



SNESTIK

Seminar Nasional Teknik Elektro, Sistem Informasi,
dan Teknik Informatika

<https://ejurnal.itats.ac.id/snestik> dan <https://snestik.itats.ac.id>



Informasi Pelaksanaan :

SNESTIK V - Surabaya, 26 April 2025

Fakultas Teknik Elektro dan Teknologi Informasi, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya

Informasi Artikel:

DOI : 10.31284/p.snestik.2025.7132

Prosiding ISSN 2775-5126

Fakultas Teknik Elektro dan Teknologi Informasi-Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya
Gedung A-ITATS, Jl. Arief Rachman Hakim 100 Surabaya 60117 Telp. (031) 5945043
Email : snestik@itats.ac.id

Evaluasi Manajemen Layanan TI pada PT. Mukti Adhi Sejahtera melalui Pengukuran Maturity Level ITIL V3

Jovan Rizky Andika¹, Adib Pakarbudi²

Insitut Teknologi Adhi Tama Surabaya

e-mail: jovanrizky.a@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to evaluate the management of information technology (IT) services at PT. Mukti Adhi Sejahtera by measuring the maturity level using the ITIL V3 framework. In a rapidly evolving digital era, organizations need to adapt to advancements in information technology to enhance efficiency and competitiveness. This audit focuses on the Service Operation Domain, which includes Event Management, Incident Management, Request Fulfillment, Problem Management, and Access Management. Through measurements using the Maturity Model, the results indicate that all subdomains are at maturity level 2 (partially), suggesting the need for improvements in various aspects of IT service management. The recommended improvements include standardizing procedures, developing automated systems, and enhancing collaboration among teams. By implementing these suggestions, it is expected that PT. Mukti Adhi Sejahtera can enhance the maturity level of IT services and the overall operational quality of the company. Furthermore, this research also contributes significantly to understanding the importance of effective IT service management as a driver of organizational success.

Keywords: Maturity model; information technology; ITIL; IT audit.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi manajemen layanan teknologi informasi (TI) pada PT. Mukti Adhi Sejahtera melalui pengukuran tingkat kematangan menggunakan framework ITIL V3. Di era digital yang berkembang pesat, organisasi perlu beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing. Audit ini berfokus pada Domain *Service Operation*, yang meliputi *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, *Problem Management*, dan *Access*

Management. Melalui pengukuran menggunakan *Maturity Model*, hasil menunjukkan bahwa semua subdomain berada pada tingkat kematangan level 2 (*partially*), yang mengindikasikan perlunya perbaikan dalam berbagai aspek pengelolaan layanan TI. Rekomendasi perbaikan yang dihasilkan mencakup standarisasi prosedur, pengembangan sistem otomatis, dan peningkatan kolaborasi antar tim. Dengan menerapkan saran tersebut, diharapkan PT. Mukti Adhi Sejahtera dapat meningkatkan tingkat kematangan layanan TI dan kualitas operasional perusahaan secara keseluruhan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi penting dalam memahami pentingnya pengelolaan layanan TI yang efektif sebagai pendorong kesuksesan organisasi.

Kata kunci: Maturity model; teknologi informasi; ITIL; Audit TI.

PENDAHULUAN

Di era modern saat ini, teknologi dan informasi berkembang pesat, memberikan dampak signifikan terhadap kemajuan dan peningkatan layanan di berbagai bidang. Perkembangan ini terlihat jelas dengan semakin banyaknya perusahaan yang beralih menuju digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing[1][2]. Dalam hal ini, sebuah organisasi bisnis perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi yang terus bergerak maju. Teknologi informasi kini menjadi salah satu aspek krusial yang berperan sebagai faktor penentu kesuksesan dan keberhasilan sebuah perusahaan. Adaptasi yang tepat terhadap kemajuan teknologi memungkinkan organisasi untuk tetap kompetitif, memperkuat posisi di pasar, serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan[3].

