Bridge : Jurnal publikasi Sistem Informasi dan Telekomunikasi
Volume 3, Nomor 4, November 2025
e-ISSN : 3046-725X, dan p-ISSN : 3046-7268, Hal. 104-115
DOI: https://doi.org/10.62951/bridge.v2i3.142
Available online at: https://journal.aptii.or.id/index.php/Bridge

Implementasi ITIL V3 dan COBIT 5 Dalam Manajemen Masalah TI di CV. Warajaya Solve Techindo

Brian Firmansyah Kartono Soebari[1], Siti Mukaromah[2], Asif Faroqi[3]
[1-3]Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,Indonesia

Alamat: Jl. Rungkut Madya No. 1, Gn Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur
*Korespondensi penulis: bsoebari@gmail.com**

Abstract.*Information technology continues to evolve over time, and this development can be leveraged across various organizational sectors. CV. Warajaya Solve Techindo, an IT Solution company, relies heavily on the implementation of information technology to support its business processes. With numerous IT services sold and used by WaySolve, new risks or problems are bound to arise. Unfortunately, WaySolve currently lacks clear guidelines for problem management. The aim of this thesis is to create SOP related to problem management that CV. Warajaya Solve Techindo can use as a reference or standard for resolving IT issues. The SOP is developed using the ITIL V3 and COBIT 5 frameworks, as both provide activities relevant to the problem management process based on existing guidelines.This thesis involves several stages: Data Collection and Analysis, SOP Document Preparation, and SOP Document Adjustment. The outcome of this thesis includes two standard operating procedure documents for IT problem management, as well as two forms with six actors assigned roles in each activity.*

Keywords: *Standard Operating Procedure, ITIL V3, COBIT 5, Problem Management, CV. Warajaya Solve Techindo*

Abstrak. Teknologi informasi saat ini teruslah berkembang seiring dengan berjalannya waktu, dan perkembangan ini dapat dimanfaatkan dalam berbagai sektor organisasi. CV. Warajaya Solve Techindo, salah satu perusahaan pada bidang IT Solution dimana dalam menunjang proses bisnisnya tidak dapat dihindarkan dari implementasi teknologi informasi. Dengan banyaknya layanan teknologi informasi yang dijual dan digunakan oleh WaySolve, tentu akan memunculkan risiko atau permasalahan baru yang akan dihadapi. Sayangnya di WaySolve sendiri belum memiliki sebuah panduan yang jelas berkaitan dengan manajemen masalah. Sehingga perlu untuk dilakukan penyusunan SOP terkait manajemen masalah yang dapat digunakan oleh CV. Wirajaya Solve Techindo sebagai acuan atau standar dalam penyelesaian masalah yang ada pada teknologi informasi. Penyusunan SOP menggunakan ITIL V3 dan COBIT 5 dikarenakan mereka memiliki aktivitas yang berkaitan dalam proses penanganan masalah berdasarkan panduan yang ada. Proses penyusunan ini dimulai dari proses Pengumpulan serta Analisis Data, melakukan Penyusunan Dokumen SOP dan Penyesuaian Dokumen SOP. Penelitian ini menghasilkan dua dokumen Standar Operasional Prosedur manajemen masalah TI dan juga dua formulir dengan enam aktor yang mempunyai peran di setiap aktivitasnya.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur, *ITIL V3*, *COBIT 5*, Manajemen Masalah, CV. Warajaya Solve Techindo

1. LATAR BELAKANG

Dalam era digital saat ini, perkembangan pesat teknologi memberikan dampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan. Dimana teknologi informasi terus berkembang dan memiliki peran penting dalam sektor-sektor seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, bisnis, pemerintahan, dan perusahaan. Perkembangan teknologi informasi tersebut, ternyata dapat meningkatkan kualitas layanan dan daya saing (Effendy & Hariyanti, 2018), serta efektivitas dan efisiensi badan usaha agar dapat mengikuti teknologi yang sangat dinamis (Nurmayanti et

