



## PERANCANGAN MANAJEMEN KATALOG LAYANAN MENGUNAKAN ITIL VERSI 3 PADA PT. TPKS

Prasetyo Adi Utomo <sup>1)</sup>, Awalludiyah Ambarwati <sup>2)</sup>, Ferial Hendrata <sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Narotama  
Email : prasetyoa.adi@gmail.com<sup>1)</sup>, ambarwati1578@yahoo.com<sup>2)</sup>, ferial.hendrata@narotama.ac.id<sup>3)</sup>

---

### Abstrak

Layanan Teknologi Informasi (TI) menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung operasional bisnis terminal bongkar muat petikemas. PT. TPKS merupakan perusahaan yang memberikan layanan terminal bongkar muat petikemas secara domestik, impor dan ekspor. Penelitian ini bertujuan untuk merancang *Service Catalogue Management* (manajemen katalog layanan) menggunakan ITIL versi 3 pada PT. TPKS. Tahapan perancangan katalog layanan TI berupa mendefinisikan *service architecture*, mendefinisikan layanan dan mendefinisikan standar. Hasil penelitian berupa dokumen katalog layanan (*Service Catalogue*), *service portfolio* dan *service level agreement* yang dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan TI dan mencapai visi dan misi PT. TPKS.

**Kata kunci:** ITIL, layanan TI, Service

### Abstract

*Information Technology (IT) services are one of the important factors in supporting the business operations of freight forwarding container terminals. PT. TPKS is a company that provides container loading and unloading terminal services domestically, import and export. This study aims to design a Service Catalogue Management using ITIL version 3 at PT. TPKS. The stages of designing an IT service catalog include defining service architecture, defining services and defining standards. The results of this research are service catalogue documents, service portfolios and service level agreements that can provide recommendations to improve IT services quality and achieve the vision and mission of PT. TPKS.*

**Keyword:** ITIL, IT service, Service Catalogue Management

---

## I. PENDAHULUAN

Teknologi Informasi (TI) telah mengalami pergeseran, yang semula fokus pada pengembangan aplikasi menjadi manajemen layanan TI. Layanan atau *service* merupakan sarana untuk memberikan nilai kepada pelanggan dengan memfasilitasi hasil yang ingin dicapai pelanggan tanpa kepemilikan biaya dan risiko tertentu (Office of Government Commerce, 2007). Layanan TI menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung operasional bisnis terminal bongkar muat petikemas. PT. TPKS merupakan perusahaan yang memberikan layanan terminal bongkar muat petikemas secara domestik, impor dan ekspor.

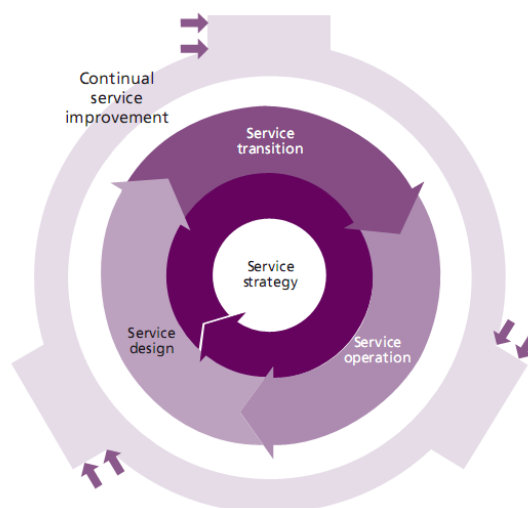
Untuk mendukung bisnisnya, PT. TPKS telah menyediakan beberapa layanan pada setiap departemen yang dimiliki. Total layanan yang disediakan PT. TPKS mencapai 40 layanan. Layanan inti dari PT. TPKS berada di Departemen Operation berupa TOS (Terminal Operating System). TOS adalah aplikasi yang digunakan dalam pengoperasian terminal petikemas yang secara umum mempunyai fungsi mengelola arus petikemas, membuat jadwal rencana bongkar-muat dan *yard transfer*, mengelola informasi pengiriman kontainer, dan memberikan informasi kepada *shipping companies* dan *truck*

*companies* mengenai lokasi penempatan kontainer.

