



## Analisis Manajemen Layanan TI Pada Perusahaan Penyedia Layanan Internet Menggunakan ITIL V4 Service Value System

Irmawati Tri Wahyuni<sup>1\*</sup>, Andini Diyas Saputri<sup>2</sup>, Ito Setiawan<sup>3</sup>, Banu Dwi Putranto<sup>4</sup>

<sup>1-3</sup> Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto, Indonesia

<sup>4</sup> Teknologi Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto, Indonesia

\* Penulis Korespondensi: [irmawahyunikl@gmail.com](mailto:irmawahyunikl@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** *This study analyzes the gap in the implementation of Information Technology (IT) service management at an internet service provider in Purwokerto using the ITIL V4 Service Value System (SVS) framework. The company faces a number of major problems, such as delays in incident handling, data fragmentation between operational applications, low automation in network monitoring, and suboptimal coordination between the technical and customer service divisions. The purpose of this study is to evaluate the level of compliance of current service practices with ITIL V4 SVS best practices and to formulate recommendations for improvements that can increase operational efficiency and service reliability. The research uses a qualitative descriptive method with a case study approach, with data collected from interviews and observations in the technical and customer service divisions, then analyzed based on the five main components of ITIL V4 SVS. The results show that the company has implemented several ITIL principles, particularly in terms of customer value focus and process simplicity, but the implementation of iterative feedback, data integration, and automation is still at a low level of maturity. This study concludes that strengthening the real-time monitoring system, increasing cross-divisional visibility, and establishing a Continual Improvement Register are important steps towards realizing more efficient, responsive, and sustainable IT service management.*

**Keywords:** Gap Analysis; Internet Service Provider; ITIL V4; ITSM; Service Value System.

**Abstrak.** *This study aims to analyze the implementation gaps in Information Technology (IT) service management at an internet service provider in Purwokerto using the ITIL V4 Service Value System (SVS) framework. Specifically, the study evaluates the alignment of the organization's current service practices with the five core components of SVS Guiding Principles, Governance, Service Value Chain, Practices, and Continual Improvement and identifies areas requiring improvement. A qualitative descriptive method with a case study approach was employed, with data collected through structured interviews and direct observations in the Network Maintenance and Customer Service divisions. The analysis was conducted based on key indicators such as incident response speed, integration of operational data, the level of automation in network monitoring, cross-divisional coordination effectiveness, and consistency in service documentation. The findings indicate that several ITIL V4 principles have been partially implemented, particularly those related to customer value focus and operational simplicity. However, the maturity level remains low in areas such as iterative feedback, data integration, real-time monitoring, and process automation. The study also reveals that incident handling is still reactive, root-cause documentation is not standardized, and continual improvement activities are not systematically recorded. This research recommends strengthening automated monitoring systems, enhancing cross-divisional visibility through integrated dashboards, implementing application integration via APIs, and establishing a Continual Improvement Register (CIR) to support more efficient, responsive, and sustainable IT service management.*

**Kata kunci:** Analisis Kesenjangan; ITIL V4; ITSM; Penyedia Layanan Internet; Sistem Nilai Layanan

### 1. LATAR BELAKANG

Industri telekomunikasi Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang stabil dan memainkan peranan penting dalam mendorong transformasi digital nasional. Laporan SDPPI (2023) mencatat bahwa sektor ini berkontribusi lebih dari 5% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional dengan pertumbuhan mencapai 6,2%, didorong oleh peningkatan layanan

broadband dan perluasan jaringan 5G. Pada tingkat global, nilai pasar industri telekomunikasi diprediksi mencapai USD 1,7 triliun pada tahun 2025 (Statista, 2025), menegaskan posisinya sebagai sektor strategis dalam percepatan digitalisasi. Sejalan dengan itu, hasil survei APJII (2024) menunjukkan bahwa penetrasi internet nasional telah mencapai 79,5%, dengan dominasi penggunaan fixed broadband rumah tangga. Tingginya ketergantungan masyarakat pada konektivitas berkualitas menjadikan penyedia layanan internet (Internet Service Provider/ISP) dituntut untuk memberikan layanan yang stabil, responsif, dan dapat diandalkan.

Di sisi lain, meningkatnya jumlah pelanggan tidak selalu diiringi dengan peningkatan kualitas layanan. Survei ITIC (2024) menemukan bahwa lebih dari 90% organisasi mengalami kerugian sedikitnya USD 300.000 untuk setiap satu jam downtime. Dampak gangguan layanan tidak hanya berpengaruh pada kenyamanan pelanggan, tetapi juga berimplikasi pada loyalitas, produktivitas, serta reputasi bisnis digital (IDC & Veeam, 2024). Pada pasar ISP, tingginya tingkat perpindahan pelanggan (*churn rate*) umumnya disebabkan oleh kualitas layanan jaringan yang tidak stabil, penanganan insiden yang lambat, dan tidak tercapainya *Service Level Agreement* (SLA). Hal ini menjadi tantangan signifikan bagi ISP, termasuk perusahaan penyedia layanan internet di Purwokerto.

Kondisi tersebut juga terlihat pada perusahaan yang menjadi objek penelitian ini. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diperoleh temuan bahwa rata-rata *Mean Time to Resolution* (MTTR) perusahaan masih berada di angka 4,8 jam, lebih tinggi dibandingkan standar industri. Selain itu, deteksi awal gangguan sebagian besar bergantung pada laporan pelanggan karena belum tersedia sistem monitoring *real-time* berbasis otomatisasi. Fragmentasi data antar aplikasi operasional seperti Stella, Melisa, dan Maira mengakibatkan alur koordinasi menjadi tidak efisien, sementara proses layanan masih banyak mengandalkan komunikasi informal melalui aplikasi pesan instan. Kondisi ini menyebabkan beberapa SLA tidak tercapai, khususnya pada indikator kecepatan respons dan penyelesaian insiden.

Beberapa penelitian mendukung temuan ini. Suryandari (2021) melaporkan bahwa performa jaringan FTTH di Purwokerto masih menghadapi kendala *availability* dan *link budget* yang tidak stabil. Desvita et al. (2024) serta Safitri et al. (2021) menemukan bahwa pencatatan insiden dan dokumentasi proses layanan pada banyak institusi masih belum sistematis sehingga memperlambat penanganan gangguan. Penelitian lain oleh Ridho Mubarak dan Ramadhan (2024) menunjukkan bahwa masalah throughput, delay, dan packet loss pada jaringan lokal turut memengaruhi kualitas layanan pelanggan. Hal ini menegaskan bahwa penyedia layanan internet membutuhkan pendekatan tata kelola layanan yang lebih terstruktur, terstandar, dan berorientasi pada peningkatan nilai layanan.

Dalam menghadapi tantangan tersebut, manajemen layanan TI (ITSM) menjadi komponen kunci untuk memastikan kualitas layanan yang konsisten dan dapat ditingkatkan. Penelitian Herlinudinkhaji dan Ramadhani (2023) menunjukkan bahwa ITIL V4 mampu meningkatkan kematangan proses layanan melalui struktur praktik yang lebih adaptif dan modern. Studi Fajriah dan Meiyanti (2025) juga menyimpulkan bahwa ITIL V4 efektif dalam merancang sistem helpdesk yang terukur dan responsif terhadap kebutuhan organisasi. Pada sektor telekomunikasi, penerapan ITIL terbukti meningkatkan stabilitas layanan dan mempercepat penanganan insiden (Fathan et al., 2024). Hal ini memperkuat bukti bahwa kerangka kerja ITIL merupakan metode yang tepat untuk mengevaluasi dan meningkatkan manajemen layanan pada ISP.