Received: Juni 12, 2024; Revised: Juni 26, 2024; Accepted: Juli 17, 2024; Published: Juli 19, 2024;

al., 2021). Penggunaan TI juga memungkinkan peningkatan efisiensi dan produktivitas pada bisnis, serta informasi yang nantinya akan akurat dan cepat. Keputusan bisnis yang cukup baik tersebut memerlukan informasi yang haruslah terdokumentasi secara komprehensif, relevan, dan terkini, yang memenuhi standar ketepatan, efisiensi, kerahasiaan, integrasi, ketersediaan, perencanaan, pematuhan peraturan, dan akurasi. Tata Kelola TI ialah salah satu penunjang akan tercapainya tujuan bisnis sebuah perusahaan atau organisasi (Atmoko, 2012). Meskipun kebijakan TI yang jelas tersebut dinilai dapat membantu dalam pengelolaan organisasi, namun, banyak lembaga yang belum sepenuhnya menerapkan kebijakan TI dalam semua aspek salah satunya ialah CV. Warajaya Solve Techindo.

CV. Warajaya Solve Techindo atau yang biasa dikenal dengan WaySolve adalah perusahaan IT *Solution* yang berfokus pada hal *developing* dan *networking*. WaySolve menyediakan layanan seperti Sistem Informasi, *Web Hosting*, Rancang Bangun Komputer, CCTV, *Website Profile*, *Maintenance* serta *Help Desk* untuk pelanggan individu ataupun perusahaan. Untuk dapat mengelola layanan ini secara efektif, WaySolve membutuhkan SOP untuk manajemen masalah TI nya. Tanpa SOP, alur kerja dan penyelesaian masalah bisa menjadi tidak teratur. SOP akan membantu meminimalisir masalah dan menciptakan sistem kerja yang teratur dan dapat dipertanggungjawabkan, dengan menjelaskan proses kegiatan dan tata urutan pekerjaan sehari-hari (Farid et al., 2013).

2. KAJIAN TEORITIS

2.1 Tata Kelola Teknologi Informasi

TKTI memiliki peran yang penting dalam menentukan kemampuan organisasi untuk mengintegrasikan dan mengendalikan investasi TI (Kaban, 2009). Integrasi ini mencakup kesesuaian dan keselarasan antara TI dengan berbagai aspek bisnis lainnya, seperti lembaga, sumber daya manusianya, keuangan, serta operasional, sehingga investasi TI dapat dikelola dan direncanakan secara efisien. Nilai-nilai intrinsik TI tersebut haruslah dimasukkan ke dalam seluruh aspek bisnis, yang meliputi seperti perangkat keras dan perangkat lunak serta faktor manusianya. Tingkat integrasi TI memiliki dampak signifikan pada cara organisasi menentukan tujuan strategis dan mengkomunikasikan visi mereka untuk meningkatkan kinerja. Jika tujuan yang ditetapkan tercapai dengan cepat, ini menunjukkan tata kelola TI yang efektif, di mana keselarasan terjadi dalam visi, misi, dan tujuan, serta keterkaitan aktivitas TI dengan aktivitas bisnis.

2.2 *Standard Operating Prosedur* (SOP)

SOP ialah deskripsi langkah atau proses kerja yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan atau tugas dalam perusahaan atau organisasi guna mencapai tujuannya (Farid et al., 2013). SOP, sebagai dokumen yang berbentuk tertulis yang berisikan akan instruksi guna melakukan suatu kegiatan akan operasional sebuah perusahaan secara baik serta benar (Julian & Sutabri, 2017). Pemilihan kerangka kerja ITIL V3 dan COBIT 5 untuk menyusun SOP IT *Problem Management* ini ialah didasari atas pada fitur pada masing-masing framework. ITIL V3 mencakup *Problem Management* dalam *Service Operation* untuk mengelola siklus hidup masalah, sementara COBIT 5 memiliki domain DSS 03 *Manage Problems* yang mencakup identifikasi masalah hingga akar penyebabnya. Dengan menggunakan kedua *framework* ini, diharapkan SOP manajemen masalah TI yang disusun akan terstandarisasi, memudahkan akuntabilitas, dan meningkatkan transparansi di perusahaan.

