



ANALISIS LAYANAN KUALITAS TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V.4 PADA E-TICKETING APLIKASI FERIZY PT.ASDP INDONESIA FERRY

Fyrsty Ashra Nisa¹, Yulhendri²

Program Studi Sistem Informasi¹, Universitas Esa Unggul²

Fyrstyashranisa8165@student.esaunggul.ac.id, yulhendri@esaunggul.ac.id

Abstrak :

ITIL 4 mengintegrasikan Domain Value System "DVS" sebagai kerangka manajemen layanan TI yang mencakup Perbaikan Berkelanjutan (Continual Improvement) dan Manajemen Kontinuitas Layanan (Service Continuity Management). Perbaikan berkelanjutan berfokus pada peningkatan proses dan layanan secara terus-menerus serta mendorong adaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis dan teknologi. Manajemen kontinuitas layanan berfokus pada kelangsungan layanan TI selama krisis dengan merencanakan dan memelihara rencana pemulihan bisnis yang efektif. Studi ini mengkaji penerapan kedua domain di DVS dan menyoroti pentingnya keduanya dalam meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi risiko, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasilnya diharapkan dapat mengoptimalkan implementasi ITIL 4, meningkatkan layanan TI, dan meningkatkan nilai pelanggan.

Kata Kunci : ITIL 4, Domain Value System (DVS), Perbaikan Berkelanjutan, dan Manajemen Kontinuitas Layanan.

Abstract :

ITIL 4 integrates the Domain Value System "DVS" as an IT service management framework encompassing Continual Improvement and Service Continuity Management. Continual improvement focuses on the ongoing enhancement of processes and services, encouraging adaptation to changes in the business and technological environment. Service continuity management concentrates on maintaining IT services during crises by planning and maintaining effective business recovery plans. This study examines the implementation of both domains in DVS, highlighting their importance in enhancing operational efficiency, reducing risk, and increasing customer satisfaction. The outcomes are expected to optimize the implementation of ITIL 4, enhance IT services, and increase customer value.

Kata Kunci : ITIL 4, Domain Value System (DVS), Continual Improvement, and Service Continuity Management.

1. Pendahuluan



Teknologi Informasi mengacu pada penggunaan komputer yang terdiri perangkat lunak dan perangkat keras dalam melakukan memproses, mengirimkan, menyimpan dan juga mengelola informasi. Penggunaan teknologi untuk proses bisnis, mendapatkan akses informasi, dan teknologi yang memiliki hubungan dengan pengolahan data dan kemudian menjadi informasi serta proses penyaluran data dengan batas an ruang dan waktu. Teknologi informasi diterapkan pada pengelolaan informasi yang kini menjadi bagian penting karena semakin kompleksnya tugas pengelolaan, pengaruh perekonomian internasional (globalisasi), dan perlunya respon yang lebih cepat serta tekanan persaingan komersial.

Manajemen layanan TI adalah proses yang dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan TI suatu perusahaan. Di era digital saat ini, teknologi informasi (TI) menjadi hal yang sangat penting dalam menjalankan sebuah bisnis. Namun penggunaan TI yang semakin meluas dan kompleks membuat pengelolaannya semakin sulit. Oleh karena itu, IT Service Management (ITSM) menjadi solusi untuk memastikan layanan TI yang diberikan kepada pengguna dapat berjalan dengan lancar dan efektif. ITSM juga mencakup seluruh teknologi informasi dalam organisasi. Tujuan dari IT Service Management (ITSM) adalah menyelaraskan tujuan tim TI dengan tujuan bisnis yang lebih luas dan memastikan tindakan mereka mendukung misi secara keseluruhan. ITSM juga menekankan perbaikan berkelanjutan untuk memastikan tim TI dapat terus meningkatkan kualitas layanan TI yang mereka berikan kepada pelanggan.

Transportasi merupakan bagian terpenting untuk sarana dalam hal memudahkan manusia menuju tujuan yang ingin dituju, maka dengan ada nya penerapan teknologi dalam aspek transportasi menjadi solusi terbaik untuk menangani kegiatan operasional agar menjadi lebih efisien dan efektif. Transportasi laut di Indonesia merupakan hal penting sebagai negara kepulauan terbesar di dunia, maka peranan transportasi laut yaitu angkutan penyebrangan dan pelabuhan memiliki fungsi sebagai jembatan yang menghubungkan antara dua pulau untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus menunjang pertumbuhan ekonomi serta kemakmuran. Pelabuhan Bakauheni dan juga pelabuhan merak yang dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry merupakan satu – satunya badan usaha milik negara pada sektor penyebrangan.