Layanan TOS telah dijadikan kedalam dua aplikasi yaitu TOP-X dan CBS yang memiliki sejumlah layanan TI. Namun demikian PT.TPKS belum memiliki manajemen katalog layanan yang dapat digunakan sebagai acuan evaluasi dan pengembangan layanan TI guna menunjang kegiatan operasional PT.TPKS. Belum tersedianya manajemen katalog layanan TI pada PT.TPKS mengakibatkan sumber informasi tentang layanan tidak konsisten dan kurang akurat. Selain itu juga terdapat duplikasi layanan yang membuat kegiatan operasional menjadi tidak efisien. Penelitian ini bertujuan untuk merancang *Service Catalogue Management* (manajemen katalog layanan) menggunakan ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) Versi 3 pada PT.TPKS. Manajemen katalog layanan TI akan menjadi satu sumber informasi yang konsisten tentang semua layanan yang disepakati, memastikan bahwa layanan tersebut tersedia. Selain itu juga untuk memastikan bahwa informasi layanan TI tersebut akurat dan mencerminkan rincian, status, antarmuka, dan dependensi terkini dari semua layanan yang sedang dijalankan, atau sedang dipersiapkan untuk berjalan di lingkungan hidup.

## II. KAJIAN LITERATUR

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) merupakan *framework* manajemen layanan TI berupa bagian dari serangkaian publikasi praktek terbaik dalam manajemen layanan TI. ITIL menyediakan panduan bagi penyedia layanan TI tentang ketentuan kualitas layanan TI, proses, fungsi dan kapabilitas lain yang dibutuhkan untuk mendukungnya (Hunnebeck, 2013).



Gambar 1. ITIL *service lifecycle* (Hunnebeck, 2013)

Gambar 1 merupakan ITIL *service lifecycle* yang terdiri dari *service strategy*, *service design*, *service transition*, *service operation* dan *continual service improvement*. Penelitian ini bertujuan untuk merancang *Service Catalogue Management* yang merupakan bagian dari *service design*. ITIL versi 3 telah digunakan pada beberapa penelitian dan hasil penelitian tersebut telah dipublikasikan.

*Service Desk* pada PT. Terminal Petikemas Surabaya bertanggung jawab menangani *IT service incidents*. Terdapat beberapa insiden yang terjadi secara berulang pada perusahaan namun belum mendapat penanganan secara permanen. ITIL v3 digunakan untuk melakukan perencanaan *incident management*. Penelitian tersebut menghasilkan panduan kerja *incident management* dalam menangani insiden layanan TI di PT. Terminal Petikemas Surabaya (Assegaff, Tanuwijaya, & Sutomo, 2018)

Perpustakaan telah mengalami modernasi dengan menerapkan TI untuk mendukung kegiatan organisasi. Perpustakaan dan Arsip Kampar telah memiliki infrastruktur TI yang mendukung penggunaan INLIS (*Integrated Librabry System*) berupa INLISLITE V2.1.2 yang merupakan sistem terintegrasi dalam menyediakan informasi guna mendukung operasional manajemen dan fungsi

pengambilan keputusan. Perpustakaan dan Arsip Kampus belum memiliki pedoman pengelolaan layanan TI beserta SOP (*Standard Operating Procedure*). ITIL versi 3 dipilih sebagai acuan untuk pembuatan dokumen SOP, SLA (*Service Level Agreement*), dan BSC (*Business Service Catalogue*). Dokumen tersebut bersifat rekomendasi sebagai pertimbangan untuk pedoman manajemen layanan TI di Perpustakaan dan Arsip Kampus (Maita & Akmal, 2016).