2.3 *Informating Technology Infrastructure Library* (ITIL)

ITIL V3 adalah sebuah rangkaian praktik dalam manajemen layanan TI yang diuraikan dalam sebuah kerangka kerja umum. ITIL dapat digunakan oleh organisasi ataupun perusahaan guna mengelola layanan teknologi yang mereka kelola (Sungkar et al., 2022). ITIL menyediakan kerangka kerja yang merangkum akan prinsip-prinsip pengelolaan TI, yang menekankan pentingnya "membungkus layanan", serta fokus pada evaluasi berkelanjutan serta peningkatan akan kualitas layanan TI nya dari kacamata bisnis dan pelanggannya (*The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle*, 2007). ITIL bukan merupakan standar wajib, tetapi panduannya yang perlu dibaca, dipahami, dan diterapkan. Metode ini telah terbukti efektif dan digunakan secara global (Azizah et al., 2020).

2.4 *Control Objectives for Information and Related* (COBIT)

COBIT atau sebuah kumpulan praktik dalam TKTI yang digunakan untuk membantu para auditor, para pengguna, serta manajemen guna mengatasi adanya kesenjangan antara risiko bisnis, atau kebutuhan pengendaliannya, serta isu-isu teknisnya. Diakui secara global sebagai panduan strategi bisnis TI, COBIT memberi auditor alat untuk mengidentifikasi masalah pengendalian, memberikan keyakinan kepada pengguna tentang keandalan sistem aplikasi, dan membantu manajer dalam pengambilan keputusan investasi TI, perencanaan strategi, arsitektur informasi, dan pengadaan. COBIT disusun oleh ISACA pada tahun 1996, lalu diikuti oleh edisi selanjutnya tahun 1998, kemudian tahun 2000, 2005, 2007, dan yang terakhir tahun 2012 yang bernama COBIT 5. COBIT 5 ini memiliki lima domain didalamnya, yang berisi 37 proses (Lanter, 2012).

2.5 ITIL V3 dan COBIT 5

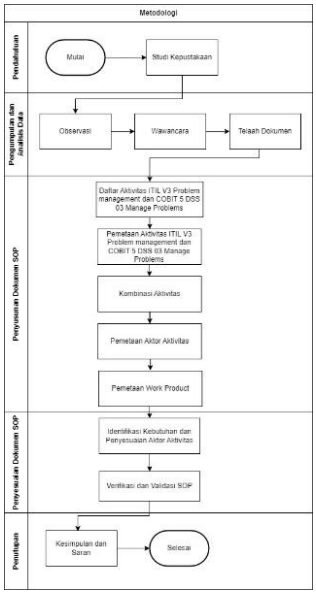
Meskipun keduanya menggunakan terminologi yang berbeda, adapun keduanya mengatasi isu yang serupa. Hubungan antara ITIL dan COBIT dapat dijelaskan sebagai pendekatan hierarkis. COBIT memberikan pedoman mengenai tindakan apa yang memang harus dilakukan, sementara ITIL berguna guna mendukung pedoman tersebut. Pemetaan antara ITIL V3 serta COBIT 5 disusun berdasarkan hasil akan suatu pemetaan yang telah dilakukan oleh seorang Glenfis AG, di suatu perusahaan konsultasi, pelatihan yang berada di Swiss bidang Manajemen Layanan dan Tata Kelola TI. Adapun terdapat tabel beberapa pemetaan yang mencocokkan akan 37 proses yang ada pada COBIT 5 serta 27 proses lainnya dalam ITIL (AG, 2011).

2.6 CV. Warajaya Solve Techindo

CV. Warajaya Solve Techindo merupakan sebuah perusahaan yang sepenuhnya berfokus pada bidang kebutuhan TI dan digitalisasi. Perusahaan ini menawarkan layanan sistem informasi seperti aplikasi web, *android*, *desktop*, *web hosting*, rancang bangun komputer termasuk server, *gaming* PC, dan *mining engine*, serta layanan CCTV seperti pemasangan baru, penambahan, dan *maintenance*. Selain itu, WaySolve juga menyediakan layanan pembuatan website profil untuk profil perusahaan, portofolio, dan katalog. Didirikan sejak tahun 2019 dan berlokasi di Jalan Manukan Lor V/14 Surabaya, WaySolve bertekad menjadi mitra kerja yang dedikatif, loyal, dan memberikan layanan terbaik. Dalam era teknologi yang berkembang pesat saat ini, WaySolve mengakui akan pentingnya penggunaan TI dalam setiap aspek bisnisnya dan mempertimbangkan pentingnya aturan dan standar acuan dalam mengelola TI untuk mencegah insiden yang tidak diinginkan dan mengurangi dampak insiden yang mungkin terjadi.