ITIL V4 diperkenalkan dengan konsep *Service Value System (SVS)* yang mengintegrasikan lima komponen inti: *Guiding Principles*, *Governance*, *Service Value Chain*, *Practices*, dan *Continual Improvement* (Axelos, 2019). SVS memberikan pendekatan holistik untuk menciptakan nilai layanan melalui kombinasi proses, sumber daya, teknologi, dan kolaborasi lintas fungsi. Dibandingkan versi sebelumnya, ITIL V4 lebih adaptif terhadap lingkungan digital modern, menekankan otomatisasi, integrasi proses, serta penguatan umpan balik iteratif. Karakteristik ini sangat relevan bagi ISP yang menghadapi kompleksitas operasional tinggi, standar SLA ketat, dan kebutuhan perbaikan berkelanjutan.

Dengan mempertimbangkan kondisi aktual perusahaan, tantangan layanan TI, serta kebutuhan menuju peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan, ITIL V4 dipilih sebagai kerangka analisis yang paling tepat. Pendekatan ini memungkinkan penilaian kesenjangan (*gap analysis*) antara praktik layanan yang berjalan dan *best practices* industri, sekaligus memberikan dasar penyusunan rekomendasi strategis untuk meningkatkan efisiensi, keandalan, dan responsivitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan manajemen layanan TI pada salah satu penyedia layanan internet di Purwokerto menggunakan ITIL V4 SVS dan merumuskan rekomendasi *continual improvement* yang relevan dan terukur.

## 2. KAJIAN TEORITIS

### *Information Technology Service Management (ITSM)*

Manajemen *Information Technology Service Management (ITSM)* atau Manajemen Layanan TI merupakan sekumpulan proses terintegrasi yang dirancang untuk mengelola, membangun, dan memastikan layanan TI berjalan sesuai standar kualitas yang ditetapkan organisasi. ITSM berfokus pada penyelarasan layanan TI dengan kebutuhan bisnis melalui tata

kelola proses yang konsisten, terdokumentasi, dan berorientasi nilai. Dengan menerapkan ITSM, organisasi dapat memperoleh manfaat seperti peningkatan kepuasan pengguna, kualitas layanan yang lebih stabil, efisiensi operasional yang lebih tinggi, mitigasi risiko yang lebih optimal, serta kemampuan merespons perubahan kebutuhan bisnis secara cepat dan efektif (Darmawati et al., 2024; Krismayanti & Sutabri, 2023).

Dalam konteks penyedia layanan internet (ISP), ITSM menjadi sangat penting karena kualitas layanan TI berpengaruh langsung terhadap stabilitas jaringan, kecepatan penanganan insiden, serta pencapaian *Service Level Agreement* (SLA). Proses-proses inti seperti *Incident Management*, *Problem Management*, *Service Request Management*, dan *Monitoring & Event Management* merupakan elemen kunci untuk memastikan layanan tetap andal dan responsif. Oleh karena itu, konsep ITSM dalam penelitian ini tidak hanya memberikan landasan teoretis, tetapi juga menjadi acuan untuk menilai efektivitas operasional perusahaan dan mengidentifikasi kesenjangan layanan yang muncul dalam praktik sehari-hari.

#### **ITIL V4**

IT *Infrastructure Library* (ITIL) versi IT Infrastructure Library (ITIL) versi 4 merupakan penyempurnaan dari ITIL versi 3 yang dirilis pada tahun 2019 dengan pendekatan berbasis nilai yang lebih fleksibel dan adaptif terhadap perkembangan teknologi modern. ITIL V4 dirancang untuk membantu organisasi menghadapi kompleksitas layanan digital melalui panduan yang terintegrasi, kolaboratif, dan berorientasi pada penciptaan nilai layanan secara berkelanjutan (Harjanto & Aji, 2024). Sebagai kerangka kerja *IT Service Management* (ITSM) yang paling banyak diadopsi secara global, ITIL V4 menyediakan *best practices* dalam pengelolaan layanan TI, mulai dari perencanaan strategis, pengoperasian layanan, hingga peningkatan berkelanjutan.

Pengembangan ITIL V4 memperkenalkan konsep *Service Value System* (SVS) sebagai kerangka menyeluruh yang menjelaskan bagaimana seluruh komponen organisasi saling berinteraksi untuk menghasilkan nilai layanan. SVS terdiri dari lima elemen inti:

- a) **Guiding Principles**, sebagai dasar pengambilan keputusan yang membantu organisasi tetap adaptif dan konsisten dalam kualitas layanan.
- b) **Governance**, yang memastikan adanya mekanisme kendali, arah strategis, dan akuntabilitas dalam pengelolaan layanan TI.
- c) **Service Value Chain (SVC)**, sebagai model operasional yang menggambarkan langkah-langkah utama dalam mengubah permintaan menjadi nilai layanan secara efektif.
- d) **Practices**, yaitu sekumpulan sumber daya, proses, dan kompetensi yang digunakan untuk mendukung tujuan operasional dan strategis organisasi.

- e) ***Continual Improvement***, mekanisme evaluasi dan peningkatan berkelanjutan untuk menjaga relevansi, efisiensi, serta kualitas layanan dari waktu ke waktu (Fajriah & Meiyanti, 2025).

Struktur SVS ini tidak hanya menjelaskan komponen fundamental dalam manajemen layanan TI, tetapi juga memberikan cara pandang holistik mengenai bagaimana layanan diciptakan, disampaikan, dan ditingkatkan. Dalam konteks penelitian ini, ITIL V4 dipilih karena kemampuannya untuk mengidentifikasi kesenjangan antara praktik layanan aktual perusahaan dengan standar global, terutama dalam aspek penanganan insiden, pemantauan jaringan, dokumentasi proses, integrasi data, dan kolaborasi lintas divisi. Dengan demikian, teori ITIL V4 tidak hanya menjadi landasan teoretis, tetapi juga menjadi kerangka analitis untuk mengevaluasi tingkat kematangan layanan TI perusahaan penyedia internet di Purwokerto.

### ***Service Value System (SVS)***

*Service Value System (SVS)* dalam ITIL merupakan kerangka menyeluruh yang menjelaskan bagaimana seluruh komponen dan aktivitas organisasi saling berinteraksi untuk menciptakan nilai layanan berbasis teknologi informasi. SVS menggambarkan alur transformasi mulai dari permintaan (*demand*) hingga terciptanya nilai (*value*), dengan menekankan pentingnya koordinasi lintas fungsi, pemanfaatan sumber daya secara optimal, serta peningkatan layanan secara berkelanjutan. Dengan menerapkan SVS, organisasi dapat mengoptimalkan investasi TI, meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*), serta memperkuat efisiensi operasional secara menyeluruh (Harjanto & Aji, 2024). Model ini sangat relevan bagi penyedia layanan internet (ISP), yang membutuhkan proses layanan yang konsisten, responsif, dan berbasis data untuk mencapai SLA dan menjaga stabilitas layanan.