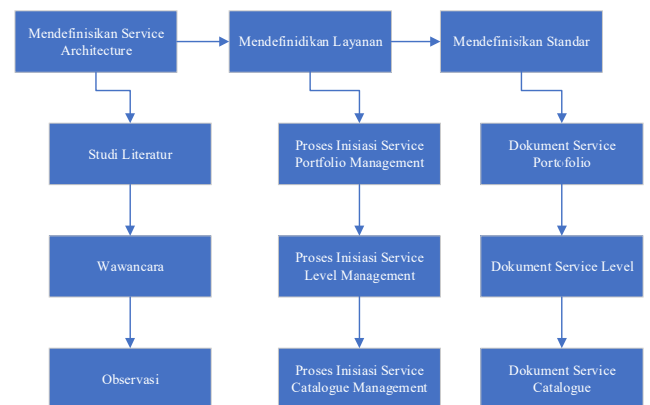
Penerapan TI dilakukan agar proses bisnis perusahaan dapat dilaksanakan lebih mudah, cepat, efektif dan efisien. Divisi IT, sebagai *business support* pada PUSAIR, memberikan tiga layanan utama berupa jaringan, sistem informasi dan internet. Beberapa kendala yang dialami Divisi IT PUSAIR di antaranya penurunan kinerja, ketidaksesuaian data dan gangguan operasional sistem. ITIL versi 3 digunakan untuk merancang *service catalogue management* (SCM) dan *service level management* (SLM) pada Divisi IT PUSAIR. SCM dapat membantu Divisi IT untuk mendokumentasikan informasi terkait layanan TI. Selain itu, SCM juga dapat membantu *user* mendapatkan informasi layanan TI yang disediakan Divisi IT. Sedangkan SLM dapat memberikan kesepakatan tingkat layanan antara Divisi IT dan *user* (Selvianti, Murahartawaty, & Herwindo, 2015).

Operasional suatu perguruan tinggi membutuhkan layanan TI yang optimal. Mengembangkan dan menerapkan TI dalam proses pembelajaran dan pelayanan akademik ataupun non akademik bagi segenap civitas akademika merupakan komitmen yang dilakukan Stikom Surabaya. Namun demikian katalog layanan belum dimiliki, sehingga pengendalian dan evaluasi layanan TI yang diberikan kepada pengguna belum dapat dilakukan. ITIL versi 3 digunakan untuk merancang manajemen katalog layanan. Dokumen yang dihasilkan berupa *service catalogue* pada layanan TI yang disediakan

Stikom Surabaya (Feriyanto, Sutomo, & Hananto, 2017)

### III. METODE PENELITIAN

Perancangan manajemen katalog layanan menggunakan ITIL versi 3 pada PT. TPKS dilakukan dalam tiga tahap, yang dapat dilihat pada Gambar 1. Tahapan tersebut adalah mendefinisikan *service architecture*, mendefinisikan layanan dan mendefinisikan standar.



Gambar 2. Diagram penelitian

Tahap pertama adalah mendefinisikan *service architecture* yang dilakukan dengan observasi, wawancara dan studi literatur. Observasi dilakukan dengan mengamati dan mempelajari proses bisnis layanan TI pada PT.TPKS secara langsung beserta prosedur yang telah dibuat dan dijalankan oleh penggunaan layanan untuk dapat menggunakan layanan TI yang disediakan. Wawancara dilakukan dengan Staff IT PT.TPKS yang ditunjuk sebagai narasumber oleh Manajer IT. Wawancara dilakukan untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh PT.TPKS dalam menyediakan dan mengontrol layanan TI sehingga dapat memperjelas permasalahan dan kebutuhan solusi kepada Manajer IT. Hasil yang didapatkan dari tahap ini adalah *Business Impact Analysis* (BIA), kebijakan layanan dan definisi layanan TI.

Tahap kedua mendefinisikan layanan, dilakukan pengolahan data dan informasi, dari hasil tahap mendefinisian *service architecture*, untuk membuat kesepakatan layanan yang diberikan kepada pengguna.

Hasil dari diskusi adalah kebijakan layanan yang akan disusun menjadi dokumentasi layanan untuk setiap layanan yang diberikan kepada pengguna.

