

AUDIT SISTEM INFORMASI PELAYANAN PENGGUNAAN TENAGA KERJA ASING *ONLINE* MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V.3 DOMAIN SERVICE OPERATION (STUDI KASUS : PT. SEOKHWA INDONESIA)

Bambang Tjahjo Utomo¹, Ani Tawakalni²
Fakultas Ilmu Komputer Universitas Subang
email: ¹bercahaya2019@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini direncanakan untuk melakukan pengukuran pada PT Seokhwa Indonesia untuk mengetahui layanan TI pada perusahaan tersebut apakah sudah sesuai dengan best practice yang terdapat pada kerangka kerja ITIL V3, Service Operation. Adapun fokus dari Service Operation antara lain: Problem Management, Incident Management, Access Management, Request Fulfillment, dan Event Management. Pengukuran dilakukan dengan 4 tahap, antara lain: Perencanaan, Pemeriksaan Lapangan, Pelaporan, dan Tindak Lanjut. Hasil dari pengukuran ini adalah menemukan tingkat kematangan atas implementasi layanan TI. Adapun pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner ke 5 responden dan melakukan wawancara kepada Kepala Divisi IT. Hasil yang didapat tingkat kematangan layanan TI perusahaan berhenti di level 2 (Repeatable but intuitive). Penelitian ini juga menghasilkan 28 rekomendasi yang diberikan untuk perusahaan, agar dapat meningkatkan layanan TI mereka. Berdasarkan hasil tindak lanjut yang dilakukan, hampir seluruhnya rekomendasi yang diberikan kepada perusahaan diterima dengan baik, dan juga beberapa rekomendasi diantaranya telah dilakukan pada PT Seokhwa Indonesia, namun tentu saja dengan concern yang diperoleh melalui adanya penelitian ini, akan memberikan keinginan untuk perbaikan layanan dan performa divisi IT kedepannya.

Kata kunci: *Audit SI, ITIL V3, Layanan TI*

1. PENDAHULUAN

Information Technology (IT) sebagai salah satu tulang punggung dari hampir seluruh bisnis saat ini, merupakan sebuah kunci bagi perusahaan dalam memenangkan persaingan dan pasar (Mulyana, 2013). Layanan TI terhadap proses bisnis perusahaan yang selaras didukung oleh penerapan ITSM (Information Technology Service Management). Penerapan ITSM membantu layanan IT pada PT Seokhwa Indonesia berjalan sesuai dengan tujuan bisnis yang dimiliki oleh perusahaan, juga mendukung perusahaan untuk lebih siap dalam berkompetisi pada persaingan bisnis.

Untuk tercapainya ITSM dalam perusahaan salah satunya adalah dengan melakukan audit pada sistem informasi dan pelayanan TI yang berjalan. Aktivitas audit dilakukan untuk mendeteksi ketidakpatuhan proses dan tidak keselarasan proses dengan standar pengelolaan aktivitas terkait. Implementasi kedua acuan ini secara

menyeluruh merupakan wujud implementasi framework ITIL V.3 pada perusahaan yang akan mengantarkan pada hasil audit berupa rekomendasi yang dapat digunakan pihak manajemen perusahaan dalam meningkatkan efektivitas proses bisnis dalam perusahaan. Menurut (Shamsudin & Ahmad, 2013) salah satu alasan cara yang buruk pelaksanaan ITIL V.3 ditangani karena perusahaan tidak memiliki strategi manajemen proyek. Organisasi perlu mendekati inisiatif dari kerangka kerja ITIL V.3 dengan pemahaman yang jelas tentang bagaimana organisasi beroperasi karena penerapan kerangka kerja ITIL V.3 memerlukan lebih banyak keterampilan daripada hanya pengetahuan mengenai kerangka kerja ITIL V.3 dalam manajemen. Menurut (Klosterboer, 2008) Salah satu tujuan dari ITIL V.3 adalah untuk membantu pengambil keputusan membuat keputusan yang lebih baik karena yakin bahwa informasi yang diperoleh dari IT adalah informasi yang benar.

