

# Perancangan service level agreement layanan teknologi informasi berbasis ITIL V3 2011 dan ISO 20000: studi kasus Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia = Designing service level agreement for information technology services based on ITIL V3 2011 and ISO 20000 Standard: a case study at The Audit Board of Republic of Indonesia / Cesilia Fidora

Cesilia Fidora, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20423845&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Peran teknologi informasi dalam organisasi mulai berkembang. Pada awalnya teknologi informasi hanya dianggap sebagai pendukung kegiatan bisnis. Saat ini teknologi informasi dinilai sebagai fungsi yang strategis untuk mewujudkan visi dan misi organisasi. Ketergantungan pengguna meningkat karena teknologi memberi kemudahan dan keefektifan dalam membantu menyajikan data yang dibutuhkan. Alokasi dana untuk pembelian perangkat teknologi dan ketersediaan layanan juga semakin besar.

Semakin meningkatnya ketergantungan pada layanan teknologi informasi maka semakin banyak dibutuhkan sumber daya untuk mendukung ketersediaannya. Pengguna yang mengalami gangguan layanan akan berharap keluhannya dapat segera diselesaikan. Pada kenyataannya, pengguna hanya bisa menunggu karena belum ada alat yang dapat menjamin bahwa keluhan tersebut akan segera diselesaikan.

Agar peran dan kapasitas TI dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan bisnis dan memberi jaminan kepuasan pengguna, diperlukan suatu tata kelola yang baik yang mengatur hubungan antara pengelola layanan TI dengan pengguna. Service Level Agreement (SLA) adalah salah satu alat yang digunakan dalam tata kelola TI untuk menjamin bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan pengguna.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa layanan jaringan dan pemeliharaan perangkat keras adalah layanan kritis yang harus dibuatkan SLA. SLA dan pengelolaannya dirancang menggunakan kerangka kerja ITIL V3 2011 untuk memenuhi standar ISO 20000. SLA terdiri dari 12 bagian yang isinya disesuaikan dengan karakteristik layanan pada BPK RI.

*The role of information technology in organizations has grown. At first, Information technology only considered as supporting business activities. Nowadays, Information Technology is considered as a strategic function to achieve the vision and mission of the organizations.*

*Dependence increased because information technology gives users the ease and effectiveness in helping to present necessary data. Fund allocated to acquire technological solutions and ensuring services availability is raised accordingly.*

*As reliance on information technology services increased, more resources are needed to support availability. Normally, users who experience service interruption will expect their complaint can be resolved immediately. Unfortunately, there is no absolute way that can ensure availability of immediate solution to their problem. IT governance should be employed to guarantee user satisfaction and IT alignment with business requirement. Service Level Agreement (SLA) is one of the IT governance tools that can be used to ensure that IT services meet users expectations.*

*The study concluded that the network services and hardware maintenance are critical services that SLA must be made. SLA and its management designed by using ITIL V3 2011 framework to meet the standards of*

ISO 20000. SLA consists of 12 sections which content is customized based on characteristics of the services in BPK RI.</i>