Tahap ketiga, mendefinisikan standar, yang merupakan tahap terakhir dari pembuatan dokumen *service portofolio management*, *service catalogue management* dan *service level management*. Verifikasi dan validasi dilakukan dengan Departemen IT yang bertujuan untuk mengkonfirmasi apakah dokumen yang telah dibuat, telah memrepresentasikan kebutuhan dari manajemen layanan TI dengan baik pada Departemen IT.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan *framework* ITIL versi 3, peran yang digunakan untuk mendukung *service strategy* dan *service design* adalah *process owner* dan *process manager*. Dimana *process owner* memiliki tanggung jawab untuk memastikan suatu proses telah sesuai dengan tujuan. Sedangkan *process manager* memiliki tanggung jawab terkait kegiatan manajemen operasional suatu proses. Pada Departemen IT PT.TPKS *process owner* lebih sesuai ditujukan kepada Manager IT, sedangkan Staf IT sebagai *process manager*.

**Tabel 1.** RACI Chart narasumber

No.	Aktivitas	Manager IT	Staf IT
1.	Memastikan ada pendekatan terpadu untuk mendesain dan implementasi layanan IT	R, A	C, I
2.	Mengelola dan memelihara Layanan IT	C, I	R, A
3.	Mengelola proses disekitarnya untuk menjaga layanan agar tetap digunakan dan up to date	C, I	R, A
4.	Memsosialisasikan layanan kepada pengguna, sehingga pengguna sadar akan layanan yang tersedia	C, I	R, A
5.	Membantu dalam menformulasikan paket layanan dan opsi terkait, sehingga layanan dapat dikombinasikan dalam pengelompokan untuk memastikan kebutuhan layanan pada pengguna	C, I	R, A

**Tabel 2.** Pemetaan broses bisnis dengan layanan TI

No	Proses bisnis	Layanan TI
1	Penerimaan Petikemas	Yard Planning
		Yard Monitoring
		Container Receiving Recording

2	Pengeluaran Petikemas	Gate In & Gate Out Container Recording
		Container Inquiry
		Gate In & Gate Out Container Recording
3	Bongkar Petikemas	Yard Planning
		Yard Monitoring
		Discharging & Loading process Monitoring
		Container Relocation Planning
		Berthing Vessel Planning Recording
		Container Receiving Recording
		Berthing Vessel Recoding
4	Pemuatan Petikemas	Container Load Planning
		Discharging & Loading process Monitoring
		Container Relocation Planning
		Vessel Editor
		Berthing Vessel Planning Recording
		Berthing Vessel Recoding
5	Pencatatan Tagihan Biaya	Miscellaneous Invoice, Water, Electricity Fee
		Vesel & Yard Invoice Issuing

RACI (*Responsible, Accountable, Consulted, Informed*) Chart digunakan untuk mengetahui peran dan tanggungjawab suatu fungsi pada aktivitas-aktivitas tertentu dalam organisasi. Tabel 1 menyajikan RACI Chart narasumber yang sesuai dengan aktifitas di Departemen IT pada PT.TPKS.

**Tabel 3.** Layanan TI pada proses bisnis

No	Layanan TI	Proses Bisnis
1	Yard Planning	Penerimaan Petikemas
2	Container Load Planning	Pemuatan Petikemas
3	Yard Monitoring	Penerimaan Petikemas
		Bongkar Petikemas
4	Discharging & loading process monitoring	Bongkar Petikemas
		Pemuatan Petikemas
5	Container Relocation Planning	Bongkar Petikemas
		Pemuatan Petikemas
6	Vessel Editor	Pemuatan Petikemas
7	Berthing Vesel Planning Recording	Bongkar Petikemas
		Pemuatan Petikemas
8	Container Receiving Recording	Penerimaan Petikemas
		Bongkar Petikemas
9	Gate In & Gate Out Container Recording	Penerimaan Petikemas
		Pengeluaran Petikemas
10	Container Inquiry	Penerimaan Petikemas
		Pengeluaran Petikemas