### **Komponen Service Value System (SVS)**

Menurut Axelos (2019), SVS terdiri dari beberapa elemen inti berikut:

#### **a) Guiding Principles**

*Guiding Principles* memberikan arahan strategis dalam pengambilan keputusan terkait manajemen layanan. Prinsip-prinsip ini membantu organisasi menerapkan praktik ITIL secara konsisten, adaptif, dan sesuai kebutuhan operasional. Prinsip ini juga berfungsi sebagai fondasi dalam mendorong budaya perbaikan berkelanjutan di seluruh elemen layanan.

##### **1) Focus on value**

Setiap aktivitas organisasi harus memberikan nilai bagi pemangku kepentingan, termasuk mempertimbangkan pengalaman pelanggan, keandalan layanan, dan kualitas interaksi pengguna.

2) ***Start where you are***

Organisasi perlu memanfaatkan kapabilitas, sistem, dan data yang sudah ada sebelum merancang perubahan baru. Pendekatan ini mencegah pemborosan dan memastikan perbaikan berbasis bukti nyata.

3) ***Progress iteratively with feedback***

Perubahan dilakukan secara bertahap (*incremental*) dengan mengandalkan umpan balik pada setiap tahap. Pendekatan ini memungkinkan pengelolaan risiko yang lebih baik dan memastikan setiap langkah memberikan hasil yang terukur.

4) ***Collaborate and promote visibility***

Kolaborasi lintas divisi menghasilkan solusi yang lebih efektif. Visibilitas proses, informasi, dan status layanan harus dibangun untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pengambilan keputusan.

5) ***Think and work holistically***

Seluruh komponen organisasi teknologi, proses, informasi, manusia, dan mitra harus dipandang sebagai satu kesatuan sistem. Nilai layanan hanya dapat dicapai jika semua elemen bekerja secara terpadu.

6) ***Keep it simple and practical***

Solusi harus dirancang sesederhana mungkin tanpa mengorbankan efektivitas. Aktivitas yang tidak memberikan nilai harus dihilangkan untuk meningkatkan efisiensi layanan.

7) ***Optimize and automate***

Organisasi perlu meningkatkan efisiensi melalui optimalisasi proses dan pemanfaatan otomatisasi. Teknologi digunakan untuk mengurangi pekerjaan manual, sementara peran manusia difokuskan pada aktivitas yang membutuhkan analisis dan pengambilan keputusan.

Kerangka Guiding Principles dalam SVS menjadi dasar analisis penelitian ini untuk mengevaluasi sejauh mana perusahaan penyedia layanan internet menerapkan prinsip layanan modern seperti otomatisasi, orientasi nilai pelanggan, kolaborasi lintas divisi, dan perbaikan berkelanjutan. Prinsip-prinsip tersebut secara langsung berhubungan dengan indikator penelitian seperti MTTR, efektivitas monitoring, kualitas koordinasi, integrasi sistem, dan pencapaian SLA.

**b) Governance**

Dalam ITIL 4, unsur governance merupakan mekanisme pengendalian yang memastikan seluruh aktivitas dalam *Service Value System (SVS)* berjalan sesuai arah strategis

organisasi. Governance mencakup proses penetapan kebijakan, pemantauan kinerja, evaluasi efektivitas layanan, serta pengambilan keputusan berdasarkan data dan kebutuhan pemangku kepentingan. Prinsip-prinsip panduan (*Guiding Principles*) dan proses *Continual Improvement* diterapkan pada seluruh komponen SVS, sehingga struktur tata kelola ini berfungsi untuk memastikan bahwa nilai yang dihasilkan dari layanan TI benar-benar mendukung tujuan bisnis organisasi.

Di dalam organisasi, pengelola layanan dapat mengadopsi prinsip ITIL secara langsung atau menyesuaikannya menjadi kebijakan internal yang lebih kontekstual. Governance juga menuntut adanya pengawasan terhadap hasil perbaikan berkelanjutan, audit proses layanan, serta mekanisme akuntabilitas untuk menjamin bahwa setiap perubahan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pemangku kepentingan. Dalam konteks penyedia layanan internet, governance sangat penting untuk memastikan pencapaian SLA, pengelolaan risiko gangguan, serta pengambilan keputusan operasional secara konsisten dan berbasis data.

### c) *Service Value Chain*

*Service Value Chain* merupakan model operasional inti dalam ITIL 4 yang menjelaskan bagaimana organisasi mengubah permintaan (*demand*) menjadi nilai layanan (*value*). Model ini terdiri dari enam aktivitas utama yang saling terhubung dan dapat dikonfigurasi secara fleksibel untuk mendukung berbagai jenis layanan. SVC memfasilitasi alur kerja *end-to-end* mulai dari perencanaan, pengembangan, hingga penyampaian layanan kepada pelanggan, sehingga menjadi dasar penting dalam analisis efektivitas operasional perusahaan:

- 1) *Plan*: Memastikan bahwa visi, tujuan, kebijakan layanan, dan arah strategis organisasi selalu selaras dengan kebutuhan bisnis serta kondisi operasional. Aktivitas ini mencakup analisis kapasitas, risiko, dan prioritas layanan.
- 2) *Engage*: Meliputi interaksi dengan pengguna, pelanggan, dan pemangku kepentingan lainnya untuk memahami kebutuhan, ekspektasi, dan permintaan layanan. Aktivitas ini memastikan adanya komunikasi dua arah yang jelas dan transparan.
- 3) *Design & Transition*: Berfokus pada pengembangan layanan baru atau perubahan layanan agar siap digunakan. Aktivitas ini meliputi perencanaan, desain layanan, pengujian, validasi, serta transisi ke lingkungan operasional secara terkontrol.
- 4) *Obtain/Build*: Mengacu pada penyediaan atau pembangunan komponen layanan yang dibutuhkan, seperti perangkat keras, perangkat lunak, dokumentasi, dan sumber daya pendukung lainnya. Aktivitas ini memastikan bahwa aset dan komponen tersedia dalam kualitas dan waktu yang tepat.

- 5) *Deliver & Support*: Bertanggung jawab memastikan layanan berjalan, tersedia, dan didukung sesuai standar SLA yang disepakati. Aktivitas ini mencakup monitoring operasional, penanganan insiden, pemenuhan permintaan layanan, dan dukungan teknis kepada pengguna.
- 6) *Improve*: Merupakan aktivitas peningkatan berkelanjutan yang dilakukan pada seluruh layanan, komponen, proses, dan praktik organisasi. Aktivitas ini memastikan bahwa layanan selalu relevan, efisien, dan mampu beradaptasi terhadap kebutuhan yang berubah.