PT.Seokhwa Indonesia merupakan salah satu pabrik yang berada di kota subang yang pemiliknya adalah warga negara asing, didalamnya terdapat tenaga kerja asing yang bekerja di PT.Seokhwa Indonesia, untuk mendukung kegiatan bisnisnya PT.Seokhwa Indonesia menggunakan Teknologi Informasi yang salah satunya menggunakan Sistem Informasi Pelayanan Penggunaan Tenaga Kerja Asing, untuk memudahkan regulasi perizinan izin kerja TKA di Indonesia. Kemajuan Teknologi Informasi dalam dunia kerja saat ini berperan sangat penting. Namun, masih banyak yang belum menyadari peran Teknologi Informasi itu sendiri, sehingga organisasi atau perusahaan tidak bisa bersaing untuk meningkatkan mutu kinerjanya. Dalam prakteknya Sistem Informasi Pelayanan Penggunaan Tenaga Kerja Asing Online di PT.Seokhwa Indonesia terdapat beberapa macam masalah seperti terjadinya error sehingga sistem tidak bisa di akses, history proses perizinan yang telah dilakukan tidak muncul, pemberitahuan zoom meeting TKA yang tidak muncul dan beberapa kendala lainnya yang menyebabkan layanan sistem informasi PPTKA Online di PT.Seokhwa Indonesia berkurang. 4 area yang masih belum stabil dalam performa layanan IT nya adalah infrastruktur,aplikasi, data dan faktor manusianya.

Berdasarkan latar belakang dan gejala-gejala permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dengan judul “Audit Sistem Informasi Pelayanan Penggunaan Tenaga Kerja Asing Menggunakan Framework ITIL V.3 Domain Service Operation Studi Kasus: PT.Seokhwa Indonesia)”

2. KAJIAN TEORI

2.1 AUDIT SISTEM INFORMASI

Pengertian Audit menurut (Messier, Steven M, & Douglas F, 2014) Auditing adalah proses yang sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai asersi-asersi tentang kegiatan dan peristiwa ekonomi untuk menentukan tingkat kesesuaian antara asersi-asersi tersebut dengan kriteria yang ditetapkan

dan mengkomunikasikan hasil-hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

2.2 INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT (ITSM)

ITSM adalah satu set kemampuan khusus suatu perusahaan untuk memberikan sesuatu yang bernilai kepada pelanggan dalam bentuk layanan. Kemampuan perusahaan ini dipengaruhi oleh kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh pelanggan. Penyedia layanan TI tidak bisa lagi mampu untuk fokus pada teknologi dan organisasi internal mereka. Sekarang ini Penyedia layanan TI harus mempertimbangkan kualitas layanan yang mereka berikan dan fokus pada hubungan dengan pelanggan (Blokdiijk, 2008).

2.3 FRAMEWORK ITILV.3

Menurut (Aradea, 2010) , ITIL adalah kerangka kerja best practives yang dapat digunakan untuk membantu proses organisasi dalam mengembangkan proses ITSM, yang berfokus dalam penyesuaian kebutuhan IT dengan kebutuhan dan proses bisnis suatu perusahaan.

Tahun 2007 telah rilis ITIL versi 3. Dengan sudut pandang baru integrasi antara bisnis dan layanan TI dalam sebuah daur hidup berulang. Versi ini terdiri dari 5 proses besar yakni Service Strategy, Design, Transition, Operation, dan Continual Service Improvement.



Gambar 1. Lifecycle ITIL V.3

ITIL versi ke-3 dikeluarkan oleh OGC pada tahun 2011 dengan 5 modul diantaranya:

1. *Services Strategy* (SS), meliputi perencanaan strategis manajemen

layanan dan keterpaduan pelayanan dengan strategi bisnis.

