

**Implementasi ITIL v3
PT. Smartfren Telecom, Tbk**

Dedi Iskandar¹, Donny Gunawan²

Teknik Informatika, Sekolah Tinggi Teknologi Sapta Taruna

ABSTRACT

PT. Smartfren Telecom, Tbk is a telecommunication service provider operator based on CDMA technology that has a cellular license and limited mobility (fixed wireless access), and has the widest CDMA EV-DO network coverage (mobile broadband network equivalent to 3G) in Indonesia. Smartfren is also the first telecommunications operator in the world to provide CDMA EV-DO Rev.B services (equivalent to 3.5G with download speeds of up to 14.7 Mbps) and the first CDMA operator to provide Blackberry services. In order for IT services to provide benefits to the business, these IT services must first be designed with reference to the business objectives of the customer. Service Transition provides guidance for IT organizations to be able to develop and the ability to transform the results of IT service designs both new and modified IT services specifications into the operational environment. Service Operation is a lifecycle stage that includes all daily operational activities of managing IT services. In it there are various guidelines on how to manage IT services efficiently and effectively and ensure the level of performance that has been agreed with customers in advance. ITIL or Information Technology Infrastructure Library is a series of concepts and techniques for infrastructure management, development, and operation of information technology (IT). ITIL is published in a series of books, each of which addresses an IT management topic. ITIL provides detailed descriptions of some important IT practices with comprehensive checklists, tasks and procedures that can be adapted to any type of IT organization.

On June 30, 2007, OGC published the third version of ITIL (ITIL v3) which consists essentially of five parts and places greater emphasis on managing the life cycle of services provided by information technology.

Keywords: *Smartfren, telecommunications, Service Transition, ITIL*

Copyright (c) 2022 Dedi Iskandar¹, Donny Gunawan²

✉ *Corresponding author :*

Email : *dediiskandar2@yahoo.com*

PENDAHULUAN

PT Smartfren Telecom, Tbk. adalah operator penyedia jasa telekomunikasi berbasis teknologi CDMA yang memiliki lisensi selular dan mobilitas terbatas (fixed wireless access), serta memiliki cakupan jaringan CDMA **EV-DO (jaringan mobile broadband yang setara dengan 3G) yang terluas di Indonesia.** Smartfren juga merupakan operator telekomunikasi pertama di dunia yang menyediakan layanan CDMA EV-DO Rev. B (setara dengan 3,5G dengan kecepatan unduh s.d. 14,7 Mbps) dan operator CDMA pertama yang menyediakan layanan Blackberry.

Jasa dan layanan Smartfren memiliki nilai-nilai (values) yaitu sebagai mitra yang terbaik bagi pelanggan dengan menawarkan solusi yang cerdas dalam layanan-layanan telekomunikasi untuk meningkatkan pengalaman hidup pelanggan dalam berkomunikasi.

Sebagai operator CDMA yang menyediakan jaringan internet kecepatan tinggi bergerak (mobile broadband) yang terluas di Indonesia, Smartfren berkomitmen untuk menjadi penyedia layanan telekomunikasi yang terjangkau bagi masyarakat dengan kualitas terbaik..

1. STUDI LITERATUR

2.1 Overview Service Design

Agar layanan TI dapat memberikan manfaat kepada pihak bisnis, layanan-layanan TI tersebut harus terlebih dahulu di desain dengan acuan tujuan bisnis dari pelanggan. Service Design memberikan panduan kepada organisasi TI untuk dapat secara sistematis dan best practice mendesain dan membangun layanan TI maupun implementasi ITSM itu sendiri. Service Design berisi prinsip-prinsip dan metode-metode desain untuk mengkonversi tujuan-tujuan strategis organisasi TI dan bisnis menjadi portofolio/koleksi layanan TI serta aset-aset layanan, seperti server, storage dan sebagainya.

Ruang lingkup Service Design tidak melulu hanya untuk mendesain layanan TI

baru, namun juga proses-proses perubahan maupun peningkatan kualitas layanan, kontinuitas layanan maupun kinerja dari layanan.

Proses-proses yang dicakup dalam Service Design yaitu:

1. Service Catalog Management
2. Service Level Management
3. Supplier Management
4. Capacity Management
5. Availability Management
6. IT Service Continuity Management
7. Information Security Management

2.2.1 Service Catalog Management

ITIL Service Catalogue Management bertujuan untuk memastikan bahwa katalog Layanan diproduksi dan dipelihara, yang berisi informasi yang akurat pada semua layanan operasional dan mereka yang siap untuk dijalankan secara operasional. Service Catalogue Management menyediakan informasi penting untuk semua proses Service Management lainnya: rincian layanan, status dan interdependensi layanan.