**d) Practices**

*Practices* adalah kumpulan kapabilitas organisasi yang mencakup proses, sumber daya, kompetensi, dan alat yang digunakan untuk mengelola layanan TI. Praktik-praktik yang paling umum digunakan dalam layanan TI meliputi:

- 1) *Incident Management* yaitu menangani gangguan layanan secara cepat untuk meminimalkan dampak.
- 2) *Problem Management* yaitu mengidentifikasi akar penyebab gangguan agar tidak terulang.
- 3) *Service Request Management* yaitu menangani permintaan pengguna seperti akses, instalasi, atau informasi.
- 4) *Monitoring and Event Management* yaitu memantau kondisi layanan untuk mendeteksi insiden lebih cepat.
- 5) *IT Asset Management* yaitu mengelola aset TI agar digunakan secara optimal dan sesuai siklus hidupnya.

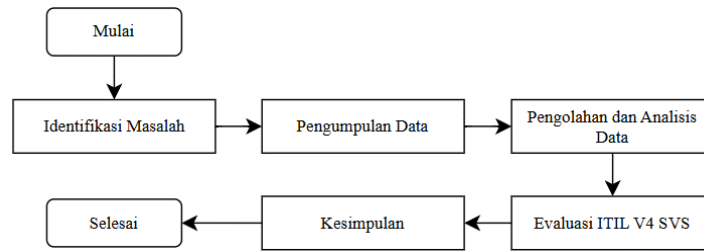
**e) Continual Improvement**

Peningkatan berkelanjutan dilakukan di seluruh bagian organisasi, baik pada level strategis maupun operasional. Setiap individu yang terlibat dalam penyediaan layanan perlu memiliki dorongan untuk terus mencari peluang perbaikan agar efektivitas layanan semakin meningkat. Prinsip ini berlaku pada seluruh elemen SVS, mulai dari produk, layanan, komponen layanan, hingga hubungan organisasi. Model ini berfungsi sebagai panduan umum dalam menjalankan inisiatif perbaikan, meningkatkan peluang keberhasilan ITSM, menjaga fokus pada nilai pelanggan, dan memastikan setiap perbaikan selaras dengan visi organisasi. Pendekatan ini juga mendorong proses perbaikan secara bertahap melalui pembagian pekerjaan menjadi langkah-langkah kecil yang lebih mudah dicapai.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus pada salah satu perusahaan penyedia layanan internet di Indonesia. Fokus penelitian adalah

menganalisis penerapan *framework ITIL 4 Service Value System (SVS)* dalam pengelolaan layanan Teknologi Informasi, khususnya pada divisi *Network Maintenance* dan *Customer Service*.



**Gambar 1.** Alur Penelitian

### **Pengumpulan Data**

Tahap awal penelitian diawali dengan studi literatur yang mencakup buku, jurnal ilmiah, laporan industri, serta dokumen resmi ITIL 4. Kajian literatur ini bertujuan untuk memahami secara komprehensif konsep Service Value System (SVS), mencakup lima komponen utamanya *Guiding Principles, Governance, Service Value Chain, Practices,* dan *Continual Improvement* serta bagaimana kerangka kerja tersebut telah diterapkan pada industri layanan telekomunikasi di berbagai studi sebelumnya. Hasil kajian teori digunakan sebagai dasar dalam menyusun pedoman wawancara, indikator observasi, dan kerangka analisis kesenjangan.

Selanjutnya, pengumpulan data primer dilakukan melalui dua teknik utama, yaitu observasi langsung dan wawancara terstruktur. Observasi dilaksanakan pada divisi *Network Maintenance* dan *Customer Service* untuk melihat secara faktual bagaimana proses penanganan gangguan berjalan, mulai dari deteksi awal, prioritas insiden, eskalasi teknis, hingga penyelesaian tiket. Selain itu, observasi juga mencakup pemantauan terhadap alur kerja tiket digital, pemanfaatan sistem internal perusahaan, serta bentuk koordinasi antar divisi.

Wawancara terstruktur dilakukan kepada staf operasional, teknisi lapangan, administrator sistem, serta supervisor layanan. Wawancara bertujuan menggali sejauh mana prinsip dan praktik ITIL 4 diterapkan dalam proses layanan TI, kendala yang ditemukan dalam operasional, efektivitas koordinasi lintas divisi, serta tingkat pemahaman tim terhadap prosedur layanan yang ada. Dengan menggabungkan observasi langsung dan wawancara, penelitian ini memperoleh gambaran holistik mengenai praktik manajemen layanan TI yang berjalan pada perusahaan penyedia layanan internet di Purwokerto.

### **Pengolahan dan Analisis Data**

Data hasil wawancara direkam dan ditranskripsi, kemudian dianalisis bersama catatan observasi menggunakan pendekatan analisis tematik. Setiap temuan dikodekan dan

dikelompokkan ke dalam kategori yang merepresentasikan komponen ITIL 4 SVS, sehingga memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi pola, hambatan, dan praktik yang relevan.

Analisis dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan membandingkan kondisi aktual di lapangan dengan *best practices* ITIL 4. Proses ini menghasilkan *gap analysis* yang memperlihatkan aspek-aspek layanan TI yang telah sesuai dengan standar ITIL maupun bagian yang masih memerlukan perbaikan. Selain itu, triangulasi data dilakukan dengan mengombinasikan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi perusahaan seperti laporan performa jaringan, data MTTR, MTBF, serta pencapaian SLA untuk memastikan akurasi dan konsistensi temuan.

### **Evaluasi Kesesuaian dengan ITIL V4 SVS**

Tahap evaluasi kesesuaian bertujuan untuk menilai penerapan manajemen layanan TI perusahaan terhadap lima domain utama ITIL V4 SVS. Analisis dilakukan dengan mengaitkan hasil temuan lapangan terhadap komponen: *Guiding Principles, Governance, Service Value Chain, Practices*, dan *Continual Improvement*.

Setiap domain dievaluasi berdasarkan indikator efektivitas seperti kecepatan respons insiden, tingkat dokumentasi proses, pemanfaatan otomatisasi, efektivitas koordinasi lintas fungsi, kepatuhan terhadap alur layanan, serta pencapaian SLA. Selain itu, analisis juga melihat sejauh mana komponen SVS saling berkaitan dan mendukung penciptaan nilai layanan (*value co-creation*) sesuai prinsip ITIL V4. Evaluasi ini memberikan pemahaman objektif mengenai tingkat kematangan implementasi ITIL V4 dalam operasional perusahaan.

### **Penarikan Kesimpulan dan Rekomendasi**

Tahap akhir penelitian dilakukan dengan menyimpulkan hasil analisis yang mencakup pencapaian perusahaan dalam mengelola layanan TI, kelemahan yang masih ditemukan, serta potensi area yang dapat ditingkatkan. Kesimpulan dirumuskan berdasarkan *gap analysis* dan evaluasi menyeluruh pada komponen ITIL V4 SVS.