2. *Services Design* (SD), outline desain dan pengembangan layanan jasa dan proses manajemen.
3. *Services Transition* (ST), mengilustrasikan bagaimana persyaratan tahapan sebelumnya (strategi dan desain) untuk layanan yang berkelanjutan dan dapat dipertahankan.
4. *Services Operation* (SO), meliputi penyampaian yang efektif dan efisien dan dukungan layanan, juga menyediakan referensi untuk kegiatan operasional dalam proses-proses lain.
5. *Continual Service Improvement* (CSI), perbaikan layanan yang berkelanjutan dan pengukuran kinerja proses yang diperlukan untuk layanan.

3. METODE

Penelitian akan dilakukan secara langsung pada obyek penelitian dengan pengumpulan data berupa observasi dan wawancara dan evaluasi sistem yaitu menganalisis terhadap data sehingga menghasilkan informasi berupa temuan dan diperoleh rekomendasi berdasarkan temuan sesuai dengan penerapan proses TI dari obyek yang diteliti. Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Studi Literatur

Langkah awal yang dilakukan yaitu dengan mencari bahan literatur berupa jurnal maupun buku best practice yang berkaitan dengan ITIL versi 3. Penulis juga mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan pemanfaatan metode ITIL versi 3 yang bersumber pada jurnal penelitian nasional maupun internasional.

2. Survey Kuisisioner

Kuisisioner disebarkan kepada pengelola perusahaan atau organisasi untuk mendapatkan data sesuai dengan apa yang diharapkan. Data kuisisioner ini berupa data mentah yang kemudian diolah. Data kuisisioner ini pembuatannya berdasarkan ITIL domain service operation yang terdiri atas event management, incident management, problem management, request fulfillment dan access management. Proses proses tersebut dibuat untuk mengetahui bagaimana

sistem informasi tersebut memberikan layanan kepada pengguna layanan TI.

3. Observasi

Observasi ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung, terhadap software, hardware dan brainware yang digunakan untuk mengakses sistem informasi. Observasi juga dilakukan langsung dengan cara meneliti sistem informasi yang akan dilakukan penelitian.

4. Wawancara

Wawancara ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara kepada divisi it & departemen hrd yang menggunakan langsung sistem informasi tersebut.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL KUESIONER

4.1.1 SO.1 EVENT MANAGEMENT

Tabel 1. Hasil Kuisisioner *Event Management*

No	Aktivitas	Skor (%)
1	Terdapat sedikitnya Komitmen Manajemen	36.00%
2	Terdapat Tata Kelola TI atau fungsi khusus dalam menanggapi insiden yang terjadi di perusahaan.	44.00%
3	Terdapat visi yang jelas guna memantau semua kegiatan didalam infrastruktur TI.	56.00%
4	Aktivitas hanya dilakukan untuk meningkatkan infrastuktur TI.	44.00%
5	Kegiatan dilakukan untuk memutuskan kegiatan yang akan dilakukan demi meningkatkan infrastuktur TI.	44.00%
6	Terdapat pengawasan dalam mendeteksi insiden yang terjadi.	40.00%
7	Membuat details untuk mengotomisasi komponen-komponen utama pada operasional TI yang ada	28.00%
8	Terdapat jobdesk yang jelas didalam anggota team.	44.00%
9	Terdapat SOP mengenai komponen operasional TI dalam perusahaan.	28.00%
10	Kurangnya efisien waktu dalam pemberian respon terhadap penanganan insiden.	20.00%
11	Lebih berfokus kepada operasional TI dibandingkan dengan layanan maupun pengguna.	20.00%
RATA RATA		36.73%