3. METODE PENELITIAN

Metodologi yang dilakukan oleh peneliti terdiri dari beberapa tahapan. Tahapan – tahapan tersebut tertera pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 Metode Penelitian

3.1 Studi Kepustakaan

Tahapan ini, informasi dan data diperoleh melalui pencarian literatur yang relevan dengan penelitian ini, termasuk penelitian sebelumnya, artikel, jurnal, buku, dan situs web resmi. Langkah awal ini bertujuan untuk menyiapkan landasan penelitian dan mengumpulkan informasi serta data yang diperlukan untuk menyusun SOP dengan menggunakan ITIL V3 dan COBIT 5.

3.2 Pengumpulan dan Analisis Data

3.2.1 Observasi

Tahapan pertama ialah observasi. Observasi dilakukan dengan berinteraksi langsung dengan proses bisnis perusahaan, bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang kondisi aktual dari proses bisnis yang sedang berlangsung.

3.2.2 Wawancara

Pada tahap kedua atau tahap wawancara, dilakukan guna memperoleh informasi kualitatif tentang perusahaan, dengan mengumpulkan data terkait peran dan proses pengelolaan layanan TI dalam bisnis yang sedang berjalan, serta mengumpulkan informasi mengenai manajemen masalah TI di perusahaan.

3.2.3 Telaah Dokumen

Sedangkan tahap telaah dokumen, dilakukan dengan melakukan peninjauan terhadap tujuan, proses bisnis, dan struktur organisasi CV. Warajaya Solve Techindo. Peninjauan ini dilakukan melalui dokumen yang tersedia serta melalui website profil atau aplikasi perusahaan. Selain itu, informasi terkait SOP yang sudah ada di perusahaan akan diperiksa lebih mendalam.

3.3 Penyusunan Dokumen SOP

3.3.1 Daftar Aktivitas pada *ITIL V3 Problem management dan COBIT 5 DSS 03 Manage Problems*

Untuk dapat mengetahui daftar aktivitas dalam kedua framework tersebut, digunakan buku panduan masing-masing framework. Aktivitas *Problem Management* diperoleh dari ITIL *Problem Management*, sedangkan aktivitas COBIT 5 DSS03 *Manage Suppliers* didapatkan dari *Key Performance Indicators* atau KPI.

3.3.2 Pemetaan Aktivitas pada *ITIL V3 Problem management dan COBIT 5 DSS 03 Manage Problems*

Setelah dilakukan pemetaan tersebut, ditemukan bahwa aktivitas pada ITIL V3 dalam *Problem Management* sangat berkaitan dengan aktivitas yang ada didalam COBIT 5 DSS 03 *Manage Problems*.

3.3.3 Kombinasi Aktivitas

Tahapan ini, dilakukanlah kombinasi dari hasil pemetaan aktivitas yang diperoleh pada tahap sebelumnya.

3.3.4 Pemetaan Aktor Aktivitas

Tahapan pemetaan ini, dilakukan pemetaan pada aktor aktivitas berdasarkan RACI Chart dalam COBIT 5 *Manage Problems*. Yang bertujuan guna untuk mengidentifikasi akan aktor siapa saja yang memang bertanggung jawab dalam setiap aktivitas pengelolaan masalah.

3.3.5 Pemetaan *Work Product*

Tahapan terakhir ini berguna untuk memenuhi kebutuhan akan dokumentasi pada seluruh aktivitasnya. Untuk mengetahui dokumen apa yang akan dihasilkan nantinya, hasil tahapan ini digunakan sebagai bahan acuan pada pemetaan akan setiap aktivitas pengelolaan masalah.