11	Berthing Vesel Recording	Bongkar Petikemas
		Pemuatan Petikemas
12	Custom Clearance Recoding	Pemuatan Petikemas
		Pengeluaran Petikemas
13	Vessel & Yard invoice Issuing	Pencatatan Tagihan dan Biaya
14	Misscellaneous Invoice, Water, Electricity Fee	Pencatatan Tagihan dan Biaya

Proses bisnis utama yang dijalankan oleh PT.TPKS yaitu penerimaan petikemas, pengeluaran petikemas, bongkar petikemas, pemuatan petikemas dan pencatatan tagihan biaya. Tabel 2 menyajikan pemetaan proses bisnis utama beserta layanan TI pada masing-masing proses bisnis di PT.TPKS. Terdapat 23 layanan TI pada sistem TOS yang digunakan. Namun terdapat beberapa layanan TI yang sama tetapi yang digunakan pada proses bisnis yang berbeda sehingga dilakukan pemilihan pada layanan TI. Hasil dari pemilihan layanan TI yang sama digunakan dalam proses bisnis yang berbeda dan layanan TI berbeda digunakan pada proses bisnis yang berbeda. Tabel 3 menampilkan 14 layanan TI yang mendukung proses bisnis PT.TPKS.

**Tabel 4.** Kebijakan penggunaan layanan TI

Element	Diskripsi
Objektif	Penggunaan layanan TI
Tujuan Kebijakan	Depertemen IT bertanggung jawab untuk mengatur pengguna layanan agar layanan yang disediakan sesuai dengan tujuan dan kapasitas yang telah disediakan oleh Depertemen IT
Ruang Lingkup	Pengguna jasa dan Departemen Operasional PT.TPKS
Deskripsi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna adalah Departemen Operasional dan pengguna jasa yang berada di area PT.TPKS</li> <li>Pengelola adalah Depertemen IT yang bekerjasama dengan pihak pengembang untuk bertanggung jawab dalam melakukan perencanaan, pengaturan, pengawasan, pengevaluasian, serta perumusan kebijakan.</li> <li>Hak yang didapatkan oleh pengguna yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>Layanan dapat berjalan dengan baik</li> <li>Layanan berisi data dan informasi terbaru</li> <li>Pengguna mendapatkan dukungan teknis dari pengelola</li> </ol> </li> </ol>
Komitme	<p>Pengguna layanan memiliki kewajiban untuk :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>mengikuti segala ketentuan yang berlaku di PT.TPKS</li> <li>menjaga kerahasiaan informasi dan data yang sensitif</li> <li>menerima sanksi apabila melanggar ketentuan yang berlaku di PT.TPKS</li> </ol>

Larangan dan Sanksi	<p>Larangan yang tidak boleh dilakukan oleh pengguna:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>dilarang melakukan segala macam usaha/tindakan yang bertujuan untuk memanipulasi data atau informasi yang bertentangan dengan kebijakan penggunaan layanan TI</li> <li>dilarang melakukan kerusakan pada perangkat keras atau lunak yang telah disediakan untuk menunjang suatu layanan TI</li> </ol> <p>Jika ada pelanggaran yang dilakukan oleh pengguna layanan, sanksi yang diberikan akan dikembalikan kepada manajerial tiap departemen untuk diproses lebih lanjut.</p>
---------------------	---

Dokumen BIA (*Business Impact Analysis*) menyajikan informasi berkaitan dengan dampak, prioritas dan risiko pada setiap layanan TI atau perubahan kebutuhan layanan. Departemen IT memiliki 14 layanan TI (Tabel 3), ketika terjadi gangguan terhadap layanan TI tersebut maka PIC (*person in charge*) adalah TOS Expert (internal) dan RDS Team (eksternal). Pembuatan kesepakatan dan kebijakan layanan antara Departemen IT dan pengguna layanan berupa pembatasan akses internet dan penggunaan akses USB pada komputer (Tabel 4).