2.2.2 Service Level Management

ITIL Service Level Management bertujuan untuk menegosiasikan SLA (Service Level Agreements) dengan pelanggan dan merancang layanan sesuai dengan target service level yang disepakati. Service Level Management juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua Operational Level Agreements dan Dasar Kontrak sesuai, dan untuk memantau dan melaporkan tingkat pelayanan.

2.2.3 Supplier Management

ITIL Supplier Management berfungsi untuk memastikan bahwa semua kontrak dengan pemasok mendukung kebutuhan bisnis, dan bahwa semua pemasok memenuhi komitmen kontrak mereka.

2.2.4 Capacity Management

ITIL Capacity Management bertujuan untuk memastikan bahwa kapasitas layanan TI dan infrastruktur TI mampu memberikan target level service yang disepakati dengan biaya yang efektif dan tepat waktu. Capacity Management mencakup semua sumber daya yang dibutuhkan untuk memberikan layanan TI, dan rencana untuk jangka pendek, kebutuhan bisnis jangka menengah dan panjang. Sumber Daya Manusia yang dibutuhkan di sini antara lain:

1. Customer Care
Bertugas untuk melayani secara langsung email inbox yang masuk kepadanya.
2. Supervisor Customer Care
Bertugas untuk mengatur Customer Care yang ada di bawahnya agar kegiatan operasional dapat berjalan dengan lancar.
3. System Administrator
Bertugas untuk mengkonfigurasi system Email Inbox Smartfren, baik user akses maupun untuk SLA.

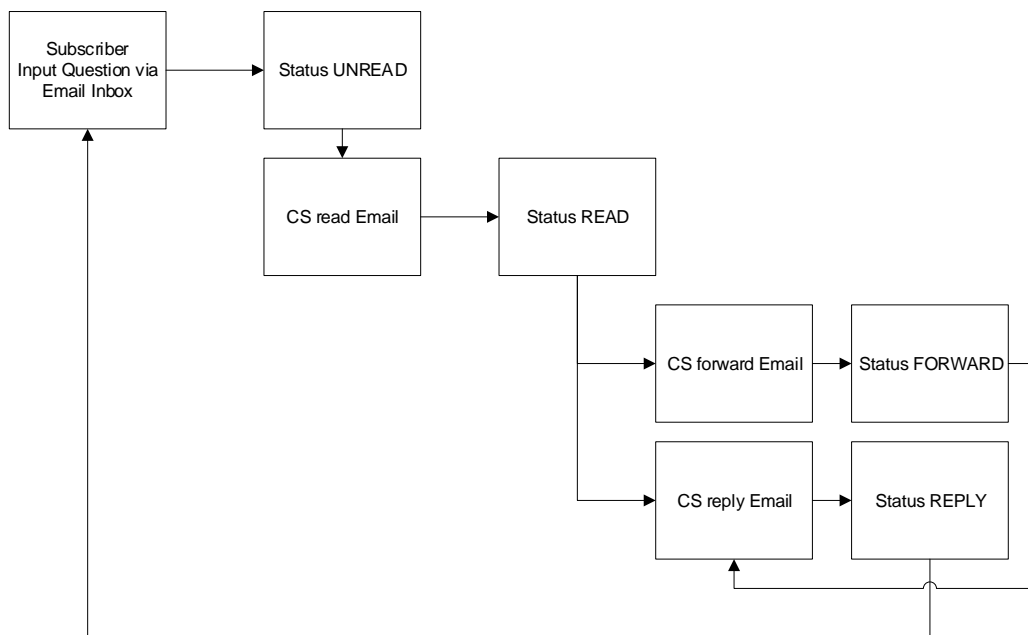
2.2.5 Availability Management

ITIL Availability Management bertujuan untuk mendefinisikan, menganalisa, merencanakan, mengukur dan meningkatkan semua aspek ketersediaan layanan TI. Availability Management bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua infrastruktur TI, proses, peralatan, peran dan lainnya sesuai untuk target ketersediaan yang disepakati.