Rekomendasi disusun untuk mendorong penerapan *continual improvement*, seperti penerapan sistem pemantauan real-time untuk mengurangi keterlambatan deteksi insiden, penguatan dokumentasi proses layanan agar lebih terstruktur, peningkatan otomatisasi dalam monitoring dan pencatatan insiden, serta peningkatan kolaborasi dan visibilitas lintas divisi melalui dashboard layanan. Rekomendasi ini diharapkan mampu meningkatkan stabilitas layanan, mempercepat penanganan insiden, serta memastikan perusahaan lebih mampu memenuhi SLA dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis ini menggunakan kerangka ITIL V4 *Service Value System* (SVS) untuk mengevaluasi bagaimana perusahaan penyedia layanan internet di Purwokerto mengelola layanan TI guna menciptakan nilai bersama (*value co-creation*) bagi pelanggan dan pemangku kepentingan. SVS mengintegrasikan *Guiding Principles*, *Governance*, *Service Value Chain* (SVC), *Practices*, dan *Continual Improvement*, sehingga memberikan perspektif holistik terhadap seluruh aktivitas layanan, mulai dari pemantauan infrastruktur, penanganan gangguan, pemenuhan permintaan, analisis akar penyebab, pengelolaan hak akses, hingga evaluasi performa operasional.

Untuk mempertajam pembahasan, analisis ini juga disandingkan dengan contoh implementasi nyata ITIL V4 dari berbagai perusahaan global dan nasional seperti Vodafone UK, British Telecom (BT), Telkom Indonesia, Telekom Malaysia, NTT Ltd., AT&T, dan Google Fiber. Penyandingan ini menampilkan bagaimana tantangan dan manfaat ITIL di perusahaan penyedia internet di Purwokerto mencerminkan tren industri.

##### **Analisis Guiding Principal**

Guiding Principles ITIL V4 memberikan arah strategis agar layanan TI selalu berorientasi pada nilai pelanggan dan tujuan bisnis. Pada perusahaan ini, sebagian prinsip sudah diterapkan namun belum mencapai tingkat kematangan optimal.

##### **Focus on Value**

Perusahaan memprioritaskan penanganan gangguan kritis yang berdampak luas, tetapi deteksi gangguan masih bersifat reaktif karena belum adanya sistem monitoring otomatis.

Sebagai pembanding:

- a) Vodafone UK berhasil menurunkan *mean time to repair* (MTTR) hingga 30% setelah menerapkan real-time network monitoring berbasis AI yang mendeteksi anomali sebelum pelanggan terdampak.
- b) Telkom Indonesia menggunakan *Network Operation Center* (NOC) 24/7 dengan sistem alert otomatis, memungkinkan respons insiden lebih cepat dan konsisten.

Implikasi: perusahaan di Purwokerto perlu mengadopsi solusi seperti PRTG, Zabbix, atau The

Dude agar proses deteksi insiden menjadi proaktif dan berbasis data.

##### **Start Where You Are**

Perusahaan sudah memanfaatkan aplikasi eksisting (Stella, Melisa, Maira), namun data layanan masih terfragmentasi antar aplikasi dan akses masih terbatas per divisi.

Pada kasus serupa:

- a) Telekom Malaysia memulai transformasi ITIL dengan memetakan aplikasi lama (*legacy system*) dan kemudian mengintegrasikannya melalui API Gateway tanpa harus melakukan migrasi total.
- b) NTT Ltd. Japan memulai modernisasi layanan dengan mengoptimalkan sistem lama sebelum melakukan automasi penuh.

Implikasi: integrasi API antar aplikasi internal sangat diperlukan agar alur data lintas divisi lebih efisien dan tidak silo.

### ***Progress Iteratively with Feedback***

Perusahaan telah memberikan status permintaan melalui Maira dan portal daring, namun *feedback loop* internal antardivisi belum berjalan secara sistematis.

Contoh praktik terbaik:

- a) British Telecom (BT) menjalankan *micro-iteration improvement cycle* mingguan untuk mengevaluasi performa layanan dan mengatasi hambatan proses lintas fungsi.
- b) Telkomsel menerapkan Agile feedback sprint untuk memonitor layanan digital secara cepat.

Implikasi: menerapkan pertemuan mingguan antar divisi teknis akan mempercepat peningkatan kualitas layanan.

### ***Collaborate and Promote Visibility***

Komunikasi teknis masih mengandalkan WhatsApp, yang cepat tetapi tidak terdokumentasi dan tidak menciptakan visibilitas layanan secara menyeluruh.

Perbandingan nyata:

- a) Indosat Ooredoo dan Vodafone Italia menggunakan *dashboard* Power BI dan *ServiceNow* untuk memvisualisasikan status jaringan, insiden, dan kinerja tim secara *real-time*.
- b) NTT Ltd. mendigitalisasi seluruh alur eskalasi sehingga setiap insiden dapat dilacak dari awal hingga penyelesaian.

Implikasi: penggunaan dashboard kolaboratif (misalnya Power BI atau Grafana) akan meningkatkan transparansi dan dokumentasi proses kerja.

### ***Think and Work Holistically***

Sistem tiket Maira sudah membantu koordinasi antar divisi, namun pengelolaan *end-to-end* masih belum optimal dan banyak proses masih manual.

*Best practice:*

- a) NTT Data menerapkan pendekatan holistik dengan CMDB (*Configuration Management Database*) terintegrasi sehingga seluruh aset, proses, dan layanan dapat ditinjau sebagai satu kesatuan.

- b) Telkom Akses menggunakan satu workflow otomatis dari gangguan → penanganan → verifikasi → dokumentasi.

Implikasi: perusahaan perlu mengembangkan *cross-functional service review* bulanan untuk memperkuat integrasi proses.

### ***Keep It Simple and Practical***

Perusahaan telah menerapkan *Role-Based Access Control* (RBAC) pada Stella dan Melisa, menjaga keamanan serta kejelasan tanggung jawab. Namun, akses masih silo antar divisi. Bandingkan dengan:

- a) British Telecom yang menerapkan RBAC fleksibel agar kolaborasi antar tim tetap aman tetapi tidak membatasi aliran informasi.
- b) Digi Malaysia mengintegrasikan IAM (*Identity Access Management*) sebagai pusat pengaturan akses agar audit lebih mudah.

### ***Optimize and Automate***

Pemantauan jaringan masih dilakukan secara manual melalui kegiatan patroli teknis. Dalam industri ISP global:

- a) AT&T menggunakan automated event correlation berbasis *machine learning*.
- b) Vodafone Germany menggabungkan AI Ops untuk otomatisasi *troubleshooting* awal.
- c) Google Fiber mengembangkan otomatisasi inventaris dan remote diagnosis.

Implikasi: otomasi monitoring dan alert merupakan kebutuhan mendesak bagi perusahaan Purwokerto untuk mengejar efisiensi serta meningkatkan kecepatan respons.

Perusahaan telah menerapkan sebagian prinsip ITIL, terutama *Focus on Value* dan *Keep It Simple*. Namun, prinsip *Optimize and Automate* serta *Progress Iteratively with Feedback* masih berada pada tingkat kematangan yang rendah. Penyandingan dengan praktik terbaik global menunjukkan bahwa potensi peningkatan masih sangat besar, terutama pada aspek integrasi data, visibilitas layanan, dan otomatisasi proses.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa penerapan *Focus on Value* tercermin dari prioritas perusahaan dalam menangani insiden berdampak luas. Meskipun demikian, proses deteksi insiden masih bersifat reaktif karena belum adanya mekanisme monitoring real-time. Kondisi ini tidak sepenuhnya sejalan dengan standar ITIL V4 yang menekankan *proactive value assurance* melalui pemanfaatan sistem pemantauan otomatis. Temuan ini sejalan dengan studi Fathan et al. (2024), yang menunjukkan bahwa ISP dengan deteksi insiden reaktif cenderung memiliki MTTR lebih tinggi serta stabilitas jaringan yang lebih rendah.