Digitalisasi dalam pembelian tiket untuk menaiki kapal sudah berjalan sejak 1 Mei 2020 hingga saat ini dengan diawali dari website hingga aplikasi. Sudah banyak peningkatan yang dilakukan hingga saat ini. Namun harus adanya perbaikan terhadap Aplikasi Ferizy, sehingga pengguna memberikan complain terkait aplikasi yang digunakan. Untuk itu dilakukan uji kepuasan penumpang yang diharapkan akan



mendapatkan solusi dan juga mengetahui kelebihan dan kekurangan dari aplikasi yang telah dibuat.

Untuk itu dilakukan Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi dengan menggunakan Framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library) Versi 4, penumpang yang diharapkan akan mendapatkan solusi dari permasalahan yang ada dan juga mengetahui sudah seberapa baik aplikasi yang telah dibuat dan keuntungan apa yang penumpang dapatkan dalam penggunaan aplikasi tersebut.

2. TINJAUAN PUSTAKA

1. E- Ticketing

E-ticketing adalah salah satu bentuk pelayanan jasa dalam melayani calon penumpang untuk menggunakan angkutan yang dipilihnya dalam bepergian dengan cara cepat dan akurat. E-ticketing merupakan suatu cara dalam hal pemesanan tiket bagi calon penumpang yang akan bepergian menggunakan angkutan yang dipilihnya. E-ticketing merupakan fasilitas pemesanan tiket online yang dirancang untuk membantu kelompok masyarakat yang tidak memiliki akses ke sistem jenis ini. E-ticketing memberikan solusi terhadap masalah yang menyebabkan kepadatan penumpang yang tinggi di stasiun – stasiun untuk mengantri pemesanan tiket menaiki kapal di penyebrangan.

2. ITSM (Information Technology Service Management)

IT Service Management adalah manajemen dari semua proses yang bekerja sama untuk memastikan kualitas layanan, sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan. Seperti inisiasi, desain, organisasi, pengendalian, pengadaan, dukungan dan peningkatan layanan TI, disesuaikan dengan kebutuhan organisasi pelanggan.

3. ITIL (Information Technology Infrastructure Library) V.4

ITIL 4 adalah versi terbaru dari kerangka kerja ITIL , kerangka kerja yang diakui secara global untuk Manajemen Layanan TI (ITSM) yang dirilis pada bulan Februari 2019. Kerangka kerja ini terutama berfokus pada menyatukan berbagai pemangku kepentingan dalam suatu organisasi untuk bersama-sama menciptakan nilai bagi pengguna akhir di era digital. Dengan hadirnya kerangka kerja baru seperti VeriSM, SIAM, dan FitSM dalam lanskap manajemen layanan TI, versi ITIL sebelumnya (ITIL v3)



perlu disempurnakan dalam pendekatannya terhadap manajemen layanan sebagai pendukung bisnis.

4. ITIL V.4 Domain Service Value System

Service Value System merupakan bagian penting dari ITIL 4 dan memfasilitasi penciptaan nilai bersama. Ini menunjukkan bagaimana seluruh komponen dan aktivitas organisasi bekerja sama untuk menciptakan nilai. Sistem nilai layanan (SVS) ITIL 4 berinteraksi dengan organisasi lain dan dengan demikian membentuk ekosistem ITIL yang melaluinya dapat menciptakan nilai bagi organisasi, pemangku kepentingan, dan pelanggan.

3. PEMBAHASAN

1. ITIL 4 Domain Service Value System

ITIL 4 dengan domain SVS ini melakukan pendekatan dengan pendekatan berbasis praktik yang digunakan untuk model yang mewakili komponen dan aktivitas organisasi bekerja sama dalam memberikan fasilitas dalam penciptaan nilai. Pada Aplikasi Ferizy pembelian tiket penyebrangan dengan online (E-Ticketing) dimana Framework manajemen layanan IT yang dapat digunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) 4 dengan kerangka kerja Service Value System (SVS) memberikan panduan yang dibutuhkan organisasi untuk mengatasi kondisi yang terjadi. Dengan itu terdapat dua sub domain dari pendekatan praktik yang relevan dengan permasalahan ini yaitu praktik manajemen umum yaitu Continual Improvement dan praktik manajemen luar yaitu Service Continuity Management. Sebagai berikut :

1) Continual Improvement

Praktik yang mendukung dalam mengidentifikasi aplikasi ferizy untuk meningkatkan layanan, komponen layanan dari sistem layanan aplikasi ini. Bertujuan untuk menyelaraskan operasi jalannya aplikasi dan dapat mengembangkan tampilan aplikasi menjadi lebih mudah di pahami maupun ramah pengguna. Masalah yang sering terjadi yaitu aplikasi ferizy terjadi eror yang membuat penumpang yang ingin menaiki kapal Ferry untuk melakukan penyebrangan dengan kapal jadi terhambat sehingga penumpang tidak ada pilihan lain yaitu membeli tiket kepada calo agar tetap bisa melakukan perjalanan. Sehingga perlu dilakukan perbaikan pada aplikasi untuk mencegah terjadinya eror pada aplikasi.