Teknologi informasi bukan hanya tentang penerapan perangkat atau sistem semata, melainkan juga mencakup manajemen layanan yang bertujuan untuk memastikan bahwa teknologi tersebut selaras dengan tujuan strategis organisasi. Manajemen layanan teknologi informasi ini berfungsi sebagai panduan penting dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi sehingga mampu memberikan nilai tambah yang signifikan bagi organisasi, baik dalam hal efisiensi operasional maupun peningkatan daya saing[4][5]. Dengan demikian, pengelolaan teknologi informasi yang baik akan mendukung tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan berkelanjutan[4]. Tujuan dari Audit TI adalah untuk mengukur tingkat kematangan (*maturity level*) layanan teknologi informasi di PT. Mukti Adhi Sejahtera dan memberikan rekomendasi perbaikan jika nilai kematangan yang dicapai masih berada di bawah target yang diharapkan oleh perusahaan[6]. Dengan demikian, rekomendasi yang dihasilkan akan membantu perusahaan dalam mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi dan meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi secara keseluruhan[7].

Pengelolaan layanan TI merupakan suatu metode yang berfokus pada pengelolaan sistem teknologi informasi dengan pendekatan yang berpusat pada kebutuhan dan kepuasan konsumen, baik internal maupun eksternal, dalam kaitannya dengan bisnis perusahaan. Metode ini menekankan bahwa layanan TI tidak hanya dilihat sebagai dukungan teknis, tetapi sebagai elemen strategis yang berperan penting dalam pencapaian tujuan bisnis[8]. Dengan demikian, pengelolaan layanan TI bertujuan untuk memastikan bahwa semua sistem, aplikasi, dan infrastruktur teknologi yang digunakan di dalam perusahaan dapat memberikan nilai tambah yang nyata dan relevan dengan kebutuhan operasional dan strategis perusahaan. Dalam pengelolaan layanan TI sebuah organisasi dapat menggunakan kerangka kerja ITIL. ITIL memberikan panduan manajemen layanan TI yang terstruktur dan teruji yang dapat membantu bisnis mengoptimalkan penggunaan sumber daya TI yang dimiliki [9]. Namun hingga saat ini masih sangat sedikit penelitian yang fokus pada evaluasi manajemen layanan TI pada perusahaan jasa konstruksi, khususnya yang menggunakan framework ITIL.

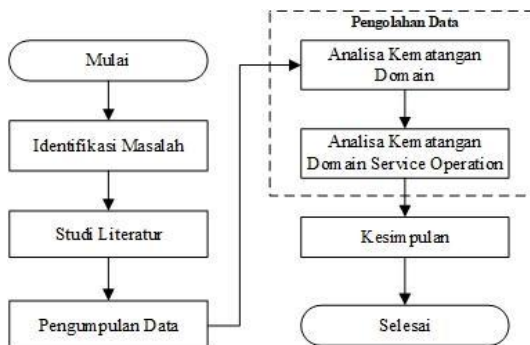
Sebagai salah satu perusahaan jasa konstruksi, PT. Mukti Adhi Sejahtera telah menerapkan teknologi informasi yang dirancang untuk membantu pengguna dalam melakukan

manajemen layanan dan pengolahan data administrasi perusahaan. Meskipun demikian, dalam penerapannya, sering kali muncul masalah yang dapat berdampak negatif pada operasional perusahaan. Permasalahan tersebut cenderung berulang, dengan jenis masalah yang sama muncul tanpa ada solusi yang efektif untuk menyelesaikannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan yang ada belum optimal dalam mendukung kebutuhan perusahaan dan memerlukan penanganan lebih lanjut agar permasalahan serupa tidak terus terjadi di masa mendatang. Upaya perbaikan yang terstruktur dan berkelanjutan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja sistem teknologi informasi yang diimplementasikan, sehingga dampak buruk terhadap operasional dapat diminimalisir dan produktivitas perusahaan dapat terus meningkat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini akan melakukan evaluasi manajemen layanan Teknologi Informasi (TI) menggunakan *Framework* ITIL V3 pada PT. Mukti Adhi Sejahtera. Penerapan framework tepat karena fokus utama permasalahan berkaitan dengan pelayanan teknologi informasi. Penelitian ini akan berfokus pada *Domain Service Operation*, karena domain ini mencakup seluruh kegiatan operasional harian pengelolaan layanan TI, termasuk pengumpulan data yang relevan. Melalui evaluasi terhadap *Domain Service Operation*, diharapkan dapat diketahui sejauh mana efektivitas pengelolaan layanan TI, serta identifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan oleh sistem teknologi informasi perusahaan [10][8].