4.1.2 SO.2 INCIDENT MANAGEMENT

Tabel 2. Hasil Kuisisioner *Incident Management*

No	Aktivitas	%
1	Terdapat sedikitnya Komitmen Manajemen	56.00%
2	Terdapat tata kelola TI atau fungsi khusus yang sesuai untuk menangani insiden didalam perusahaan.	60.00%
3	Terdapat visi yang jelas guna meningkatkan kualitas service operation pada perusahaan.	40.00%
4	Aktivitas hanya dilakukan apabila terdapat pemicu insiden.	36.00%
5	Kegiatan dilakukan secara terarah dan terorganisir dengan baik.	28.00%
6	Dokumentasi dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku.	28.00%
7	Terdapat definisi secara details mengenai proses dan peran fungsional.	36.00%
8	Terdapat jobdesk yang jelas didalam anggota team.	32.00%
9	Terdapat SOP untuk peningkatan kinerja.	36.00%
10	Memberikan training tambahan untuk karyawan.	48.00%
No	Aktivitas	%
11	Kinerja karyawan minimal dalam melakukan penanganan insiden yang terjadi.	32.00%
12	Lebih berfokus kepada teknis dibandingkan dengan layanan maupun pengguna	24.00%
13	Tidak dibutuhkannya feedback dari stakeholders	20.00%
RATARATA		36,20%

4.1.3 SO.3 PROBLEM MANAGEMENT

Tabel 3. Hasil Kuesioner *Problem Management*

No	Pernyataan	%
1	Terdapat sedikitnya Komitmen Manajemen	76.00%
2	Terdapat tata kelola TI atau fungsi khusus yang sesuai setelah problem terjadi didalam perusahaan	64.00%
3	Terdapat visi yang jelas guna menghindari terulangnya insiden yang terjadi di perusahaan.	48.00%
4	Aktivitas hanya dilakukan untuk meminimalisir dari dampak insiden yang telah terjadi.	40.00%
5	Kegiatan dilakukan untuk memastikan agar insiden tidak terulang di masa mendatang dan terorganisi dengan baik.	48.00%
6	Terdapat database khusus yang mengenai daftar insiden.	32.00%
7	Membuat details untuk memastikan agar insiden tidak terulang kembali.	36.00%
8	Terdapat jobdesk yang jelas di dalam anggota team.	28.00%
9	Terdapat SOP untuk mencegah insiden terjadi kembali.	24.00%
10	Memberikan training mengenai problem management tambahan untuk karyawan	24.00%
11	Kurangnya solusi yang diberikan oleh karyawan dari problem yang terjadi.	20.00%
12	Lebih berfokus kepada teknis dibandingkan dengan layanan maupun pengguna.	24.00%
13	Para stakeholder memiliki peranan tersendiri dalam pembuatan solusi.	20.00%
RATARATA		37.23%

4.1.4 SO.4 REQUEST FULFILLMENT

Tabel 4. Hasil Kuesioner *Request Fulfillment*

No	Pernyataan	%
1	Terdapat sedikitnya Komitmen Manajemen	56.00%
2	Terdapat tata kelola TI atau fungsi khusus dalam penanganan keluhan pengguna.	40.00%
3	Terdapat visi yang jelas guna menjelaskan tentang layanan yang tersedia.	40.00%
4	Aktivitas hanya dilakukan untuk memenuhi permintaan layanan dari pengguna.	40.00%
5	Kegiatan dilakukan untuk menyampaikan segala komponen standar layanan yang diinginkan.	44.00%
6	Terdapat pengawasan dalam memenuhi permintaan layanan oleh pengguna.	80.00%
7	Membuat details mengenai layanan yang tersedia di dalam perusahaan.	40.00%
8	Terdapat jobdesk yang jelas di dalam anggota team.	40.00%
9	Terdapat SOP mengenai permintaan layanan di dalam perusahaan.	56.00%
10	Kurangnya respon terhadap keluhan dan permintaan layanan bagi pengguna.	48.00%
11	Lebih berfokus kepada layanan dibandingkan dengan operasional TI	36.00%
RATARATA		47.27%