2) Service Continuity Management

Praktik manajemen layanan pada aplikasi Ferizy pada kinerja layanan dengan tingkat yang sesuai dan memastikan ketersediaan. Mempertahankan kinerja aplikasi



Ferizy yang sudah optimal dengan mempertimbangkan seluruh aspek dari seluruh fungsi pada aplikasi ini.

2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada Manajemen Layanan Aplikasi PT. ASDP Ferry, memiliki beberapa masalah yang ada, yaitu :

- 1) Pada aplikasi Ferizy terdapat error pada saat menggunakan aplikasi ataupun dalam pemesanan tiket.
- 2) Pada aplikasi Ferizy tampilannya belum dapat dikatakan user friendly, karena tampilan yang rumit.

3. Pengumpulan Data Melalui Wawancara

Pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara terhadap karyawan atau stakeholder PT. ASDP Ferry, sehingga dapat memperoleh informasi secara fakta dari narasumber yang tepat. Pertanyaan yang akan di tanyakan berdasarkan praktik manajemen umum dan manajemen layanan pada ITIL 4.

4. Maturity Level

Tingkat kematangan TI merupakan keberlangsungan dari suatu proses kepada kematangan teknologi informasi. Terdapat 5 tingkat kematangan (maturity) dengan tingkat teratas yaitu tingkat ke-5, dimana sebuah kondisi ideal saat proses dikelola dengan optimasi sistem sehingga mencapai peningkatan yang berkelanjutan. 5 tingkat tersebut sebagai berikut:

- 1) Initial (0,51 – 1,50)
Merupakan sebuah awal dari penggunaan proses yang berulang, baru, dan tanpa menggunakan dokumen.
- 2) Repeatable (1,51 – 2,50)
Merupakan tahap di mana proses tersebut didokumentasi dengan baik sehingga upaya pengulangan dengan cara yang sama dapat dilakukan.
- 3) Define (2,51 – 3,50)
Merupakan suatu proses yang telah didefinisikan sebagai standar dalam proses bisnis.
- 4) Capable (3,51 – 4,50)
Merupakan suatu proses yang dikelola secara kuantitatif sesuai dengan metril yang telah disetujui.



5) Efficient (4,51 – 5,00)

Merupakan proses yang mencakupi peningkatan proses dengan sengaja.

5. Kesimpulan

Dari permasalahan yang sudah dijelaskan, dapat diberikan kesimpulan bahwa aplikasi Ferizy masih belum berjalan dengan baik. Maka dari itu dengan metode ITIL 4 domain Value System dengan menggunakan pendekatan praktik manajemen umum (Continual Improvement) dan praktik manajemen luar (Service Continuity Management). Masalah yang sering terjadi yaitu aplikasi ferizy terjadi eror yang membuat penumpang yang ingin menaiki kapal Ferry untuk melakukan penyebrangan dengan kapal jadi terhambat sehingga penumpang tidak ada pilihan lain yaitu membeli tiket kepada calo agar tetap bisa melakukan perjalanan. Sehingga perlu dilakukan perbaikan pada aplikasi untuk mencegah terjadinya eror pada aplikasi. Selanjutnya akan memberikan sebuah rekomendasi atau saran dalam mengembangkan layanan maupun perbaikan sehingga lebih efisien.

4. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Yudi, P., & Muhamad, A. (1970, January 1). *Analisis Layanan Kualitas Teknologi INFORMASI MENGGUNAKAN framework ITIL v.3 Pada pt PLN Tebingtinggi*. Repository Universitas Bina Darma. <https://repository.binadarma.ac.id/875/>
- Alex , A. O. Z. P. a O. Z., & Víctor , O. M. P. (n.d.). *It service management model based on ITIL for the Information Technology and Communications Unit of the Universidad de las Fuerzas Armadas Espe Campus Latacunga*. IJIMT. <http://www.ijimt.org/index.php?m=content&c=index&a=show&catid=118&id=1263>
- Ardianto, W. (n.d.). *Evaluating Information Technology at libraries and archives' department using ITIL V3 Domain Service transition*. Interdisciplinary Social Studies. <https://iss.internationaljournallabs.com/index.php/iss/article/view/170>
- Ayuh, J. A., & Chernovita , H. P. (n.d.). Analisis incident management E-court Pada Pengadilan negeri salatiga ... <https://www.semanticscholar.org/paper/Analisis-Incident-Management-E-Court-Pada-Negeri-V4-Ayuh-Chernovita/dab7a38013cb124fb08e1f1a419a59ec28a947d9>
- Bayu Putra, Muhammad Jazman, Megawati, & Febi Nur Salisah. (2022, December 1). *It governance audit at the Kampar Regency Library and Archives Department using COBIT 2019 and Itil 4*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Repository. <http://repository.uin-suska.ac.id/62015/>
- Hastini, S., & Cholil, W. (1970, January 1). *Analisa Komponen Itsm Pada e-learning Perguruan Tinggi di Kota Palembang menggunakan itil v.3*. Mendeley. <https://www.mendeley.com/catalogue/72ccc3cb-47a5-316c-90f6-01b5244e582f/>