METODE

Dalam penelitian ini metode yang digunakan mengacu pada kerangka kerja ITIL V3. Terdapat beberapa tahapan yang akan dilakukan dalam melakukan Evaluasi manajemen layanan TI menggunakan *Maturity level*. Selain itu metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Langkah-langkah dalam proses tersebut disajikan melalui Gambar 1.



Gambar 1. Flowchart Penelitian

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam studi kasus evaluasi manajemen layanan TI di PT Mukti Adhi Sejahtera dilakukan menggunakan dua metode, yaitu wawancara dan kuesioner. Pemilihan narasumber untuk wawancara dilakukan menggunakan metode *RACI Chart* agar mendapatkan narasumber yang valid. Wawancara ini bertujuan untuk memahami proses bisnis yang berjalan secara menyeluruh serta mengamati secara langsung pelaksanaan layanan TI yang telah diterapkan oleh perusahaan. Narasumber yang terlibat dalam wawancara meliputi staf TI, direktur, kepala bagian (Kabag) keuangan, Kabag cost control, Kabag operasional, dan pengguna layanan. Selain itu, kuesioner dimanfaatkan untuk mengidentifikasi praktik manajemen yang telah diterapkan dalam layanan TI yang disediakan oleh perusahaan.

Pengolahan Data

Pengolahan data dalam perhitungan *Maturity level* manajemen layanan TI pada PT. Mukti Adhi Sejahtera dilakukan dengan pengumpulan hasil kuesioner Setelah itu, dilakukan langkah analisa kematangan domain perhitungan level kematangan setiap subdomain menggunakan perhitungan yang dirumuskan seperti rumus 1 berikut [11]:

$$\text{Level Subdomain} = (\Sigma \text{CLA} / \Sigma \text{Po}) \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan Rumus 1:

ΣCLA : Jumlah nilai dari masing-masing pertanyaan

ΣPo : Jumlah pertanyaan

Selanjutnya, jika dalam satu level terdapat beberapa proses penilaian, maka untuk menentukan level yang diharapkan harus dihitung rata-rata dari nilai proses penilaian yang diperoleh sebelumnya dengan menggunakan rumus 1, kemudian dihitung dengan rumus seperti pada rumus 2 berikut[11].

$$\text{Kematangan Subdomain} = \Sigma \text{Nilai Assessment} / \Sigma \text{Proses Assessment} \quad (2)$$

Setelah dilakukan perhitungan tersebut, dilakukan perhitungan untuk mengetahui tingkat kematangan suatu domain yang ada pada bagian service operation ITIL dengan menggunakan perhitungan yang dirumuskan seperti pada rumus 3 berikut[11].

$$\text{Kematangan Domain} = \Sigma \text{Nilai Subdomain} / \Sigma \text{subdomain} \quad (3)$$

Tingkat kematangan suatu domain dihitung dengan menggunakan rumus seperti pada rumus 3. Rumus ini menjelaskan bahwa tingkat kematangan suatu domain ditentukan dengan menjumlahkan seluruh nilai subdomain yang ada, kemudian membaginya dengan jumlah subdomain tersebut. Setelah didapatkan hasil dari kematangan suatu domain maka dilakukan analisa untuk mengetahui tingkat kematangan seluruh domain service operation dengan melakukan rata-rata dari rentang nilai levelnya menggunakan rumus 4 sebagai berikut.

$$\text{Kematangan Domain Service Operation} = \Sigma \text{Level Domain} / \Sigma \text{Domain Service Operation} \quad (4)$$

Dengan demikian, rumus ini memberikan gambaran rata-rata tingkat kematangan dari seluruh domain service operation.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan, berikut ini adalah analisis dan pembahasan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh, mengacu pada metode *Maturity Level* ITIL sebagai kerangka evaluasi.