4.1.5 SO.5 ACCESS MANAGEMENT

Tabel 5. Hasil Kuesioner *Access Management*

No	Pernyataan	%
1	Terdapat sedikitnya komitmen manajemen.	28.00%
2	Terdapat tata kelola TI atau fungsi khusus dalam memberi pembatasan akses di dalam perusahaan.	80.00%
3	Terdapat visi yang jelas guna menghindari pencurian data atau fraud yang terjadi di perusahaan.	44.00%
4	Aktivitas hanya dilakukan untuk mempertahankan keamanan data dan informasi.	48.00%
5	Kegiatan dilakukan untuk memastikan layanan yang digunakan pengguna sesuai dengan jobdesk masing-masing.	40.00%
6	Terdapat batasan akses mengenai layanan yang tersedia.	44.00%
7	Membuat details untuk mempertahankan keamanan data dan informasi untuk mencegah adanya pencurian data atau fraud pada perusahaan.	48.00%
8	Terdapat jobdesk yang jelas di dalam anggota team.	44.00%
9	Terdapat SOP mengenai batasan akses terhadap layanan yang tersedia.	36.00%
10	Memberikan training mengenai batasan akses dan keamanan data dan informasi untuk karyawan.	36.00%
11	Kurangnya keamanan data dan informasi di dalam perusahaan.	28.00%
12	Lebih berfokus kepada teknis dibandingkan dengan layanan maupun pengguna.	24.00%
RATARATA		41.67%

Tabel 6. Nilai *Maturity Level Service Operation*

Kuesioner	
Subdomain	Skor
Event Management	36.73%
Incident Management	36.62%
Problem Management	37.23%
Request Fulfillment	47.27%
Access Management	41.67%
Rata-rata	39.90%



Gambar 2. Grafik Skor Maturity Level

Subdomain Event Management, Incident Management, dan Problem Management mendapati hasil yang sama yaitu level 2, sedangkan Request fulfillment dan Access Management mendapati hasil yang sama yaitu 3. Berdasarkan hasil pengukuran, didapati subdomain yang memiliki nilai terendah yaitu Incident Management yakni pada angka 36.62%, dan subdomain yang memiliki nilai terbaik adalah Request Fulfillment yakni pada angka 47.27% sehingga dari kelima indikator yang diukur, layanan TI yang paling baik telah dilakukan dalam perusahaan adalah Request Fulfillment yaitu kemampuan IT dalam menanggapi atau tidak sebuah permintaan dari user pengguna layanan IT yaitu user. Sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan berdasarkan kuesioner ini Service Operation masih dapat di tingkatkan lagi.

4.2 PELAPORAN

1. Rekomendasi Perbaikan Level

Rekomendasi perbaikan level diberikan kepada perusahaan agar layanan IT yang diberikan semakin mapan. Setidaknya PT Seokhwa Indonesia dapat meningkatkan pelayanan TI sampai dengan level 3

sebagai target dari tingkat layanan yang diberikan. Berikut adalah temuan dan rekomendasi dari hasil kuesioner dan wawancara pada PT Seokhwa Indonesia. Sebelum analisa dilakukan, pengelompokan dibuat untuk memisahkan temuan-temuan yang berada pada masing-masing proses. Adapun temuan yang dimaksud pada pertanyaan dari kuesioner yang didapati nilainya dibawah rata-rata dari masing-masing proses dalam kerangka kerja.

Tabel 7. Pengelompokan Temuan

NO	AKTIVITAS	Kategori				
		Event	Incident	Problem	Request	Access
1	Terdapat sedikitnya komitmen manajemen					
2	Terdapat SOP mengenai komponen operasional TI dalam perusahaan.					
3	Kurangnya efisien waktu dalam pemberian respon terhadap penanganan insiden.					
4	Lebih berfokus kepada teknis dibandingkan dengan layanan maupun pengguna.					
5	Kurangnya efisien waktu dalam pemberian respon terhadap penanganan insiden.					
6	Tidak dibutuhkannya feedback dari stakeholders					
7	Kurangnya keamanan data dan informasi di dalam perusahaan.					
8	Memberikan training mengenai batasan akses dan keamanan data dan informasi untuk karyawan.					