Tahap mendefinisikan layanan, dimana setiap layanan yang sudah digunakan akan didefinisikan untuk bisa digunakan sebagai dasar dari dokumen *service portfolio*. Tabel 5 merupakan salah satu contoh layanan TI dengan status aktif pada PT.TPKS.

**Tabel 5.** Layanan Aktif

Element	Description
<i>Service Name</i>	Yard Planning
<i>Status</i>	Digunakan
<i>Description</i>	Layanan yang digunakan untuk melakukan perencanaan penentuan lokasi penerimaan petikemas didalam lapangan penumpukan
<i>Standart Service Feature</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan perencanaan penempatan petikemas</li> <li>Memetakan area penumpukan petikemas</li> </ol>
<i>Optional Service Feature</i>	fitur khusus hanya bisa ditambahkan oleh Departement IT
<i>Delivery Scope</i>	Departemen Operasional Pengguna Jasa
<i>Delivery Channels</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Komputer</li> <li>Intranet</li> </ol>
<i>Service Hours</i>	24 jam 7 hari
<i>User Requirements</i>	Sudah memiliki akses <i>login</i> komputer dan sudah menyerahkan <i>form request access</i> layanan TI





<i>Service initiation</i>	Pengguna hanya dapat menggunakan layanan di area kerja dan terhubung dengan jaringan milik PTTPS
<i>Service Support</i>	Dapat menghubungi <i>service desk IT</i> melalui telepon (2029) dan email (helpdesk@tps.co.id)
<i>Standart Costs</i>	Tidak ada biaya yang dibebankan kepada pengguna
<i>Optional Costs</i>	Tidak ada biaya yang dibebankan kepada pengguna
<i>Service Targets</i>	Memberikan informasi tentang lokasi petikemas didalam lapangan penumpukan

Langkah berikutnya adalah penyusunan SLA (*Service Level Agreement*) untuk menentukan perjanjian antara pengguna layanan dan penyedia layanan. Penyusunan SLA dilakukan untuk setiap layanan yang tersedia yang bertujuan untuk memberikan batasan dan kapasitas dari layanan yang diberikan kepada pengguna dan penyedia layanan. Tabel 6 merupakan contoh diskripsi SLA pada layanan *Yard Planning*. Dilanjutkan dengan penentuan tanggung jawab penyedia layanan dan pengguna yang disajikan pada Tabel 7.

**Tabel 6.** SLA Yard Planning

Isi Deskripsi Perjanjian pada dokumen SLA <i>Yard Planning</i>
Perjanjian ini dibuat antara Departemen IT PT.TPKS dan Pengguna.
Perjanjian ini mencakup dukungan dan ketentuan Layanan Yard Planning yang digunakan untuk melakukan perencanaan penentuan lokasi penempatan petikemas didalam lapangan penumpukan.
Perjanjian ini tetap berlaku selama 12 bulan dari <Tanggal> sampai <Tanggal>.
Perjanjian ini akan ditinjau setiap tahun

**Tabel 7.** Tanggungjawab SLA

Tanggung Jawab Departemen IT	Tanggung Jawab Pengguna
1. Melakukan pemeliharaan, pengembangan teknis terhadap layanan	1. Menjaga kerahasiaan data perusahaan
2. Melakukan pencatatan dan perekaman atas seluruh insiden pada layanan TI	2. Menjalankan aturan-aturan yang telah dibuat oleh penyedia layanan
3. Melakukan perbaikan terhadap error/kerusakan pada layanan	3. menjaga kerahasiaan username dan password
4. Melakukan mitigasi resiko untuk menghasilkan perbaikan yang berkesinambungan.	4. Melakukan perbaikan ringan terhadap kerusakan atau error yang terjadi pada layanan dengan mengikuti intruksi dari Service Desk

Hal yang terpenting dalam SLA adalah target layanan dan titik kontak eskalasi. Kedua poin tersebut terdapat target dari layanan yang berisi durasi layanan dapat digunakan, waktu respon dan resolusi

layanan bila mengalami gangguan, kualitas dan performa dari layanan tersebut. Sedangkan titik eskalasi merupakan kontak dari tanggung jawab penyedia layanan jika layanan tersebut mengalami gangguan. Hasil dari kedua poin dapat dilihat pada Tabel 8 hingga Tabel 14.