3.4 Penyesuaian Dokumen SOP

3.4.1 Identifikasi Kebutuhan dan Penyesuaian Aktor Aktivitas

Pada tahap ini, penyesuaian SOP akan dilakukan berdasarkan hasil pemetaan dan penyusunan yang telah dilakukan, dengan mengacu pada panduan ITIL V3 *Problem Management* dan COBIT 5 *Manage Problems*. Penyesuaian ini disesuaikan dengan kebutuhan dan aktor yang bertanggung jawab dalam setiap aktivitas di CV. Warajaya Solve Techindo

3.4.2 Verifikasi dan Validasi SOP

Tahapan verifikasi bertujuan untuk memverifikasi bahwa informasi dan data yang diperoleh sudah akurat dan sesuai. Kemudian, dilakukan validasi untuk menjamin bahwa SOP yang telah disusun dapat diterapkan dengan efektif di perusahaan. Jika ditemukan kesalahan

atau ketidaksesuaian dalam SOP yang telah dibuat, akan dilakukan perbaikan dan pengujian ulang hingga sesuai dengan kebutuhan perusahaan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyusunan Dokumen SOP

4.1.1 Daftar Aktivitas pada *ITIL V3 Problem management dan COBIT 5 DSS 03 Manage Problems*

Aktivitas – aktivitas yang ada di dalam buku panduan ITIL mencakup akan 10 proses dalam ITIL pada *Problem Management*, sementara pada KMP COBIT 5 terdapat lima praktik manajemen. Setiap aktivitas dalam masing-masing framework akan diberi kode untuk memudahkan pemetaan.

Tabel 4.1 Daftar Aktivitas *ITIL Problem Management*

ITIL PROBLEM MANAGEMENT	
Aktivitas *ITIL Problem Management*	**Kode**
Problem Detection	PD-1, PD-2, PD-3
Problem Logging	PL-1
Problem Categorization	PC-1
Problem Prioritization	PP-1, PP-2
Problem Investigation and Diagnosis	PI-1, PI-2, PI-3
Workarounds	WO-1, WO-2, WO-3
Raising Known Error Record	RK-1
Problem Resolution	PR-1, PR-2, PR-3
Problem Closure	PCO-1, PCO-2
Major Problem Review	MP-1, MP-2, MP-3

Tabel 4.2 Daftar Aktivitas *COBIT 5 DSS03 Manage Problems*

COBIT 5 DSS 03 Manage Problems	
Key Management Practice	Kode
DSS03.01Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah.	DSS03.01-1, DSS03.01-2, DSS03.01-3, DSS03.01-4, DSS03.01-5, DSS03.01-6,
DSS03.02 Menyelidiki dan mendiagnosis masalah.	DSS03.02-1, DSS03.02-2, DSS03.02-3
DSS03.03 Memunculkan kesalahan yang diketahui	DSS03.03-1, DSS03.03-2
DSS03.04 Menyelesaikan dan menutup masalah	DSS03.04-1, DSS03.04-2, DSS03.04-3, DSS03.04-4, DSS03.04-5, DSS03.04-6
DSS03.05 Melakukan manajemen masalah secara proaktif	DSS03.05-1, DSS03.05-2, DSS03.05-3, DSS03.05-4, DSS03.05-5, DSS03.05-6

4.1.2 Pemetaan Aktivitas *ITIL V3 Problem management dan COBIT 5 DSS 03 Manage Problems*

Berdasarkan urutan proses pengelolaan masalah dalam buku panduan ITIL, aktivitas tersebut mencakup yang pertama Deteksi Masalah, lalu Pencatatan Masalah, setelah itu Kategorisasi Masalah, kemudian Prioritas Masalah, lalu Investigasi serta Diagnosis Masalah, dilanjutkan Solusi Sementara, kemudian Mencatat Kesalahan yang Diketahui, dan Penyelesaian Masalah, serta Penutupan Masalah, kemudian yang terakhir Tinjauan Masalah Utama.

4.1.3 Kombinasi Aktivitas

Setelah dilakukan pemetaan, maka aktivitas – aktivitas tersebut nantinya akan dikombinasikan. Jika ada aktivitas yang diperlukan namun tidak ditemukan dalam ITIL *Problem Management* tetapi ada dalam COBIT 5 DSS03 *Manage Problems*, maka untuk menyempurnakan aktivitas dalam dokumen SOP, diperlukan kombinasi aktivitas dari kedua kerangka kerja tersebut.