2. Rekomendasi Pencapaian Level Target

Berikut rekomendasi yang diberikan untuk pencapaian level target pada setiap proses Domain Service Operation.

 - a. Setidaknya perusahaan membuat penjadwalan terhadap pengembangan incident management melalui rapat dan umpan balik yang dilakukan dengan anggota divisi TI untuk mempercepat dan memperbaiki tempo penanggulangan insiden.
 - b. Memperlengkap dokumentasi dari berkas insiden yang ada sebelumnya dan disimpan dalam database sehingga penanggulangan insiden yang serupa dapat diatasi dengan lebih baik.
 - c. Memperlengkap prosedur dan keterangan mendetil dalam SOP penanggulangan insiden sehingga karyawan dapat lebih memahami insiden yang terjadi serta memberikan kasus-kasus yang biasa terjadi.
 - d. Melengkapi dokumen penyelesaian dan penanggulangan masalah yang terjadi agar karyawan lebih familiar

- dalam menghadapi masalah yang timbul secara solutif
- e. Fokus terhadap user adalah perilaku yang baik dalam memberikan layanan namun faktor teknis setidaknya diperhatikan demi peningkatan kualitas yang lebih baik dan inovatif
 - f. Menyediakan informasi yang lengkap mengenai penanganan masalah yang telah dilakukan sebelumnya
 - g. Mempelajari kinerja yang telah dilakukan sebelumnya dan dijadikan acuan terhadap pengembangan layanan TI dalam perusahaan\
 - h. Menambah pengamanan khusus data-data penting yang tidak boleh diakses sembarang orang
 - i. Mengetatkan batasan akses bagi setiap pengguna aplikasi perusahaan
 - j. Memastikan seluruh informasi dan sumber daya yang dibutuhkan sebelum pelaksanaan pengelolaan data sudah terdokumentasi dan aman untuk diakses (sesuai dengan hak dari user).
 - k. Mengadakan pengawasan terhadap kinerja staff
 - l. Memastikan kemampuan dari sumber daya mendukung untuk proses bisnis dalam perusahaan
 - m. Memberikan knowledge terhadap peminta layanan apabila terjadi kekeliruan dalam melakukan permintaan layanan
 - n. Membuat panduan penempatan sumber daya dan kemampuan
 - o. Menjelaskan layanan yang tersedia dalam perusahaan terhadap user

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Dapat disimpulkan dari penelitian ini merupakan pengukuran terhadap layanan yang diberikan oleh divisi IT dari PT Seokhwa Indonesia terhadap para pemangku kepentingannya. Hasil yang didapat dari pengukuran ini adalah memberikan masukan dan rekomendasi dengan harapan semakin mapannya layanan divisi IT.

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh, layanan TI pada PT Seokhwa Indonesia sesuai dengan kerangka kerja ITIL V.3 terhenti di level 2 karena kelima indikator

yang diuji menunjukkan hasil masih dibawah 40% sehingga pengukuran tidak dapat dilanjutkan ke tahapan selanjutnya. Hal ini juga menunjukkan bahwa tingkat kemapanaan layanan TI pada PT Seokhwa Indonesia masih dalam tahap Repeatable but Intuitive. Dimana pada level ini, perusahaan sudah memiliki prosedur dalam proses teknologi informasi tetapi tidak ada pelatihan dan komunikasi formal tentang prosedur standar tersebut. Tanggung jawab terhadap proses tersebut masih di bebankan pada individu dan tingkat ketergantungan pada kemampuan individu sangat besar sehingga terjadi kesalahan. Berdasarkan hasil tindak lanjut yang dilakukan, hampir seluruhnya rekomendasi yang diberikan kepada perusahaan diterima dengan baik, dan juga beberapa rekomendasi diantaranya telah dilakukan pada PT Seokhwa Indonesia, namun tentu saja dengan concern yang diperoleh melalui adanya penelitian ini , akan memberikan keinginan untuk perbaikan layanan dan performa divisi IT kedepannya.