Pada Tabel 12 dijelaskan bahwa MTBF (*mean time between failures*) layanan adalah maks 720 jam/6 bulan, yang artinya dalam rentang waktu 6 bulan, waktu rata-rata antara kerusakan layanan awal dengan kerusakan layanan berikutnya tidak boleh lebih dari 1 bulan. Sedangkan pada MTTR (*mean time to repair*) layanan maks 24 jam, artinya waktu yang dibutuhkan untuk memperbaiki layanan IT oleh pengembang atau pemasok tidak boleh lebih dari 24 jam.

**Tabel 8.** Durasi layanan

Jam Layanan	
Senin - Jum'at :	00.00 - 24.00 WIB
Sabtu - Minggu :	00.00 - 24.00 WIB
Dukungan Layanan (Telepon/Email) :	00.00 - 24.00 WIB

**Tabel 9.** Waktu Respon Insiden

Waktu Respon - Insiden	
Prioritas	Waktu Respon
Kritis	Paling Lambat 10 Menit
Menengah	Paling Lambat 60 Menit
Rendah	Paling Lambat 2 Jam

**Tabel 10.** Waktu Resolusi

Waktu Resolusi - Insiden	
Prioritas	Waktu Respon
Kritis	Paling Lambat 4 Jam
Menengah	Paling Lambat 24 Jam
Rendah	Paling Lambat 48 Jam

**Tabel 11.** Ketersediaan Layanan

Ketersediaan	
Target	100% per Bulan
Batas Toleransi	96% per Bulan

**Tabel 12.** Keandalan Layanan

Keandalan	
Waktu rata-rata antara kegagalan (MTBF) = Maks 720 Jam / 6 Bulan	
Waktu Rata-rata untuk Memperbaiki (MTTR) = Maks 24 Jam	

**Tabel 13.** Kapasitas Layanan

Kapasitas	
Rata-rata Jumlah pengguna yang dapat melakukan transaksi bersamaan 2000 pengguna	
Waktu respon transaksi $\leq 5$ detik	



Waktu load Layanan  $\leq$  5 detik

**Tabel 14.** Titik Kontak

Tingkat Eskalasi	Digunakan pada insiden
Level 1 : Service Desk	Ketika terjadi insiden pada layanan dan tidak bisa ditangani sendiri oleh pengguna
Level 2 : 2nd level Support	Ketika penanganan permasalahan layanan membutuhkan otorisasi yang lebih tinggi
Level 3 : sManajerial	Ketika perbaikan yang dibutuhkan membutuhkan persetujuan lingkup budget dan strateg perusahaan
Jabatan	Ext. Tlpn
Service Desk	2029
2nd level Support	2159
Manajerial	2026

Selanjutnya akan dilakukan analisis BSC dan TSC (*technical service catalogue*) yang menghasilkan dua tahapan yaitu *Business service catalogue view* dan *technical service catalogue view*. Pada tahap *Business service catalogue view* menghasilkan hubungan antara proses bisnis dan Layanan TI, dimana proses bisnis yang dijalankan guna keberlangsungan layanan TI. Mencakup mengelola *data center*, penyedia jaringan, dan penyedia perangkat keras maupun perangkat lunak. Sedangkan pada layanan lebih memfokuskan bagaimana infrastruktur dari kebutuhan layanan agar dapat berfungsi sesuai SLA dari layanan tersebut. Terdapat 14 layanan TOS yang harus bisa berfungsi dengan baik di sisi pengguna seperti *network*, *Application server* CBS dan TopX Adv, *database server* dan *personal computer*.