Analisa Kematangan Domain

Dalam penelitian ini, terdapat 5 domain yang dianalisis dan dihitung menggunakan rumus yang sudah dijabarkan pada pengolahan data untuk mengukur sejauh mana tingkat pencapaian proses dalam masing-masing domain, dengan tujuan mengevaluasi kesesuaian antara pelaksanaan proses dan standar yang telah ditetapkan. Hasil analisis tersebut memberikan gambaran mengenai tingkat kematangan setiap domain, yang dapat dijadikan dasar untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Domain Event Management

Penilaian pada domain *Event Management* mencakup analisis terhadap nilai-nilai yang diperoleh, yang menggambarkan kemampuan PT Mukti Adhi Sejahtera dalam mendeteksi, mengelola, dan merespons kejadian-kejadian yang mempengaruhi layanan TI. Berikut merupakan hasil pengukuran nilai kematangan domain *Event Management* dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil pengukuran *Event Management*

Event Management				
No	Atribut	Nilai	Skor	Jumlah Pertanyaan
1.	<i>Performance Management</i>	50%	4	8
2.	<i>Work product Management</i>	11,54%	1,5	13
3.	<i>Process Definition</i>	22,22%	2	9
4.	<i>Process Deployment</i>	27,27%	3	11
Level		25,61%	10,5	41

Berdasarkan Tabel 1, nilai kematangan domain *Event Management* tercatat sebesar 25,61%, yang menunjukkan bahwa domain ini belum dapat melanjutkan ke tahap berikutnya dan harus kembali ke level sebelumnya, yaitu level 2 (*partially*). Hal ini mengindikasikan bahwa proses *Event Management* di PT Mukti Adhi Sejahtera masih memerlukan perbaikan di beberapa area untuk mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi. Salah satu penyebab utamanya adalah kurangnya otomatisasi dan integrasi dalam pengelolaan insiden.

Domain *Incident Management*

Penilaian pada subdomain *Incident Management* bertujuan untuk mengidentifikasi, menangani, dan mengatasi insiden yang terjadi dalam layanan TI sehingga layanan tersebut dapat segera dikembalikan ke kondisi normal dan mengurangi dampak negatifnya terhadap bisnis. Berikut merupakan hasil pengukuran nilai kematangan domain *Incident Management* dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil pengukuran *Incident Management*

Incident Management				
No	Atribut	Nilai	Skor	Jumlah Pertanyaan
1.	<i>Performance Management</i>	46,67%	7,5	15
2.	<i>Work product Management</i>	25,00%	2	8
3.	<i>Process Definition</i>	22,22%	2	9
4.	<i>Process Deployment</i>	27,27%	3	11
Level		32,56%	14	43

Berdasarkan Tabel 2, nilai kematangan subdomain *Incident Management* tercatat sebesar 32,56%, yang mengindikasikan bahwa subdomain ini belum dapat melanjutkan ke tahap berikutnya dan harus kembali ke level sebelumnya, yaitu level 2 (*partially*). Hal ini menunjukkan bahwa proses *Incident Management* di PT Mukti Adhi Sejahtera masih memiliki beberapa area yang perlu diperbaiki untuk mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi. Salah satu permasalahan utama adalah kurangnya dokumentasi prosedur menyebabkan tidak adanya panduan yang jelas dan terstruktur dalam menangani insiden, yang mengakibatkan variasi penanganan oleh setiap teknisi, sehingga kinerja sulit diukur dan perbaikan menjadi tidak konsisten.

Domain *Request Fulfillment*

Penilaian pada subdomain *request fulfillment* bertujuan untuk menangani permintaan layanan dari pengguna dengan cara menyediakan layanan yang dibutuhkan sesuai dengan permintaan mereka dalam waktu yang tepat dan efisien. Berikut merupakan hasil pengukuran nilai kematangan domain *Request Fulfillment* dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil pengukuran *Request Fulfillment*

Request Fulfillment				
No	Atribut	Nilai	Skor	Jumlah Pertanyaan
1.	<i>Performance Management</i>	94,44%	8,5	9
2.	<i>Work product Management</i>	20,00%	1	5
3.	<i>Process Definition</i>	22,22%	2	9