Sejauh ini layanan IT di PT Seokhwa Indonesia sudah berjalan cukup baik, diharapkan melalui penelitian ini performa Divisi IT lebih baik lagi kedepannya. Juga di harapkan adanya perhatian penuh dari pemangku kepentingan untuk mewujudkan rekomendasi yang diberikan untuk di laksanakan.

5.2 SARAN

Setelah melakukan kegiatan pengukuran layanan menggunakan kerangka kerja ITIL V3 keluaran tahun 2011 ini, menunjukkan hasil yang kurang memuaskan dan perlu perhatian dalam pengembangan layanan kedepannya agar dapat disampaikan kepada para stakeholder untuk mendukung pelayanan TI di perusahaan yang semakin baik.

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk memastikan layanan yang dilakukan dalam perusahaan sesuai dengan fokus dari framework yang digunakan, untuk memastikan proses bisnis yang dilakukannya sesuai dengan fokus utama dari kerangka kerja. Bukan hanya layanan TI yang ditingkatkan tapi juga memberikan rekomendasi bagaimana divisi TI sebuah perusahaan dapat bekerja optimal untuk membantu proses bisnis, dan juga mengenal dengan baik visi, misi maupun

tujuan perusahaan melalui implementasi kerangka kerja ITIL yang dilakukan pada perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Sarno, R. (2009). *Audit Sistem & Teknologi Informasi*. Surabaya: ITS Press.
2. Isnanto, R. (2009, August 7). *IT Governance*. Diambil kembali dari Tata Kelola Teknologi Informasi: rizal.blog.undip.ac.id/files/2009/08/7_Pertemuan-ke-7-Terakhir-IT-Governance.pdf
3. Blokdijk, G. (2008). *ITIL IT Service Management - 100 Most Asked. Questions on IT Service Management and ITIL Foundation Certification., Training and Exams*. Queensland: Emereo Publishing.
4. Axelos. (2013). *ITIL Maturity Model and Self-assessment Service*.
5. Trivena, D. Y., & Anggraini, D. (2010). *Pengelolaan TI PT.X dengan. ITIL V.3, Service Operation*. *Jurnal Sistem Informasi* Vol. 5 No. 2, ISSN : 1907-1221
6. <https://tka-online.kemnaker.go.id/login.asp>
7. Cahyaningtyas, AR.Anggun, et al. 2012."Audit Sistem Informasi dengan ITIL Version 3 sub Domain Service Desk, Incident Management, dan Problem Management di Bidang Keuangan Dishubkombudpar Kota Salatiga". Skripsi Salatiga : Jurusan Sistem Informasi Universitas Kristen Satya Wacana.
8. Kurniawati, Ria., dan Manuputty, A.D. 2013. "Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library V.3 (ITIL V.3) Domain Service Transition (Studi Kasus pada Costumer Service Area Telkom Salatiga)". Skripsi, Salatiga : Jurusan Sistem Informasi Universitas Kristen Satya Wacana.
9. Junginger, Aprila. et al. 2016. "Analisis Kualitas Layanan TI pada Aplikasi SliMs Menggunakan Framework ITIL V.3 Domain Service Operation (Studi Kasus : Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Salatiga).
10. A Heryana, YM Putra. "Perancangan Dan Implementasi Infrastruktur Jaringan Komputer Serta Cloud Strorage Server Berbasis Kendali Jarak Jauh (Studi Kasus Di PT. LAPI ITB)". *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 2018.
11. Office of Government Commerce (OGC). 2007. *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle*, 1st ed., The Satationery Office Norwich.