Tabel 4.3 Daftar Aktivitas Kombinasi

Langkah	Kode Aktivitas ITIL & COBIT 5	Kode Aktivitas Kombinasi
Problem Detection		
1	PD-1, DSS03.01-1	A-1
2	PD-2, DSS03.01-3	A-2
3	PD-3, DSS03.01-5	A-3
4	DSS03.01-2	A-4
5	DSS03.01-4	A-5
6	DSS03.01-6	A-6
Problem Logging		
1	PL-1, DSS03.02-1	B-1
2	DSS03.02-2	B-2
3	DSS03.02-3	B-3
Problem Categorization		
1	PC-1, DSS03.03-2	C-1
2	DSS03.03-1	C-2
Problem Prioritization		
1	IP-1, DSS03.01-4, DSS03.03-2	D-1
2	IP-2, DSS03.03-1	D-2
Problem Investigation and Diagnosis		
1	PI-1, DSS03.01-3	E-1
2	PI-2, PI-3, DSS03.03-1	E-2
Workarounds		
1	WO-1, WO-2 DSS03.03-1	F-1
2	WO-3, DSS03.03-2	F-2
Raising a Known Error Record		
1	RK-1, DSS03.04-3, DSS03.04-4, DSS03.04-5	G-1
Problem Resolution		
1	PR-1, DSS03.04-5	H-1
2	PR-2, PR-3, DSS03.03-2	H-2
Problem Closure		
1	PCO-1, DSS03.04-1	I-1
2	PCO-2, DSS03.04-3, DSS03.04-2, DSS03.04-4	I-2
Major Problem Review		
1	MP-1, MP-2, DSS03.04-6	J-1
2	MP-3, DSS03.05-1	J-2
3	DSS03.05-2	J-3
4	DSS03.05-3	J-4
5	DSS03.05-4	J-5
6	DSS03.05-5	J-6
7	DSS03.05-6	J-7

4.1.4 Pemetaan Aktor Aktivitas

Pemetaan aktor aktivitas dilakukan dengan disesuaikan akan pada RACI Chart COBIT 5 DSS03 *Manage Problems*. Yang dengan tujuannya guna mengidentifikasi pada aktor siapa saja yang memang memiliki tanggung jawab dalam aktivitas pengelolaan masalahnya. Pemetaan aktor dilakukan dengan mengacu pada aktivitas yang ada dalam COBIT 5 DSS03 *Manage Problems*. Setelah pemetaan aktivitas selesai, aktor disesuaikan dengan RACI Chart.

Tabel 4.4 Pemetaan Aktor dari aktivitas yang sudah dikombinasikan

Kode Aktivitas	*Chief information officer*	*Head development*	*Head IT operation*	*Service manager*	*Information security manager*
A-1	R	R	R		
A-2	R	R	R		
A-3	R	R	R		
A-4	R	R	R		
A-5	R	R	R		
A-6	R	R	R		
B-1				R	R
B-2				R	R
B-3				R	R
C-1				R	R
C-2				R	R
D-1	R	R	R	R	R
D-2				R	R
E-1	R	R	R		
E-2				R	R
F-1				R	R
F-2				R	R
G-1			R		
H-1			R		
H-2				R	R
I-1				R	R
I-2				R	R
J-1				R	R
J-2			R		
J-3			R		
J-4			R		
J-5			R		
J-6			R		
J-7			R		

4.1.5 Pemetaan *Work Product*

Tahapan ini dilakukan guna memenuhi akan kebutuhan pada dokumentasi setiap aktivitasnya. Pemeteaan tahap ini didapatkan dari COBIT 5 *Process Assessment* Model.

Tabel 4.5 Pemetaan *Work Product*

No	Hasil Kerja (*Work Product*)	Kode *Work Product* COBIT 5	Kode Aktivitas
1	Catatan skema klasifikasi masalah	DSS03-WP1	A-1, A-2, A-5, C-1, D-1, E-1, E-2
2	Catatan status laporan masalah	DSS03-WP2	A-1, A-3, A-4, A-5, B-3
3	Catatan daftar masalah	DSS03-WP3	A-1, A-6, B-2, C-2
4	Catatan akar penyebab masalah	DSS03-WP4	A-2, A-5, D-2
5	Catatan laporan resolusi masalah	DSS03-WP5	C-1, F-1, H-2
6	Catatan kesalahan yang diketahui	DSS03-WP6	A-6, B-1, C-2
7	Catatan usulan solusi untuk kesalahan yang diketahui	DSS03-WP7	A-2, D2, E-2, F-2, H-2, I-1
8	Catatan masalah yang telah selesai	DSS03-WP8	F-2, H-1
9	Catatan komunikasi dari pembelajaran	DSS03-WP9	J-1, J-2, J-3, J-7
10	Catatan laporan pemantauan penyelesaian masalah	DSS03-WP10	G-1, J-6, J-7
11	Catatan solusi berkelanjutan yang teridentifikasi	DSS03-WP11	G-1, I-2, J-3, J-4, J-5, J-7