- Hayadi , H. B., & Sukmana, T. H. (n.d.). The development of ITSM research in Indonesia: A Systematic Literature Review. *International Journal of Artificial Intelligence Research*.
https://www.researchgate.net/publication/367920054_The_Development_of_ITSM_Research_in_Indonesia_A_Systematic_Literature_Review/fulltext/63db5c9b62d2a24f92e9f0a1/367920054_The_Development_of_ITSM_Research_in_Indonesia_A_Systematic_Literature_Review.pdf
- Lubis, M., Annisyah, R. C., & Winiyanti, L. L. (2020, April 1). *IOPscience*. IOP Conference Series: Materials Science and Engineering.
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/847/1/012077>
- Mahardika, W. K., & Emanuel, A. W. R. (n.d.). *Analysis of Information Technology Services using the ITIL V.3 framework*. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*.
<http://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/sisfokom/article/view/1624>
- Muhammad, R., & Suzi Oktavia, K. (1970, January 1). *Analisis IT service management (ITSM) Layanan SISFO universitas Bina Darma Palembang menggunakan framework itil V3*. Repository Universitas Bina Darma. <https://repository.binadarma.ac.id/944/>
- Nachrowi, E., Nurhadryani, Y., & Sukoco, H. (2020, August 20). *Evaluation of governance and Management of Information Technology Services using COBIT 2019 and ITIL 4*. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*.
<https://scholar.archive.org/work/mok3ph6yhzfqrnpzal4ejae5xe>
- Risa , S. A., Nurul , M., & Ferdy , F. (n.d.). *Information Technology Services Management Audit using the COBIT and ...*
<https://www.semanticscholar.org/paper/INFORMATION-TECHNOLOGY-SERVICES-MANAGEMENT-AUDIT-Safitri-Mutiah/a67d446e4e92439272cf759bdc9d91014e6b6082>
- Rudy , Y., Suharjitoa, Ditdit , U. N., & Amalia, Z. (2019, October 1). *Evaluation model for the implementation of Information Technology Service Management using FUZZY ITIL*. *Procedia Computer Science*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050919310877>
- Setyadi, R., & Priyatiningsih, E. (2021, May 1). *Maturity level of ITSM analysis using ITIL V3 framework in State Electricity Enterprise Purwokerto – Doaj*. *Jurnal Informatika*.
<https://doaj.org/article/c5dbb1ab370e4636ac48770299f57ce8>
- Setyaningsih, A. F., Prabowo, W. A., & Saintika, Y. (n.d.). *Evaluasi Manajemen Layanan teknologi informasi menggunakan ITIL V4*. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*.
<http://journal.thamrin.ac.id/index.php/jtik/article/view/1375/pdf>
- Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi Dengan ITIL V4 untuk Estimasi ... (n.d.).
https://www.researchgate.net/publication/368448475_Tata_Kelola_Layanan_Teknologi_Informasi_dengan_ITIL_V4_untuk_Estimasi_Layanan/fulltext/63e84be4e2e1515



b6b8bde92/Tata-Kelola-Layanan-Teknologi-Informasi-dengan-ITIL-V4-untuk-Estimasi-Layanan.pdf

Unesa. (n.d.). *Universitas Negeri Surabaya*. Digilib.

<https://digilib.unesa.ac.id/detail/ODBmZWRiMTAtNzgyNS0xMWVjLTg4YWUtNzc3ZjYxMGVjOGEx>

Wicaksono, F., & Baswara, O. S. (n.d.). *Design and implementation of web-based Helpdesk Information Systems Using Extreme Programming Methods*. ITEJ (Information Technology Engineering Journals).

<https://syekhnurjati.ac.id/journal/index.php/itej/article/view/44>

Yazici, A., Mishra, A., & Kontogiorgis, P. (n.d.). It service management (ITSM) education and research: Global View. [https://www.semanticscholar.org/paper/IT-service-management-\(ITSM\)-education-and-global-Yazici-Mishra/9521cfcecb28b34be5083062063630f9cdc9694a](https://www.semanticscholar.org/paper/IT-service-management-(ITSM)-education-and-global-Yazici-Mishra/9521cfcecb28b34be5083062063630f9cdc9694a)

Yeni, E., & Gunawan, W. (n.d.). Assessing IT services management with ITIL Framework V3: A case study. <http://www.aasmr.org/jsms/Vol13/No.4/Vol.13.No.4.09.pdf>