4.	<i>Process Deployment</i>	27,27%	3	11
	Level	42,65%	14,5	34

Berdasarkan Tabel 3, nilai kematangan subdomain *Request Fulfillment* tercatat sebesar 42,65%, yang mengindikasikan bahwa subdomain ini tidak dapat melanjutkan ke tahap berikutnya dan harus kembali ke level sebelumnya, yaitu level 2 (*partially*). Hal ini menunjukkan bahwa proses *Request Fulfillment* di PT Mukti Adhi Sejahtera masih memiliki beberapa area yang perlu ditingkatkan untuk mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi. Salah satu faktor utamanya adalah ketiadaan prosedur standar, definisi yang jelas terkait permintaan layanan, serta klasifikasi yang tidak sistematis menyebabkan proses menjadi tidak terstruktur.

Domain Problem Management

Penilaian pada subdomain *Problem Management* bertujuan untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah TI yang berulang dan menerapkan solusi permanen untuk mencegah timbulnya masalah yang serupa di masa depan. Berikut merupakan hasil pengukuran nilai kematangan domain *Problem Management* dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil pengukuran *Problem Management*

Problem Management				
No	Atribut	Nilai	Skor	Jumlah Pertanyaan
1.	<i>Performance Management</i>	77,27%	8,5	11
2.	<i>Work product Management</i>	28,57%	2	7
3.	<i>Process Definition</i>	22,22%	2	9
4.	<i>Process Deployment</i>	27,27%	3	11
	Level	40,79%	15	38

Berdasarkan Tabel 4, nilai kematangan subdomain *Problem Management* tercatat sebesar 40,79%, yang menunjukkan bahwa subdomain ini belum dapat melanjutkan ke tahap berikutnya dan harus kembali ke level sebelumnya, yaitu level 2 (*partially*). Hal ini menandakan bahwa proses *Problem Management* di PT Mukti Adhi Sejahtera masih memerlukan perbaikan di beberapa area untuk mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi. Salah satu faktor utama adalah fokus yang lebih besar pada pemecahan insiden dibandingkan dengan analisis masalah mendasar. Organisasi lebih berfokus pada penyelesaian masalah yang terjadi saat ini tanpa melakukan investigasi mendalam terhadap akar penyebabnya.

Domain Access Management

Penilaian pada subdomain *Access Management* bertujuan untuk memastikan bahwa setiap individu yang memerlukan akses ke layanan atau informasi TI memiliki hak akses yang sesuai dengan peran dan tanggung jawab mereka, sambil menjaga keamanan sistem dan data. Berikut merupakan hasil pengukuran nilai kematangan domain *Access Management* dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil pengukuran *Access Management*

Access Management				
No	Atribut	Nilai	Skor	Jumlah Pertanyaan
1.	<i>Performance Management</i>	50,00%	3,5	7
2.	<i>Work product Management</i>	0%	0	6
3.	<i>Process Definition</i>	22,22%	2	9
4.	<i>Process Deployment</i>	27,27%	3	11
	Level	25,76%	8,5	33

Berdasarkan Tabel 5, nilai kematangan subdomain *Access Management* tercatat sebesar 25,76%, yang menunjukkan bahwa subdomain ini belum dapat melanjutkan ke tahap berikutnya dan harus kembali ke level sebelumnya, yaitu level 2 (*partially*). Hal ini menandakan bahwa

proses *Access Management* di PT Mukti Adhi Sejahtera masih memerlukan perbaikan di beberapa area untuk mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi. Salah satu faktor utama adalah tidak adanya prosedur standar yang jelas dan terdokumentasi untuk mengelola akses pengguna, serta ketiadaan definisi yang konsisten mengenai peran dan hak akses, menyulitkan pengelolaan akses secara efektif.

Analisa Kematangan Domain *Service Operation*

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kematangan TI pada domain *Service Operation* dalam kerangka ITIL menunjukkan bahwa setiap subprocess berada pada level yang sama berdasarkan tabel 6. Data ini diperoleh dari pengumpulan dan pengolahan informasi berdasarkan pengalaman pengguna yang menggunakan layanan TI di PT. Mukti Adhi Sejahtera.