2.2.6 IT Service Continuity Management

ITIL IT Service Continuity Management bertujuan untuk mengelola risiko yang serius yang dapat mempengaruhi layanan TI. ITSCM memastikan bahwa penyedia layanan TI selalu dapat memberikan minimal Layanan Tingkat yang disepakati, dengan mengurangi risiko dari peristiwa bencana pada tingkat yang memadai dan perencanaan untuk pemulihan layanan TI. ITSCM harus dirancang untuk mendukung Business Continuity Management.

Dengan Aplikasi Layanan Email Inbox Pelanggan Smartfren, maka setiap pertanyaan dari Pelanggan tidak putus ditengah jalan. Karena setiap pertanyaan memiliki ID sendiri. Sehingga, Smartfren dapat melihat history setiap pertanyaan telah sejauh mana direply oleh Customer Care dan Pelanggan. Serta dapat melihat status terakhir dari Pertanyaan tersebut, apakah sedang unread, read, forwarding, reply, atau closed.



Gambar 3 Diagram Siklus Hidup Status Email

2.2.7 Information Security Management

ITIL Information Security Management bertujuan untuk memastikan bahwa hak akses berada di tangan yang berwenang. Dan tidak ada penyusup yang masuk ke system. Tugas di sini dilakukan oleh IT Risk sebagai System Administrator.

3. Service Asset & Configuration Management
4. Release & Deployment Management
5. Service Validation
6. Evaluation
7. Knowledge Management

2. METODE PENELITIAN

3.1 Overview Service Transition

Service Transition menyediakan panduan kepada organisasi TI untuk dapat mengembangkan serta kemampuan untuk mengubah hasil desain layanan TI baik yang baru maupun layanan TI yang diubah spesifikasinya ke dalam lingkungan operasional. Tahapan lifecycle ini memberikan gambaran bagaimana sebuah kebutuhan yang didefinisikan dalam Service Strategy kemudian dibentuk dalam Service Design untuk selanjutnya secara efektif direalisasikan dalam Service Operation.

Proses-proses yang dicakup dalam Service Transition yaitu:

1. Transition Planning and Support
2. Change Management

3.2 Implementasi Service Transition

3.2.1 Transition Planning and Support

Dalam hal ini planning akan menganalisa kebutuhan dari Pelanggan atas pertanyaan yang ingin disampaikan. Selain itu juga agar dapat menganalisa informasi yang diperlukan oleh Customer Care untuk dapat mengukur setiap subject email yang ada.

Tim Support bertugas untuk memfasilitasi akan kebutuhan akses masuk ke aplikasi Email Inbox.

3.2.2 Change Management

Change Management menurut ITIL V3 dikenal dengan Perubahan Model, dimana lebih menekankan pada mendefinisikan berbagai jenis perubahan dan bagaimana mereka harus ditangani.

Dalam ITIL 2011 Perubahan Model telah diberikan peran yang lebih menonjol

dalam Change Management, yang digunakan tidak hanya untuk Perubahan Standard (Perubahan berisiko rendah pada tingkat operasional), tetapi juga untuk Perubahan Berulang yang signifikan.

3.2.3 Service Asset & Configuration Management

ITIL Service Aset dan Configuration Management bertujuan untuk mempertahankan informasi tentang item konfigurasi yang diperlukan untuk memberikan layanan TI, termasuk hubungan mereka.

Item konfigurasi di sini berarti untuk konfigurasi SLA, konfigurasi WorkCount Limitation per Customer Care.

3.2.4 ITIL Release and Deployment Management

ITIL Release and Deployment Management bertujuan untuk merencanakan, menjadwalkan dan mengendalikankan pergerakan rilis untuk lingkungan test dan production. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa integritas lingkungan production dijaga dan bahwa komponen yang dirilis adalah benar.

Setiap adanya perubahan diperlukan Change Management. Change Management dapat dilakukan oleh IT Change Management. Agar dapat direkam history setiap perubahan yang dilakukan.

3.2.5 Service Validation

The objective of ITIL Service Validation and Testing untuk memastikan bahwa deployment dikerahkan dan service yang dihasilkan memenuhi harapan pelanggan, dan untuk memverifikasi bahwa operasi TI dapat mendukung layanan baru.

Untuk hal itu dibutuhkan UAT (User Acceptance Testing) setiap ada perubahan. Sehingga apa yang diinginkan user dipastikan sudah terpenuhi dan ada persetujuan bahwa UAT yang sedang dilakukan dapat diterima.