4.2 Penyesuaian Dokumen SOP

4.2.1 Identifikasi Kebutuhan dan Penyesuaian Aktor Aktivitas

Berpedoman pada *RACI Chart COBIT 5 DSS03 Manage Problems* terdapat lima aktor *responsible* sebagai peran alternatif pada pengelolaan masalah. Lalu kemudian dipetakan dalam struktur organisasi yang ada pada CV. Warajaya Solve Techindo. Hasil dari pemetaan tersebut adalah terdapat enam aktor dalam perusahaan yang akan terlibat dalam proses atau aktivitas *problem management* yaitu *General Manager*, *Customer Service*, *Project Manager*, *Developer Operational*, *Service Manager*, dan *Infrastructure IT*. Kemudian dilakukan penyesuaian berdasarkan rincian pekerjaan aktor pada *RACI Chart DSS03* dengan yang ada pada CV. Warajaya Solve Techindo.

Tabel 4.6 Penyesuaian Aktor pada RACI Chart

No	Aktor RACI Chart	Struktur Organisasi Perusahaan	Keterangan
1	*Chief information officer*	*General Manager* *Customer Service*	Non TI TI
2	*Head development*	*Project Manager*	TI
3	*Head IT operations*	*Project Manager* *Developer Operational*	TI TI
4	*Service manager*	*Service Manager*	TI
5	*Information security manager*	*Project Manager* *Infrastructure IT*	TI TI

Tabel 4.7 Peran Aktor pada aktivitas pengelolaan masalah

No	Aktor	Nama Aktivitas	Jumlah Aktivitas
1	*General Manager*	Memprioritaskan Insiden	1
Total aktivitas			1
2	*Customer Service*	Identifikasi Masalah	2
Total aktivitas			2
3	*Service Manager*	-Identifikasi masalah -Menggolongkan masalah -Menyelidiki dan mendiagnosa masalah -Menyelesaikan masalah	2 1 1 1
Total aktivitas			5
4	*Project manager*	-Identifikasi masalah -Mencatat masalah yang timbul -Menggolongkan masalah -Mengutamakan insiden -Menyelidiki dan mendiagnosa masalah -Mencari akan solusi -Mengulas ulang akan catatan permasalahan yang telah dicatat -Menyelesaikan suatu masalah setelah menemukan suatu solusi -Penutupan masalah -Mengulas masalah utama	1 3 1 1 1 1 1 1 1 4
Total Aktivitas			15
5	*Developer Operational/ Infrastructure IT*	-Identifikasi masalah -Menyelesaikan suatu masalah setelah menemukan suatu solusi -Mengulas masalah utama	1 1 3
Total Aktivitas			5

4.3 Verifikasi dan Validasi SOP

Tahapan verifikasi ini berguna untuk memastikan akan dokumen SOP *problem management* yang memang telah disusun sebelumnya tersebut, mudah untum dipahami serta diimplementasikan di sebuah organisasi atau sebuah perusahaan. Tahapan ini melibatkan proses wawancara serta pembahasan langsung dokumen SOP berdasarkan kombinasi aktivitas. Hasil verifikasi menunjukkan bahwa beberapa aktivitas masih sulit dipahami oleh pelaksana, sehingga perlu perbaikan tata bahasa dan penggantian istilah dengan yang lebih sederhana tanpa mengubah maksud dan tujuan dari tiap aktivitas dalam SOP pengelolaan masalah. Tahap validasi bertujuan untuk memastikan bahwa SOP yang telah disusun dan direvisi dapat digunakan oleh CV. Warajaya Solve Techindo. Validasi dilakukan melalui wawancara langsung untuk memastikan bahwa setiap aktivitas dan proses dalam dokumen dapat diterima dan membantu pengelolaan masalah di masa depan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dengan berdasar akan hasil yang telah tercantum sebelumnya, penyusunan SOP akan Manajemen Masalah TI dengan menggunakan ITIL V3 serta COBIT 5 ini dirancang untuk mengatasi masalah TI di perusahaan. Sebelum penyusunan dokumen, aktivitas perlu diverifikasi untuk memastikan perbaikan yang telah dilakukan sesuai dan diterima oleh perusahaan. Berdasarkan hasil verifikasi, aktivitas yang telah diperbaiki dapat diterima oleh perusahaan, sehingga penyusunan dokumen SOP manajemen masalah dapat dilanjutkan. Literatur yang digunakan dalam penyusunan ini ialah menggunakan "ITIL: *Problem Management*" dan "COBIT 5: DSS 03 M*anage Problems*". Hasilnya, dokumen SOP Manajemen Masalah TI menghasilkan dua prosedur dan dua formulir dengan enam aktor yang berperan dalam setiap aktivitas.

