

# Perancangan service level agreement dan proses manajemen tingkat layanan teknologi informasi berbasis standar ISO 20000 dan ITIL v3 2011 pada perusahaan maskapai penerbangan kargo studi kasus PT ABC = Design of information technology service level agreement and service level management process based on ISO 20000 and ITIL v3 2011 in cargo airline companies: case study PT ABC

Okky Andriawan Eka Putra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20367454&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Peran Teknologi Informasi (TI) dalam organisasi awalnya hanya sebagai pendukung untuk proses pengolahan data, namun saat ini telah mengalami pergeseran fungsi dari support kepada strategic. Pemanfaatan SI/TI harus selaras dengan strategi bisnis organisasi untuk menghasilkan nilai tambah (value added) serta menciptakan keunggulan kompetitif (competitive advantage) bagi organisasi. PT ABC merupakan perusahaan maskapai penerbangan kargo di Indonesia.

Maskapai ini mengoperasikan layanan kargo di beberapa wilayah di Indonesia dan di beberapa negara yang berada di kawasan asia tenggara Peran TI di PT ABC sangat strategik dan digunakan untuk mendukung bisnis proses nya sehari-hari, oleh karena itu PT ABC memberikan layanan TI untuk mendukung bisnis proses perusahaan, namu beberapa layanan tersebut memiliki permasalahan mengenai kemampuan layananannya dan belum memenuhi apa yang seperti diharapkan oleh pihak bisnis, belum adanya dokumen kesepakatan mengenai kemampuan layanan TI membuat kinerja divisi TI tidak terukur.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penelitian ini bertujuan untuk merancang Service Level Agreement terkait layanan TI di PT ABC dan Standar proses manajemen layanan TI. Perancangan Service Level Agreement digunakan ITIL V3 2011 dimana pada ITIL v3 2011 telah disediakan pedoman mengenai perancangan SLA, sedangkan untuk Standar proses manajemen layanan TI digunkan standar international ISO 20000. Perjanjian tingkat layanan ini terdiri dari 12 bagian yang telah disesuaikan dengan karakteristik dari layanan dan perusahaannya dan terdapat 6 proses yang harus dijalankan sesuai dengan standar manajemen tingkat layanan TI yang terdapat di ISO 20000.

*The Role of IT in organizations was initially only used to support data processing but now its function has shifted from support to strategic functions. IS/IT utilization have to be align with organization's business strategy to create value added and competitive advantage for the organization. PT ABC is a cargo airline company in Indonesia.*

This airline operates cargo services in several area in Indonesia and several countries in South East Asia. IT holds a very strategic role in PT ABC. It is used to support the organization's daily business processes. Therefore, PT ABC uses IT services to support its business processes. However, some of the services still have problem about its capability and have not met its business expectation. The absence of IT service level agreement makes the performance of IT Division unmeasurable.

Based on the problems above, the objective of this research are to design a Service Level Agreement related to IT services in PT ABC and design the standard of IT Service Level Management Process. Designing Service Level Agreement utilizes ITIL v3 2011, having ITIL v3 2011 has provided the guidance to design SLA, whereas the standard of IT Service Level Management utilizes international standard of ISO 20000.

This service level agreement consists of 12 sections that have been adapted to the characteristics of the service and the company. There are 6 processes that must be performed based on the standard of IT.</i>