Prinsip *Start Where You Are* terwujud dalam penggunaan aplikasi internal seperti Stella, Melisa, dan Maira sebagai dasar operasional layanan. Namun, fragmentasi data antar aplikasi

menunjukkan bahwa perusahaan belum menerapkan integrasi berbasis API sebagaimana direkomendasikan ITIL V4. Hal ini berdampak pada lambatnya alur informasi dan tingginya ketergantungan pada komunikasi manual.

Penerapan prinsip *Collaborate and Promote Visibility* juga belum optimal. Koordinasi antar divisi masih banyak bergantung pada komunikasi informal melalui WhatsApp, yang tidak menyediakan jejak dokumentasi yang memadai dan tidak mendukung transparansi proses. Ketiadaan dashboard kolaboratif atau sistem visibilitas layanan mengakibatkan informasi penting tidak tersampaikan secara real-time, sehingga proses eskalasi dan pengambilan keputusan menjadi kurang efektif.

Secara keseluruhan, penerapan *Guiding Principles* telah didukung oleh komitmen manajemen dalam menjaga kepuasan pelanggan, namun implementasinya terhambat oleh keterbatasan infrastruktur monitoring, tidak terintegrasinya sistem informasi internal, dan belum adanya mekanisme kolaborasi yang terdokumentasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan pada aspek otomatisasi, integrasi aplikasi, dan penguatan visibilitas layanan sangat diperlukan untuk mencapai tingkat kematangan ITIL V4 yang lebih tinggi.

### **Analisis Governance**

Tata kelola layanan TI pada perusahaan sudah berjalan melalui peran supervisor dan manajemen operasional, namun belum didukung oleh indikator performa yang terdokumentasi secara konsisten. Tidak adanya *governance dashboard* membuat pemantauan SLA, MTTR, dan tren insiden kurang optimal. Padahal, ITIL V4 menekankan bahwa governance harus berbasis data, transparan, serta selaras dengan arah strategis layanan.

Temuan ini konsisten dengan studi Herlinudinkhaji & Ramadhani (2023) yang menyatakan bahwa governance merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi ITIL, terutama di lingkungan layanan broadband. Di perusahaan yang diteliti, faktor pendukung governance adalah adanya struktur organisasi yang jelas, sementara faktor penghambatnya adalah minimnya integrasi laporan operasional dan ketiadaan audit layanan berkala.

Sebagai perbandingan:

- a) Telekom Malaysia menggunakan Governance Dashboard untuk memonitor SLA dan KPI secara langsung.
- b) Telkom Indonesia menerapkan *data-driven governance* di mana keputusan operasional didasarkan pada indikator performa jaringan *real-time*.

Implikasi: perusahaan perlu membangun dashboard tata kelola yang menyajikan data SLA, MTTR, tren gangguan, dan kinerja teknisi secara terpusat. Hal ini tidak hanya

meningkatkan akuntabilitas, tetapi juga mempermudah audit dan perencanaan strategis.

### Evaluasi *Service Value Chain*

Rantai nilai layanan di perusahaan mencakup perencanaan kapasitas, pengelolaan infrastruktur, pemenuhan permintaan, dan pemulihan layanan. Namun, beberapa domain masih perlu diperkuat terutama dalam aspek perencanaan berbasis data. Temuan ini sejalan dengan penelitian Desvita et al. (2024), yang menunjukkan bahwa penyedia layanan internet yang tidak memanfaatkan data historis performa jaringan dalam proses perencanaan cenderung memiliki tingkat efisiensi yang rendah serta lebih rentan mengalami gangguan berulang. Hal ini menegaskan bahwa penguatan proses perencanaan berbasis data sangat penting agar *Service Value Chain* dapat berjalan lebih efektif dan selaras dengan prinsip ITIL V

**Tabel 1.** Evaluasi *Service Value Chain*.

Domain	Implementasi pada Perusahaan	Analisis & Perbandingan Kasus Nyata
<i>Plan</i>	Perencanaan peningkatan jaringan dilakukan periodik.	Belum berbasis analitik; berbeda dengan <b>Vodafone</b> yang menggunakan data historis performa jaringan untuk menentukan prioritas investasi.
<i>Improve</i>	Evaluasi layanan rutin.	Belum terdokumentasi; <b>Telekom Malaysia</b> menggunakan <i>Continual Improvement Register (CIR)</i> .
<i>Engage</i>	Sistem tiket & portal pelanggan.	Komunikasi internal kurang formal; <b>Singtel</b> menggunakan portal layanan terpadu.
<i>Design &amp; Transition</i>	Proses peralihan layanan digital.	Integrasi antar aplikasi belum menyatu; <b>AWS</b> mengadopsi proses ITIL untuk validasi lintas tim.
<i>Obtain/Build</i>	Aset jaringan dikelola tim khusus.	Digitalisasi inventaris kurang optimal; <b>FiberStar</b> memakai <i>GIS-based asset tracking</i> .
<i>Deliver &amp; Support</i>	Respons teknisi cepat.	Tidak ada notifikasi otomatis; berbeda dengan ISP global yang memakai <i>alerting system</i> .

Rantai nilai layanan sudah berjalan efektif pada tahap *Deliver & Support*, namun aspek *Plan* dan *Improve* masih perlu diperkuat melalui pendekatan analitik dan pemantauan berbasis data real-time.

### Analisis *Practices Utama*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan lima praktik inti ITIL V4, namun tingkat dokumentasi, integrasi sistem, dan otomasi proses masih rendah. Kondisi ini sejalan dengan temuan Safitri et al. (2021), yang menjelaskan bahwa ketergantungan pada laporan manual menjadi salah satu faktor utama yang menghambat kecepatan respons dan kualitas layanan TI. Evaluasi terhadap tiap praktik menunjukkan adanya kesenjangan signifikan dibandingkan *best practice* ITIL V4.

a) ***Incident Management***

Praktik *Incident Management* pada perusahaan telah berjalan melalui mekanisme tiket yang mempermudah pencatatan dan pelacakan insiden. Namun, sistem ini masih bergantung pada laporan pelanggan sebagai pemicu awal. Berbeda dengan praktik di BT Openreach, yang menggunakan *automated incident correlation* untuk mempercepat identifikasi akar masalah. Teknologi tersebut memungkinkan deteksi pola insiden secara otomatis sehingga teknisi dapat melakukan tindakan sebelum gangguan meluas.

b) ***Problem Management***

Dokumentasi dalam *Problem Management* masih dilakukan secara manual, sehingga penelusuran akar penyebab seringkali memerlukan waktu lebih lama. Hal ini berbeda dengan NTT Data, yang telah membangun *problem knowledge base* terstruktur untuk mencegah insiden berulang melalui pemanfaatan catatan permasalahan terdahulu sebagai referensi.