Tabel 6. Hasil Pengukuran *Maturity Level*

ITIL <i>Service Operation</i>			
No	Sub Proses	Nilai	Level
1	<i>Event Management</i>	25,61 %	2
2	<i>Incident Management</i>	32,56 %	2
3	<i>Problem Management</i>	40,79 %	2
4	<i>Request Fulfilment</i>	42,65 %	2
5	<i>Access Management</i>	25,76 %	2
<i>Maturity Level Domain Service Operation</i>			2

Hasil pengukuran manajemen layanan TI domain *service operation* pada PT Mukti Adhi Sejahtera melalui pengukuran *maturity level* ITIL V3 menunjukkan nilai LEVEL 2. Tingkat kematangan ITIL pada domain *Service Operation* yang hanya mencapai Level 2 disebabkan oleh beberapa faktor utama yang menunjukkan bahwa PT. Mukti Adhi Sejahtera masih berada dalam tahap pengembangan proses dasar dan pengelolaan rutin.

Rekomendasi perbaikan tingkat kematangan TI domain *service operation*

untuk membantu organisasi dalam meningkatkan tingkat kematangan menuju level yang lebih tinggi. Saran ini mencakup upaya yang perlu dilakukan agar organisasi dapat mengelola layanan TI dengan lebih baik. Saat ini, posisi rata-rata tingkat kematangan di dunia berada pada level 2. berdasarkan hasil penilaian *maturity level* ITIL yang sudah dilakukan, peneliti akan memberikan saran perbaikan pada masing-masing subprocess.

Event Management

Standarisasi prosedur dan kebijakan diperlukan untuk memastikan penanganan event dilakukan secara konsisten dan efisien. Untuk mendukung hal tersebut, implementasi alat pemantauan otomatis menjadi langkah penting karena mampu mempercepat respons dan meningkatkan efektivitas dalam menangani event. Selain itu, pelatihan berkelanjutan bagi tim manajemen event juga harus dilakukan guna meningkatkan kompetensi dan kesiapan tim dalam menghadapi berbagai situasi yang mungkin terjadi.

Incident Management

Perusahaan perlu membuat dokumentasi dan standarisasi prosedur untuk memastikan penanganan insiden dilakukan secara konsisten dan efisien. Untuk mendukung upaya tersebut, analisis akar masalah menjadi langkah penting guna mengidentifikasi penyebab utama insiden dan mencegah terulangnya di masa depan. Selain itu, implementasi sistem pelaporan insiden yang rinci dan real-time akan memperkuat kemampuan perusahaan dalam memantau dan melaporkan insiden secara efektif dan mempermudah pengambilan tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah dengan cepat.

Problem Management

Organisasi perlu melakukan analisis tren untuk mengidentifikasi potensi masalah sebelum menjadi insiden. Selain itu mengembangkan dan memelihara basis pengetahuan yang berisi solusi untuk masalah yang sering terjadi akan membantu dalam menyelesaikan masalah dengan lebih cepat.

Request Fulfillment

Perusahaan perlu pengembangan portal layanan mandiri yang memungkinkan pengguna untuk mengajukan dan melacak permintaan mereka sendiri perlu dilakukan agar beban pada tim TI berkurang, sehingga tim TI dapat fokus pada tugas-tugas yang lebih kritis. Organisasi juga perlu menggunakan metrik dan indikator kinerja untuk memantau serta meningkatkan efisiensi pemenuhan permintaan secara berkelanjutan, guna memastikan bahwa proses *request fulfillment* berjalan dengan baik.

