

Analisa Pengelolaan Layanan IT Insiden pada PT. XYZ

Zulkarnain¹

Dosen Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Internasional Batam,
Sei Ladi, Jl. Gajah Mada, Baloi Permai, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan
Riau 29442

E-mail: zulbtm@gmail.com

Abstrak

PT. XYZ merupakan perusahaan industri perakitan elektronika yang berada di Pulau Batam. Perusahaan telah memanfaatkan dukungan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan bisnis perusahaan. Pemanfaatan teknologi informasi secara menyeluruh, mulai dari bagian personalia, keuangan, perencanaan, logistik, development, quality dan operation. Ketergantungan perusahaan terhadap ketersediaan dukungan teknologi informasi sangat tinggi. Sehingga diperlukan operational teknologi informasi yang stabil dan mampu memberikan reaksi yang cepat apabila terjadi gangguan atau Insiden. Untuk itu penulis mencoba untuk melakukan analisa pengelolaan IT Insiden, apakah pelayanan saat ini memberikan manfaat kepada perusahaan. Untuk mengetahui analisa tersebut, penulis akan menggunakan pendekatan yang mengacu pada konsep tata kelola yang telah diakui atau sudah standard dunia. Dari hasil analisa tersebut, perusahaan dapat mengambil keputusan yang tepat, apakah pengelolaan IT insiden sudah berjalan dengan baik dan terus dipertahankan, atau diperlukan beberapa perbaikan, dengan harapan dapat meningkatkan produktifitas perusahaan. Harapan besar semoga hasil penulisan ini tidak hanya bermanfaat buat PT. XYZ, tetapi juga bermanfaat buat perusahaan lainnya, yang ingin menggunakan menerapkan tata kelola IT insiden di perusahaan tersebut.

Kata Kunci: *Pelayanan IT Insiden, IT Insiden Management*

Abstract

PT. XYZ is an electronics assembly industry company on Batam Island. The company has utilized information technology support to support the company's business activities. Utilization of information technology as a whole, starting from the HRD, Finance, Planning, Logistics, Development, Quality and Operation. The company's dependence on the availability of information technology support is very high. So that the necessary operational information technology that is stable and able to provide a quick reaction in the event of a disruption or incident. For this reason, the writer tries to analyze IT Incident management, whether the service currently provides benefits to the company. To find out the analysis, the author will use an approach that refers to the concept of governance that has been recognized or has world standards. From the results of the analysis, the company can make the right decision, whether the IT incident management has been running well and continues to be maintained, or needed some improvement, with the hope that it can increase company productivity. High hopes that the results of this writing will not only benefit PT. XYZ, but it is also useful for other companies, who want to use IT incident management in implementing the company.

Keywords: *IT Incident services, IT Incident Management*

I. PENDAHULUAN

Bisnis proses pada perusahaan PT. XYZ sangat kompleks. Mulai dari perencanaan untuk membuat sebuah produk. Melakukan percobaan terhadap produk yang dibuat sampai selesai. Setelah unit produk percobaan selesai, maka tim quality akan melakukan pengecekan dari produk yang dibuat tersebut sebelum perusahaan memutuskan untuk membuat produk tersebut sesuai dengan pesanan. Tim quality akan melakukan evaluasi sebelum proses berikutnya dijalankan. Apabila produk siap untuk di produksi secara besar, maka beberapa tim dari beberapa departemen akan bekerja sama untuk mempersiapkan produk yang akan dipasarkan. PT. XYZ membuat produk berdasarkan dengan kriteria yang diinginkan para pembeli atau customer.

Untuk mendukung kegiatan business tersebut, peranan pelayanan IT sangat diperlukan. Saat ini semua proses telah memanfaatkan pelayanan IT, baik dalam bentuk hardware, keperluan database, keperluan operating system, keperluan aplikasi dan bermacam pelayanan IT lainnya. Infratuktur yang diterapkan merupakan infrastruktur dengan standard untuk kebutuhan bisnis,

Pelayanan IT merupakan kegiatan yang berkelanjutan. Setelah seluruh infrastruktur teknologi informasi siap untuk digunakan, maka selanjutnya melakukan pelayanan apabila pengguna atau karyawan mengalami masalah atau insiden dengan aplikasi atau perangkat teknologi informasi. Tingkat dari insiden itu terdiri dari beberapa kategori. Dan kategori ini digunakan untuk memberikan respon,

Team IT akan melakukan pelayanan secepat mungkin, namun demikian, dengan jumlah sumber daya yang terbatas, team. akan melakukan pelayanan disesuaikan dengan level kebutuhan. Perusahaan ingin mendapatkan gambaran, apakah pelayanan IT telah dilakukan dengan benar, mengikuti pelayanan dengan standar tata kelola IT yang benar. Kecepatan team IT dalam memberikan respon apakah juga telah dilakukan dengan benar.