c) ***Request Fulfillment***

Proses *Request Fulfillment* pada perusahaan sudah berjalan cukup efisien melalui pemanfaatan sistem tiket daring. Meskipun demikian, belum terdapat otomatisasi penjadwalan maupun verifikasi layanan. Di sisi lain, ISP besar seperti Telkom Indonesia telah mengotomatisasi beberapa alur permintaan, seperti penjadwalan teknisi dan validasi layanan, sehingga proses pemenuhan kebutuhan pelanggan berjalan lebih cepat dan konsisten.

d) ***Monitoring & Event Management***

Pada praktik *Monitoring & Event Management*, perusahaan masih mengandalkan patroli teknisi untuk mendeteksi gangguan jaringan. Mekanisme ini bersifat reaktif dan memiliki risiko keterlambatan deteksi. Sebagai perbandingan, perusahaan seperti AT&T dan Vodafone telah menggunakan *AI-based anomaly detection* untuk memantau kondisi jaringan secara real-time dan mendeteksi anomali sebelum berdampak pada pelanggan.

e) ***Access Management***

Pengelolaan akses pada sistem telah mengikuti prinsip *role-based access control (RBAC)* sehingga hak akses dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan tanggung jawab setiap pengguna. Namun, tingkat integrasi lintas sistem masih terbatas. Praktik terbaik yang diterapkan perusahaan telekomunikasi besar menggunakan IAM (*Identity Access Management*) terpusat agar kontrol akses lebih terstandar dan audit trail lebih mudah.

### ***Continual Improvement***

Kegiatan evaluasi dan perbaikan layanan telah dilakukan oleh perusahaan secara berkala, namun proses tersebut belum terdokumentasi dalam sistem yang terstruktur. Kondisi ini menunjukkan bahwa mekanisme *Continual Improvement* belum sepenuhnya sejalan dengan standar ITIL V4, yang menekankan perlunya dokumentasi formal, indikator evaluasi, dan pengukuran efektivitas setiap tindakan perbaikan. Ketidakteraturan dokumentasi membuat organisasi sulit menelusuri riwayat perbaikan, mengukur dampak perubahan, serta memastikan bahwa masalah yang sama tidak berulang.

Temuan lapangan memperlihatkan bahwa tidak adanya repositori peningkatan layanan menyebabkan beberapa hambatan dalam praktik lain seperti *Incident Management* dan *Problem Management*. Misalnya, insiden berulang tidak dapat dianalisis secara komprehensif karena tidak tersedia catatan historis mengenai penyebab, tindakan korektif, dan keberhasilan penanganan sebelumnya. Demikian pula, proses pembelajaran antar divisi tidak berjalan optimal karena tidak ada sarana untuk mendokumentasikan *insight* atau peluang perbaikan dari evaluasi bulanan operasional.

Hasil ini konsisten dengan penelitian Bramanditya & Handoko (2025), yang menunjukkan bahwa ketiadaan dokumentasi *continual improvement* merupakan penyebab utama terjadinya insiden berulang dan rendahnya efektivitas *Problem Management* pada sistem layanan berbasis digital. Selain itu, studi Nugroho et al. (2023) menemukan bahwa organisasi yang tidak memiliki mekanisme perbaikan berkelanjutan yang terdokumentasi cenderung memiliki MTTR lebih tinggi dan gagal mencapai SLA secara konsisten. Penelitian Fajriah & Meiyanti (2025) juga menegaskan bahwa *continual improvement* merupakan faktor penentu dalam peningkatan kematangan layanan pada institusi telekomunikasi dan sektor publik, terutama ketika proses perbaikan tidak hanya dilakukan tetapi juga dicatat dan dievaluasi secara sistematis.

Dibandingkan dengan standar ITIL V4 dan praktik terbaik industri, perusahaan belum menerapkan alat khusus seperti *Continual Improvement Register (CIR)* yang berfungsi sebagai basis data terpusat untuk mencatat peluang perbaikan, langkah implementasi, penanggung jawab, target waktu, dan hasil evaluasinya. Implementasi CIR, sebagaimana diterapkan pada beberapa ISP besar dalam studi Suhartono & Wijaya (2024), terbukti meningkatkan konsistensi peningkatan layanan dan mendukung *data-driven decision making* karena seluruh aktivitas perbaikan memiliki jejak yang jelas.

Faktor pendukung dalam penerapan *Continual Improvement* di perusahaan adalah adanya komitmen manajemen operasional untuk meningkatkan kualitas layanan dan adanya

evaluasi informal yang rutin dilakukan. Namun, faktor penghambatnya meliputi ketiadaan sistem dokumentasi formal, kurangnya integrasi data layanan, serta belum adanya indikator keberhasilan yang digunakan secara konsisten dalam menilai efektivitas perbaikan. Penelitian Rosyadi & Yusup (2022) menemukan bahwa hambatan serupa juga terjadi pada sejumlah ISP lokal akibat keterbatasan sistem informasi dan belum tersedianya dashboard evaluasi.

Dengan membangun CIR dan mengintegrasikannya dengan praktik ITIL lainnya khususnya *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Change Control* perusahaan dapat memperkuat proses pembelajaran organisasi, meningkatkan stabilitas layanan, serta memastikan peningkatan kualitas berlangsung secara berkelanjutan sesuai prinsip *Service Value System*. Pendekatan ini selaras dengan penelitian Firdaus & Setiyawan (2023), yang menunjukkan bahwa CIR meningkatkan efektivitas koordinasi perbaikan dan mempercepat proses penanganan insiden di organisasi layanan TI.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Secara umum Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ITIL V4 *Service Value System* (SVS) pada perusahaan penyedia layanan internet di Purwokerto telah berjalan pada tingkat kematangan dasar, namun masih terdapat sejumlah kesenjangan layanan yang perlu mendapatkan perhatian. Evaluasi terhadap Guiding Principles mengungkapkan bahwa perusahaan telah menekankan aspek kesederhanaan proses dan fokus pada nilai pelanggan, tetapi prinsip *Progress Iteratively with Feedback* dan *Optimize and Automate* belum terlaksana secara optimal. Proses monitoring jaringan masih bersifat manual, koordinasi lintas divisi belum terdokumentasi dengan baik, dan integrasi aplikasi layanan belum mendukung visibilitas *end-to-end*. Hal ini berdampak pada keterlambatan deteksi gangguan, ketidakkonsistenan alur eskalasi, serta rendahnya efektivitas penanganan insiden.

Analisis komponen *Governance* menunjukkan bahwa tata kelola layanan masih mengandalkan pelaporan informal tanpa dukungan *dashboard* berbasis data, sehingga pengawasan kinerja dan evaluasi SLA belum dapat dilakukan secara *real-time*. Pada elemen *Service Value Chain* (SVC), aktivitas *Deliver & Support* telah berjalan efektif melalui pelayanan teknisi lapangan, tetapi aktivitas *Plan* dan *Improve* belum terkelola secara strategis karena tidak memanfaatkan data historis performa jaringan maupun dokumentasi *continual improvement* secara sistematis. Evaluasi praktik inti ITIL V4 juga mengindikasikan bahwa *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment*, *Monitoring & Event Management*, dan *Access Management* telah diterapkan, namun berada pada tingkat

kematangan yang berbeda-beda, dengan tantangan terbesar pada otomatisasi monitoring dan dokumentasi akar masalah.