6. DAFTAR REFERENSI

AG, G. (2011). ITIL© Edition 2011 - COBIT® 5 Mapping. Glenfis. https://www.academia.edu/42282006/ITIL_Edition_2011_COBIT_5_Mapping

Atmoko, T. (2012). Standar operasional prosedur (SOP) dan akuntabilitas. Unpad Jakarta, 7, 1–18.

Azizah, N., Kusumawati, Y., & Sani, R. R. (2020). Perancangan manajemen insiden pada layanan teknologi informasi inventory menggunakan framework ITIL versi 3 (Studi kasus: PT. Genta Semar Mandiri Semarang). JOINS (Journal of Information System), 5(1), 136–146. https://doi.org/10.33633/joins.v5i1.3610

Effendy, F., & Hariyanti, E. (2018). Manajemen masalah teknologi informasi berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 dan COBIT 5. Jurnal Sistem Informasi Bisnis, 8(2), 157. https://doi.org/10.21456/vol8iss2pp157-165

Farid, M., Dwi Susanto, T., & Shifia Nisafani, A. (2013). Pembuatan SOP menurut PERMENPAN No. 52 Tahun 2011 dengan best practice COBIT 5 dan ITIL V3. Sesindo 2013, 52, 2–4. http://is.its.ac.id/pubs/oajis/index.php/home/detail/435/Pembuatan-SOP-Menurut-PERMENPAN-No52-Tahun-2011-dengan-Best-Practice-COBIT-5-dan-ITIL-V3

Julian, D., & Sutabri, T. (2017). Perencanaan SOP manajemen insiden DPMPTSP Kabupaten OKI menggunakan framework ITILv3. Jurnal Nuansa Informatika, 17, 154–161. https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom

Kaban, I. E. (2009). Tata kelola teknologi informasi. CommIT, 3(C), 1–5.

Lanter, D. D. (2012). COBIT 5®: Enabling processes. ISACA.

Nainggolan, J. (2021). Analisis perbandingan framework COBIT 5.0 dengan ITIL dalam mengaudit sistem informasi. Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan, 5(1), 76–85.

Nurmayanti, N., Cholil, W., & Atika, L. (2021). Optimalisasi tata kelola teknologi informasi menggunakan framework COBIT 5.0 pada STMIK Prabumulih. Jurnal Ilmiah Betrik, 12(1), 12–19. https://doi.org/10.36050/betrik.v12i1.266

Smith, B. M. L., & Erwin, J. (2005). Role & responsibility charting (RACI). Smith, Michael L Erwin, James, 1–14.

Sungkar, M. S., Akbar, I. M., & Harimadi, A. M. (2022). Penyusunan SOP manajemen insiden kehilangan atau pencurian data pada DSDABM Kota Bandung menggunakan framework ITIL V3. Power Elektronik: Jurnal Orang Elektro, 11(2), 296. https://doi.org/10.30591/polektro.v11i2.3959

Surendro, K. (2012). Usulan tata kelola manajemen insiden dan masalah berdasarkan kombinasi COBIT 4.1 dan ITIL V3. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi, 2012(Snati), 15–16.

The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle. (2007). The Stationery Office.

Val, T., & Framework, I. T. (2008). Enterprise value: Governance. Issue May.