Untuk itu, maka penulis mencoba untuk mencari petunjuk yang tersertifikasi dalam pelayanan IT. Petunjuk tata kelola yang telah digunakan oleh banyak perusahaan, dengan mengambil konsep yang telah diakui dan

mempunyai lembaga yang terdaftar secara resmi.

II. LANDASAN TEORI

Dalam konsep ITIL, insiden merupakan gangguan yang tidak direncanakan atau telah terjadi pengurangan kualitas layanan yang diterima oleh pengguna.

Manajemen IT insiden adalah pengelolaan terhadap semua IT insiden yang terjadi. Insiden ini terjadi melalui sumber deteksi tertentu atau melalui laporan dari pengguna dan diakui oleh pemilik layanan.

Maksud dari layanan insiden ini adalah agar tim IT dapat melakukan perbaikan secepat mungkin dari insiden yang terjadi, agar tidak memberikan dampak yang besar terhadap perusahaan. Atau adanya pengembalian layanan sampai pada tingkat kualitas layanan yang disepakati.

Dengan proses tata kelola dari manajemen insiden ini akan memberikan kejelasan bahwa standar serta prosedur yang digunakan untuk mengelola insiden dilakukan dengan efisien, cepat, terdokumentasi, dan memberikan kemudahan untuk melakukan analisis dari insiden yang terjadi. Dengan proses ini, visibilitas tim IT akan meningkat dan memberikan persepsi yang positif kepada tim IT.

Ketika terjadi insiden, harus disiapkan aturan, dimana insiden harus dikomunikasikan secara efektif dengan waktu yang tepat. Insiden harus di selesaikan dalam tenggang waktu yang diterima oleh bisnis. Sumber daya dan teknologi juga harus disediakan untuk memperlancar komunikasi dan respon, sehingga dapat meningkatkan kepuasan bisnis. Semua data insiden harus tersimpan sebagai bahan evaluasi dan juga dapat dimanfaatkan untuk keperluan audit.

Ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan dalam insiden manajemen ini. Pertama berkaitan dengan timescale atau rentang waktu. Kecepatan respon dan penyelesaian insiden menjadi ukuran penting. Harus ada persetujuan antara tim IT dan bisnis, dalam menangani insiden, berkaitan dengan SLA (service level agreement).

Yang kedua adalah berkaitan dengan insiden model. Maksudnya adalah harus dipersiapkan

secara jelas langkah-langkah yang diambil ketika menghadapi insiden, pembagian tim IT dalam menangani insiden, adanya tindakan pencegahan sebelum menangani insiden, seperti backup terlebih dahulu. Tim harus paham rentang waktu untuk menyelesaikan insiden tersebut. Adanya prosedur eskalasi, siapa yang harus di hubungi dan kapan harus dilakukan. Setiap kegiatan perbaikan harus tercatat sebagai referensi atau sebagai bukti tertentu.

Yang ketiga adalah adanya status insiden. Insiden harus bisa dilacak statusnya, apakah insiden yang ditangani masih dalam kondisi open, yaitu insiden telah dilaporkan tetapi belum dihandle oleh tim IT yang ditugaskan. Atau status inprogress, artinya sedang dalam proses pengerjaan. Status resolved adalah insiden telah selesai diperbaiki, namun belum di validasi oleh bisnis, dan status terakhir adalah closed, dimana bisnis telah menyetujui bahwa insiden telah diselesaikan dan kondisi kembali normal.

Dalam insiden management, ada pembagian insident seperti critical, high, medium dan low. Masing status ini mempunyai rentang waktu yang telah ditetapkan, harus disetujui antara tim IT dan bisnis.

Tabel 1. Prioritas Insiden

Prioritas	Rentang waktu penyelesaian insiden
Critical	2 Jam
High	8 Jam
Medium	3 Hari
Low	10 Hari

Untuk prioritas critical insiden, urgency dan impactnya statusnya tinggi, untuk high insiden, urgency atau impactnya tinggi, untuk medium, urgency dan impactnya menengah, sedangkan low insiden, urgency dan impactnya rendah.

Dari kriteria ini, akan memberikan kemudahan untuk melakukan prioritas dalam menyelesaikan insiden yang terjadi.