Access Management

Perusahaan perlu merevisi dan memperkuat kebijakan akses untuk meningkatkan keamanan. Implementasi sistem manajemen akses otomatis juga penting untuk mengelola hak akses secara efisien dan aman. Selain itu, audit berkala diperlukan untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan regulasi, mengidentifikasi area perbaikan, serta meningkatkan keamanan dan efisiensi manajemen akses.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kematangan ITIL V3 pada manajemen layanan TI di PT Mukti Adhi Sejahtera, ditemukan bahwa kurangnya data dan dokumentasi yang lengkap memengaruhi kinerja manajemen layanan TI, sehingga mengakibatkan rendahnya nilai tingkat kematangan. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa tingkat kematangan di domain *Service Operation* berada pada Level 2, yang menandakan bahwa perusahaan masih berada dalam tahap pengembangan proses dasar. Kekurangan dalam dokumentasi, standarisasi, dan pengelolaan pengetahuan menyebabkan ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan. Selain itu, proses penyelesaian insiden cenderung reaktif dan kurang terencana. Metrik dan *Key Performance Indicators* (KPIs) juga belum diterapkan secara konsisten. Keterbatasan kompetensi tim TI, pengambilan keputusan yang berbasis intuisi, dan kurangnya integrasi dengan domain ITIL lainnya menjadi hambatan dalam mencapai manajemen layanan yang lebih proaktif dan stabil.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] L. Magdalena, "Analisis Problem Management pada IT Helpdesk dengan implementasi ITSM dan SLA (Studi Kasus : Citigroup Indonesia)," *J. Digit*, vol. 1, no. 2, pp. 97–112, 2011.
- [2] A. Pakarbudi, E. Enjelina, A. Putra, P. Yoga, and H. A. Bayu, "Analisa_Kesiapan_Pt_Abc_Dalam_Penerapan_E-Manufact," vol. 5, no. 1, pp. 59–71, 2023.
- [3] G. B. Putri and T. Sutabri, "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang," *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 162–167, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.144.
- [4] A. Rosano and D. Sudaradjat, "Pemeriksaan Maturitas Manajemen Infrastruktur Bagian Pusat Data Bank XYZ Menggunakan Kerangka Kerja ITIL V.3," *Remik*, vol. 7, no. 2, pp. 884–895, 2023, doi: 10.33395/remik.v7i2.12191.
- [5] A. Aminudin, I. Carolina, and A. Supriyatna, "Pengukuran Tingkat Kematangan

- Transportasi Online Menggunakan Maturity Model Proses Menetapkan dan Mengelola Mutu Layanan,” *J. Infortech*, vol. 4, no. 1, pp. 39–44, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech/article/view/12807>
- [6] A. Kusaini, N. D. Wulanndari, Muchtarruddin, J. N. Manuputty, and A. Pakarbudi, “Evaluasi Kinerja Tata Kelola TI Pada Perguruan Tinggi Melalui Penilaian Capability Level COBIT5 (Studi Kasus : di Universitas XYZ),” *SNESTIK (Seminar Nas. Tek. Elektro, Sist. Informasi, dan Tek. Inform.)*, pp. 319–325, 2022, [Online]. Available: <http://ejurnal.itats.ac.id/snestik/article/view/2911%0Ahttp://ejurnal.itats.ac.id/snestik/article/download/2911/2305>
- [7] M. K. Anam, N. Lizarti, and A. N. Ulfah, “Analisa Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation,” *Fountain Informatics J.*, vol. 4, no. 1, p. 8, 2019, doi: 10.21111/fij.v4i1.2810.
- [8] Y. Pratama and T. Sutabri, “Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi,” *J. Nuansa Inform.*, vol. 17, no. 1, pp. 2614–5405, 2023, [Online]. Available: <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>
- [9] A. F. Deyantoro, R. Setyadi, and Y. Saintika, “Penerapan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 pada Domain Service Operation untuk menganalisa Manajemen Layanan Teknologi Informasi,” *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 3, p. 629, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i3.4232.
- [10] M. A. Pratiwi and A. R. Tanaamah, “Analysis of IT Service Management in the Salatigaku Application Using the Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3,” *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 2, no. 1, pp. 33–43, 2020, doi: 10.33557/journalisi.v2i1.38.
- [11] A. Hanifah, K. Kraugusteliana, and Sarika, “Pengukuran Capability Level Pada Layanan Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) Menggunakan Framework COBIT 5 Domain APO, DSS, dan MEA,” *Semin. Nas. Mhs. Ilmu Komput. dan Aplikasinya*, pp. 276–285, 2022.

