANTANGAN PERKEMBANGAN PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 5.
- Riyadi, Y., Wahidin, M., & Elanda, A. (2022). Systematic Literature Review Implementasi Service Operation Dalam Kerangka Kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) di Indonesia: Tren Penelitian, Manfaat dan Tantangan. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah*

-
- Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 17(2), 81–97.
<https://doi.org/10.35969/interkom.v17i2.232>
- Setyaningsih, A. F., Prabowo, W. A., & Saintika, Y. (2023). Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Itil V4. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 9(1), 160–173.
<https://doi.org/10.37012/jtik.v9i1.1375>
- Suryo Prayogo, J., Ariatna Alia, P., Teguh Setyadi, A., & Budi Setyawan, A. (2023). LITERATURE REVIEW: MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) DI INDONESIA. In *Jurnal Rekayasa Sistem Informasi dan Teknologi* (Vol. 1, Issue 2).