Tim IT yang menyelesaikan insiden terdiri dari beberapa orang dengan level yang bertingkat. Ada tim sebagai orang yang pertama melakukan penyelesaian terhadap insiden yang terjadi. Apabila insiden yang terjadi masih belum bisa diselesaikan, maka tim ini akan melakukan eskalasi ke tim berikutnya yang lebih tinggi atau tim yang keahliannya lebih tinggi atau lebih focus dalam insiden tertentu.

Apabila masih belum bisa diselesaikan juga, maka akan eskalasi ke tim berikutnya atau ke pimpinan untuk mendapatkan dukungan dalam menanganai problem tersebut. Proses ini berjalan secara berurutan.

Apabila terjadi escalation, maka insiden harus dilakukan investigasi dan diagnose. Hal ini bertujuan agar kita bisa mendapatkan penyelesaian yang benar. Sehingga dapat mencegah terulang kembali permasalahan tersebut. Atau jika terjadi insiden serupa, maka tim sudah mempunyai dokumentasi, bagaimana melakukan penyelesaian terhadap masalah tersebut.

Proses insiden closure sangat perlu dilakukan. Insiden closure maskudnya adalah penyelesaian insiden telah selesai dilakukan dan pengguna telah mengkonfirmasi. Dalam insiden closure ini, tim IT akan meminta feedback langsung dari pengguna, apakah pelayanan yang diberikan oleh tim IT telah memberikan kepuasan kepada pengguna. Apabila pengguna merasa masalah yang terjadi belum selesai, maka pengguna berhak untuk meminta agar insiden ini jangan di tutup terlebih dahulu. Atau insiden yang sudah di tutup tim IT bisa dibuka kembali apabila problem yang sama masih terjadi dalam beberapa jam berikutnya.

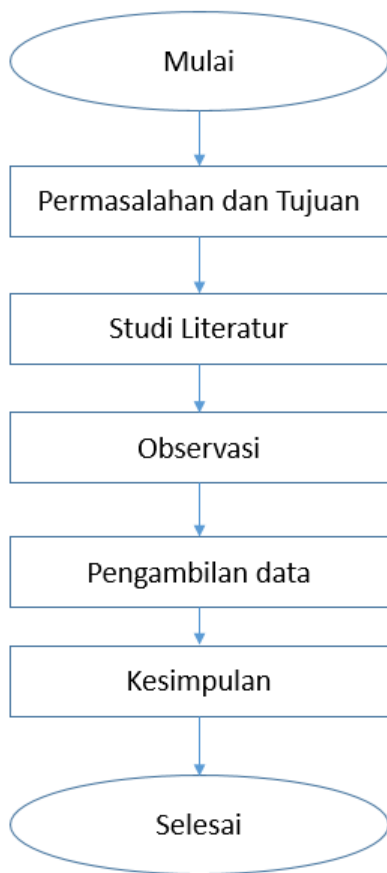
Untuk insiden yang bersifat critical, tim IT akan melakukan analisa problem yang terjadi dengan metode 8D report. Ini merupakan suatu metode yang menggunakan model penyelesaian permasalahan dengan beberapa langkah untuk melakukan perbaikan. Metode ini dipergunakan dan diperkenalkan pertama di perusahaan Ford Motor sekitar tahun 1980an.

Model laporan ini biasanya dibuat oleh perusahaan pemasok material OEM. Langkah yang diambil seperti pembentukan team yang akan bekerja. Selanjutnya adalah mengetahui permasalahan ada. Menerapkan tindakan penyelesaian atau tindakan containment. Berikutnya melakukan analisa penyebab insiden. Menerapkan tindakan perbaikan. Berikutnya tindakan pencegahan agar problem tidak terjadi lagi. Dan kita juga melakukan usaha untuk ,melakukan pengakuan dan penmghargaan kepada tim. Penghargaan ini memberikan semangat kepada pegguna dan tim IT. Dengan model 8D report ini, semua permasalahan dapat teratasi dengan baik. Dalam menggunakan model ini, selalu menyampaikan data yang benar dan actual. Selaku mengedepankan win win solution. Dan melakukan visualisasi perbaikan.

III. Metodologi

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan alur penelitian yang dimulai dari memahami penelitian yang akan dilakukan, kemudian melakukan studi literatur berkaitan dengan judul yang diangkat. Selanjutnya adalah melakukan observasi dan pengambilan data IT insiden, melakukan analisa, serta mengambil kesimpulan dan saran, seperti gambar dibawah ini.