*Technical service catalogue view* merupakan *support service* yang disediakan penyedia layanan untuk keberlangsungan layanan TI yang tersedia, yang mana dapat digambarkan menjadi *business relationship management*. Dimana memiliki tiga bagian yaitu bagian aset, bagian layanan dan bisnis proses, dan bagian hasil yang dicapai jika menggunakan layanan. Pada bagian aset merupakan aset yang sudah difasilitasi untuk kebutuhan dari setiap layanan TI yang bertujuan untuk menunjang proses bisnis.

Tahap terakhir dari penelitian ini adalah menyusun standar yang menghasilkan dokumen *service portfolio*, *service catalogue* dan SLA. Hasil penyusunan ini didapatkan dari semua informasi yang sudah dikumpulkan dan teridentifikasi akan dijadikan dalam satu dokumen. Isi dari masing-masing dokumen secara garis besar dapat dilihat pada Tabel 14.

**Tabel 14.** Katalog layanan Yard Planning

Yard Planning	
<i>Service Name</i>	Yard Planning
<i>Service Description</i>	Layanan yang digunakan untuk melakukan perencanaan penentuan lokasi penerimaan petikemas didalam lapangan penumpukan
<i>Service Type</i>	Operasional
<i>Support Services</i>	Dapat menghubungi IT Service Desk di Ruang IT Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029
<i>Business Owner</i>	PT. TPKS
<i>Business unit</i>	Departemen IT
<i>Service owner</i>	Departemen IT
<i>Business impact</i>	Dokumen BIA
<i>Business Priority</i>	High
<i>Service Level Agreement</i>	Dokumen SLA
<i>Service Hours</i>	24 jam 7 hari
<i>Business Contact</i>	Manajer Departemen IT
<i>Escalation Contact</i>	TOS Expert Team RDS Team
<i>Service Report</i>	Dokumen <i>Service Portfolio</i>
<i>Service reviews</i>	minimal 1x dalam 3 bulan
<i>Security rating</i>	High

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

Perancangan *service design* berupa perancangan *service catalogue management* dapat digunakan sebagai acuan dalam mengendalikan dan mengevaluasi layanan TI dan mempermudah pengguna untuk mendapatkan informasi dari layanan TI yang disediakan oleh Departemen TI. Hasil penelitian berupa dokumen *service portfolio management*, *service catalogue management* dan *service level management* yang dapat membantu menilai suatu insiden dan perubahan dalam bisnis PT.TPKS. Selain itu juga dapat



digunakan sebagai pengendalian dan evaluasi layanan TI yang tersedia serta rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan TI dan mencapai visi dan misi PT. TPKS.

Saran untuk pengembangan adalah dengan menambahkan alur pada tahapan monitoring pengelola *service portfolio*, pemantauan implementasi peluang layanan TI dan melanjutkan ke tahap *service transition* dan *service operation*.

## REFERENSI

- Assegaff, A., Tanuwijaya, H., & Sutomo, E. (2018). Perencanaan Information Technology Incident Management Menggunakan *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3* Pada PT Terminal Petikemas Surabaya. *JSIKA*, 07(04), 8.
- Feriyanto, Sutomo, E., & Hananto, V. R. (2017). Pembuatan Manajemen Katalog Layanan Menggunakan ITIL Pada PPTI Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya. *JSIKA*, 6(1), 5.
- Hunnebeck, L. (2013). *ITIL: IT service management practices. 2: Service design* (2011 ed., 2. impr). London: TSO, The Stationery Office.
- Maita, I., & Akmal, S. (2016). Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan *Best Practice ITIL V3 Service Operation*. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 60–65.
- Office of Government Commerce. (2007). *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle*. United Kingdom: The Stationery Office.
- Selvianti, D. M., Murahartawaty, M., & Herwinda, W. (2015). Perancangan *Service Catalogue Management* Dan *Service Level Management* Pada Layanan IT PUSAIR Dengan Menggunakan *Framework ITIL* versi 3. *Sisfo*, 05(04). <https://doi.org/10.24089/j.sisfo.2015.09.005>