3.2.6 Evaluation

ITIL Process Evaluation bertujuan untuk mengevaluasi proses secara teratur. Ini termasuk mengidentifikasi daerah di mana proses metrik yang ditargetkan tidak tercapai, dan menahan benchmarkings yang biasa terjadi, audit, penilaian dan reviu secara matang.

Untuk proses evaluasi dapat dilakukan dengan cara menganalisa laporan periode dan juga laporan realtime untuk membuat keputusan strategis.

3.2.7 Knowledge Management

ITIL Knowledge Management bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisa, menyimpan dan berbagi pengetahuan dan informasi dalam sebuah organisasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Overview Service Operation

Service Operation merupakan tahapan lifecycle yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI. Di dalamnya terdapat berbagai panduan pada bagaimana mengelola layanan TI secara efisien dan efektif serta menjamin tingkat kinerja yang telah diperjanjikan dengan pelanggan sebelumnya. Panduan-panduan ini mencakup bagaimana menjaga kestabilan operasional layanan TI serta pengelolaan perubahan desain, skala, ruang lingkup serta target kinerja layanan TI.

Proses-proses yang dicakup dalam Service Transition yaitu:

1. Event Management
2. Incident Management
3. Problem Management
4. Request Fulfillment
5. Access Management

4.2 Implementasi Service Operation

4.2.1 Event Management

ITIL Event Management untuk memastikan CIs dan jasa terus-menerus dipantau. Event Management bertujuan untuk mem-filter dan

mengelompokkan event untuk memutuskan tindakan yang tepat jika diperlukan.

4.2.2 Incident Management

ITIL Incident Management bertujuan untuk mengelola lifecycle semua Insiden. Tujuan utama dari Incident Management adalah untuk mengembalikan layanan TI kepada pengguna secepat mungkin.

Hal buruk bisa saja terjadi pada aplikasi Email Inbox, dimana Customer Care atau Subscriber tidak dapat mengaksesnya. Hal ini harus sudah dipikirkan sebelumnya, apa tindakan cepat yang dapat dilakukan untuk kembali menyediakan Layanan Email Inbox Pelanggan Smartfren tersebut.

4.2.3 Problem Management

ITIL Problem Management bertujuan untuk mengelola lifecycle semua Masalah. Tujuan utama dari Problem Management adalah untuk mencegah Insiden terjadi, dan untuk meminimalkan dampak dari insiden yang tidak dapat dicegah. Problem Management secara proaktif menganalisa Insiden yang terekam, dan menggunakan data yang dikumpulkan oleh IT Service Management proses lainnya untuk mengidentifikasi masalah yang signifikan. Bila masalah telah teridentifikasi, segera lakukan Change Management.

4.2.4 Access Management

ITIL Access Management bertujuan untuk memberikan pengguna yang berwenang untuk menggunakan layanan Email Inbox, sementara mencegah akses ke pengguna non-resmi. Proses Access Management pada dasarnya melaksanakan kebijakan yang ditetapkan dalam

Manajemen Keamanan Informasi. Access Management kadang-kadang juga disebut sebagai Manajemen Hak atau Identity Management.

KESIMPULAN

ITIL atau **Information Technology Infrastructure Library** (Bahasa Inggris, diterjemahkan Pustaka Infrastruktur Teknologi Informasi), adalah suatu rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi teknologi informasi (TI). ITIL diterbitkan dalam suatu rangkaian buku yang masing-masing membahas suatu topik pengelolaan TI. Nama ITIL dan IT Infrastructure Library merupakan merek dagang terdaftar dari Office of Government Commerce (OGC) Britania Raya. ITIL memberikan deskripsi detail tentang beberapa praktik TI penting dengan daftar cek, tugas, serta prosedur yang menyeluruh yang dapat disesuaikan dengan segala jenis organisasi TI.

Pada 30 Juni 2007, OGC menerbitkan versi ketiga ITIL (ITIL v3) yang intinya terdiri dari lima bagian dan lebih menekankan pada pengelolaan siklus hidup layanan yang disediakan oleh teknologi informasi. Kelima bagian tersebut adalah:

1. Service Strategy
2. Service Design
3. Service Transition
4. Service Operation
5. Continual Service Improvement

6. DAFTAR PUSTAKA

<http://id.wikipedia.org/wiki/ITIL>

<http://thesis.binus.ac.id/Doc/Bab3/2011-2-00376-KA%20Bab%203.pdf>

<http://www.smartfren.com>

<http://wiki.en.it-processmaps.com>