Gambar 1. Flow Metodologi



IV. Observasi dan Pengambilan data

Data dalam tabel 2 diambil langsung dari data IT insiden yang terjadi di PT. XYZ. Data yang diambil mulai dari IT insiden September 2019 sampai bulan Juli 2020. Data yang diambil berapa total insiden yang terjadi setiap bulan. Insiden yang dimaksud adalah seluruh problem yang terjadi di perusahaan, baik dalam kategori critical, high, medium maupun low. Penulis juga mengambil nilai flow factor setiap bulannya. Target dari flow factor adalah satu,

apabila nilai flow factor dibawah satu, artinya insiden dapat diselesaikan dalam waktu yang telah disepakati. Apabila lebih dari satu, maka performance tim IT tidak bagus, tidak memenuhi target yang diinginkan.

Tabel 2. Data IT Insiden

Month	Number Closed Ticket
sep 2019	444
oct 2019	530
nov 2019	500
dec 2019	465
jan 2020	432
feb 2020	343
mar 2020	363
apr 2020	372
may 2020	298
jun 2020	261
jul 2020	429

Data IT insiden mengalami fluktuatif setiap bulannya. Data ini diambil dari database yang digunakan untuk menyimpan semua IT insiden yang terjadi. Mulai dari problem yang berkaitan dengan hardware seperti monitor, cpu, mouse, keyboard dan peralatan hardware lainnya. Operating system, aplikasi, database, server serta seluruh hardware dan software yang dimiliki oleh tim IT.

Dari data insiden diatas, penulis juga mencari informasi yang berkaitan dengan kecepatan team dalam menyelesaikan data tersebut. Data tersebut akan penulis olah untuk melihat kinerja dari tim IT untuk menyelesaikan insiden yang terjadi.

Chart 1, Chart Flow Factor IT Insiden

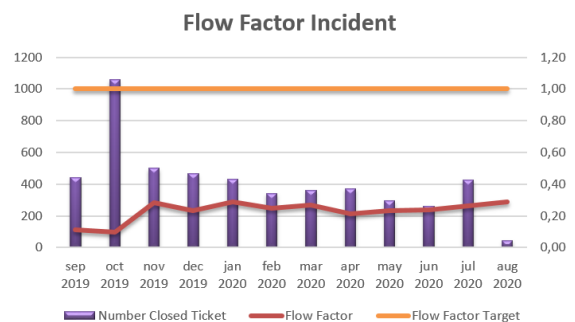


Chart flow factor menunjukkan flow factor berada dibawah target yang telah ditetapkan oleh stakeholder IT di PT. XYZ. Tim IT melakukan manajemen waktu dengan baik,

pekerjaan critical selalu menjadi prioritas dan melanjutkan mengerjakan pekerjaan lainnya jika pekerjaan critical telah selesai. Semua anggota tim mempunyai pandangan dan semangat yang sama untuk tidak menunda menyelesaikan semua insiden yang terjadi.

V. Kesimpulan

Setelah melakukan analisa dari IT insiden yang terjadi di PT. XYZ, ada beberapa poin yang dapat penulis simpulkan.

1. Semua insiden tercatat secara sistematis dalam sebuah system. Tim IT melakukan persetujuan diawal dengan pengguna berkaitan dengan status insiden. Tim selalu memprioritaskan pekerjaan insiden yang bersifat critical dan dilanjutkan dengan mengerjakan pekerjaan yang lainnya.

2. Insiden critical dan insiden yang sering terjadi dilakukan analisa lebih dengan menggunakan konsep 8D report. Tim harus mengetahui penyebab akar permasalahan yang terjadi, setelah itu dilakukan perbaikan dan merencanakan kegiatan pencegahan agar tidak terulang kembali insiden yang sama, atau jika terjadi maka tim IT dengan cepat mengambil tindakan yang pernah dilakukan sebelumnya.

3. Tim IT belajar dari pengalaman yang membuat mereka sukses dan gagal untuk dijadikan sebagai referensi insiden dimasa yang akan datang.

VI. REFERENCE

Anandityo1, A. S. (2019). Evaluasi Maturitas Manajemen Layanan Sistem Informasi Learning NSC. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2.

Cannon, D. (2011). *ITIL Strategy*. Norwich: TSO.

Ekaputri1, N. (2018). Evaluasi Maturitas Manajemen Layanan Sistem Informasi Learning NSC. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2.

Laudon, K., & P, J. (2007). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.

Lynda M. Applegate, R. D. (2009). *Corporate Information Strategy and Management*. New York: McGrawHill.

Sarno, R., & Iffano. (2009). *Sistem Manajemen Keamanan Informasi*. Surabaya: ITSPress.