Secara keseluruhan, efektivitas penerapan ITIL V4 pada perusahaan ini cukup baik dalam mendukung operasional dasar, tetapi belum mampu menciptakan nilai layanan secara maksimal karena keterbatasan integrasi sistem, rendahnya visibilitas proses, dan kurangnya mekanisme *feedback* yang terstruktur. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis, antara lain: (1) penerapan sistem monitoring *real-time* dan otomatis untuk mendeteksi insiden lebih awal; (2) integrasi aplikasi layanan melalui API untuk mengurangi fragmentasi data; (3) pengembangan *dashboard governance* berbasis KPI dan SLA untuk meningkatkan transparansi; (4) dokumentasi formal dan periodik terhadap aktivitas *continual improvement*; serta (5) pembentukan *cross-functional feedback loop* guna meningkatkan koordinasi dan mengurangi insiden berulang.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan manajemen layanan TI, khususnya dalam konteks penyedia layanan internet skala regional. Temuan ini memperkuat pemahaman bahwa ITIL V4 tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai kerangka kerja strategis yang dapat mendorong peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi perusahaan untuk meningkatkan efektivitas layanan melalui otomasi, integrasi, dan tata kelola yang lebih berbasis data.

Adapun keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup yang hanya berfokus pada satu perusahaan serta penggunaan data kualitatif yang bergantung pada observasi dan wawancara. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak penyedia layanan internet sebagai pembanding, menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis metrik performa layanan (MTTR, MTBF, SLA *achievement*), serta mengembangkan model evaluasi kematangan ITIL V4 yang lebih terukur sehingga hasilnya dapat digeneralisasikan secara lebih luas.

## DAFTAR REFERENSI

- Axelos. (2019). *ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition*. <https://www.axelos.com>
- APJII. (2024). *Laporan Survei Internet Indonesia 2024*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. <https://apjii.or.id>
- Bramanditya, Y., & Handoko, A. W. (2025). Evaluasi dokumentasi insiden dan proses continual improvement pada sistem layanan digital berbasis ITSM. *Jurnal Teknologi Informasi dan Sistem Cerdas*, 9(1), 45–58.

- Darmawati, M. P., Amrozi, Y., & Milad, K. (2024). Evaluasi ITSM pada sistem kartu inventarisasi barang menggunakan framework ITIL V3. *Jurnal Esensi Infokom*, 8(2), 2828–6707. <https://doi.org/10.55886/infakom.v8i2.906>
- DSSA. (2025, March 7). *MyRepublic capai 1 juta pelanggan: Merayakan dekade inovasi dan transformasi digital*. DSSA Press Release. <https://dssa.co.id/id/press-release/myrepublic-reaches-1-million-customers-celebrating-a-decade-of-innovation-and-digital-transformation-1741320397777>
- Fajriah, R., & Meiyanti, R. (2025). Implementasi framework ITIL V4 pada perancangan electronic IT helpdesk di Kelurahan Duri Kepa Jakarta Barat. *Jurnal Satya Informatika*, 10(1), 26–40.
- Firdaus, A., & Setiyawan, M. A. (2023). Penerapan Continual Improvement Register (CIR) untuk meningkatkan koordinasi penanganan insiden pada ISP regional. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 12(3), 201–214.
- Fitria Desvita, A., Amelia, D., Ayunda, N. S., & Setiawan, I. (2024). Analisis manajemen layanan TI menggunakan ITIL V3 domain service operation pada CV. Purwotama Satria. *Jurnal Sistem Informasi (Teknofile)*, 2, 929–938.
- Harjanto, A., & Aji, R. F. (2024). Improving IT assets management with ITIL 4 framework. *Jurnal Ilmu Komputer dan Informasi*, 17(2), 127–143. <https://doi.org/10.21609/jiki.v17i2.1195>
- Herlinudinkhaji, D., & Kurnia Ramadhani, L. (2023). Tata kelola layanan teknologi informasi dengan ITIL V4 untuk estimasi layanan. *Remik*, 7(1), 452–457. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12058>
- IDC & Veeam. (2024). *Global Data Protection and Downtime Impact Report 2024*. International Data Corporation & Veeam Software.
- ITIC. (2024). *2024 Hourly Downtime Cost Survey Report*. Information Technology Intelligence Consulting. <https://itic-corp.com>
- Krismayanti, D., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT service management (ITSM) pada layanan administrasi mahasiswa STIPER Sriwigama menggunakan framework ITIL V3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(3), 190–195. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149>
- Matchett, C., Doheny, R., Laske, C., Hundal, A., & Perspectives, A. (2024). *Magic Quadrant for Artificial Intelligence Applications in IT Service Management*. Gartner Research.
- Misbachul, M., & Al Arobi, U. (2023). Asesmen dan peningkatan manajemen layanan teknologi informasi pada practice supplier management dan service level management menggunakan ITIL 4. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 10(2).
- Nugroho, R., Prasetyo, H., & Utami, D. (2023). Analisis data aset jaringan dan performa infrastruktur untuk perencanaan kapasitas pada penyedia layanan internet. *Jurnal Jaringan Telekomunikasi*, 8(2), 67–79.

- Rafly Syahrul Fathan, M., Tul Hikmah, N., & Mulya Deswanto, Z. (2024). Analisis implementasi framework ITIL V.4 dalam peningkatan manajemen layanan di aplikasi MyTelkomsel. *Jurnal Sains dan Teknologi (JSIT)*, 4(3). <http://jurnal.minartis.com/index.php/jsit>
- Ridho Mubarak, M., & Dandi Ramadhan, M. (2024). Analisa kinerja jaringan nirkabel Universitas Amikom Purwokerto berdasarkan konsep Quality of Service (QoS). *Jurnal Telekomunikasi dan Informatika*, 3(4), 235–241. <https://doi.org/10.55123>
- Romadhon, A. (2017). *Mengukur tingkat kematangan layanan IT dengan framework ITIL V3 (Studi kasus: PUSTIPANDA UIN Jakarta)*.
- Rosyadi, A., & Yusup, M. (2022). Tantangan implementasi continual improvement pada ISP lokal: Studi kasus Jawa Tengah. *Jurnal Informatika dan Rekayasa Sistem*, 6(4), 312–325.
- Safitri, C. I., Supriyadi, D., & Astiti, S. (2021). Analisis tingkat kematangan manajemen layanan teknologi informasi menggunakan framework ITIL V3. *Jurnal Jupiter*, 13(1).
- SDPPI. (2023). *Laporan Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika 2023*.
- Statista. (2025). *Increased telecoms spending expected in 2024*. Statista Research Department. <https://www.statista.com/markets/418/topic/481/telecommunications>
- Suhartono, A., & Wijaya, T. (2024). Implementasi Continual Improvement Register (CIR) pada ISP berskala nasional untuk optimalisasi manajemen layanan TI. *Jurnal Infrastruktur & Teknologi Informasi*, 5(1), 11–25.
- Suryandari, P. C. (2021). Analisis performansi jaringan IndiHome Fiber di Purwokerto. *Journal of Telecommunication, Electronics, and Control Engineering (JTECE)*, 2(2), 93–104. <https://doi.org/10.20895/jtece.v2i2.112>