

IMPLEMENTASI *ITILV4 FRAMEWORK IT ASSET MANAGEMENT PRACTICE* PADA PT. INTEGRASI DATA NUSANTARA

Ferry Fajar Pratama ^{1*}, Dadang Iskandar Mulyana ²

^{1*,2} Program Studi Teknik Informatika, Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Cipta Karya Informatika, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia.

Email: ferrypratama4@gmail.com ^{1*}, mahvin2012@gmail.com ²

Histori Artikel:

Dikirim 24 Juli 2023; *Diterima dalam bentuk revisi* 19 Agustus 2023; *Diterima* 25 Agustus 2023; *Diterbitkan* 10 September 2023. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Manajemen aset merupakan suatu proses penting yang harus dilakukan oleh perusahaan dalam mengelola aset-asetnya secara efektif dan efisien. PT. Integrasi Data Nusantara merupakan salah satu perusahaan yang memerlukan manajemen aset yang baik dalam menjalankan operasional bisnisnya. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian mengenai implementasi praktik manajemen aset pada PT. Integrasi Data Nusantara dengan menggunakan framework ITILv4. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi langkah-langkah yang harus dilakukan dalam melakukan implementasi praktik manajemen aset pada PT. Integrasi Data Nusantara dengan menggunakan framework ITILv4 serta memberikan rekomendasi terkait perbaikan yang dapat dilakukan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara kepada beberapa responden yang terlibat dalam implementasi praktik manajemen aset di PT. Integrasi Data Nusantara. Penulis selanjutnya membuat analisa GAP yang akan diajakukan acuan implementasi praktik ITILv4 IT Asset Management. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dilakukan, peneliti menemukan bahwa implementasi yang telah dijalankan membuahkan hasil yang positif bagi tata kelola aset TI pada PT. IDN. Hal ini ditunjukkan dengan hasil survey menggunakan skala likert yang memiliki nilai rata-rata 4 dalam skala likert 1-5.

Kata Kunci: Manajemen Aset; ITILv4; Praktik Manajemen Aset.

Abstract

Asset management is an important process that must be carried out by a company in managing its assets effectively and efficiently. PT. Integrasi Data Nusantara is a company that requires good asset management in carrying out its business operations. Therefore, the authors conducted research on the implementation of asset management practices at PT. Integrasi Data Nusantara using the ITILv4 framework. This study aims to identify the steps that must be taken in implementing asset management practices at PT. Integrasi Data Nusantara using the ITILv4 framework and providing recommendations regarding improvements that can be made. This study uses a qualitative descriptive method by conducting interviews with several respondents who are involved in the implementation of asset management practices at PT. Integrasi Data Nusantara. The author then makes a GAP analysis which will be used as a reference for the implementation of ITILv4 IT Asset Management practices. Based on the results of the questionnaire that has been carried out, the researcher found that the implementation that has been carried out has produced positive results for IT asset management at PT. IDN. This is shown by the results of a survey using a Likert scale which has an average value of 4 on a Likert scale of 1-5.

Keyword: Asset Management; ITILv4; Asset Management Practices.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi (TI) yang semakin pesat dan kompleks membuat manajemen aset TI menjadi semakin penting bagi perusahaan. PT. Integrasi Data Nusantara (IDN) adalah sebuah perusahaan yang berfokus pada pengembangan keterampilan IT melalui program pelatihan dan sertifikasi, serta solusi jaringan dan *cloud system*. Seiring dengan perkembangan bisnis, IDN menghadapi beberapa permasalahan dalam manajemen aset TI mereka. Salah satu masalah utama adalah kesulitan dalam memantau dan mengelola aset TI secara efektif. Hal ini dapat mempengaruhi operasional bisnis PT. IDN dan menimbulkan masalah seperti keterlambatan waktu respon dan hambatan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, manajemen aset TI yang efektif dan terstruktur sangat diperlukan untuk meminimalkan kerugian dan meningkatkan nilai investasi perusahaan. Kebutuhan untuk melacak dan memantau aset TI muncul sebagai akibat dari berbagai masalah terkait pengelolaan aset TI. Organisasi pada umumnya kesulitan untuk mengelola aset TI akibat dari kurangnya sistem yang memadai untuk melacak dan mengelola aset [1].

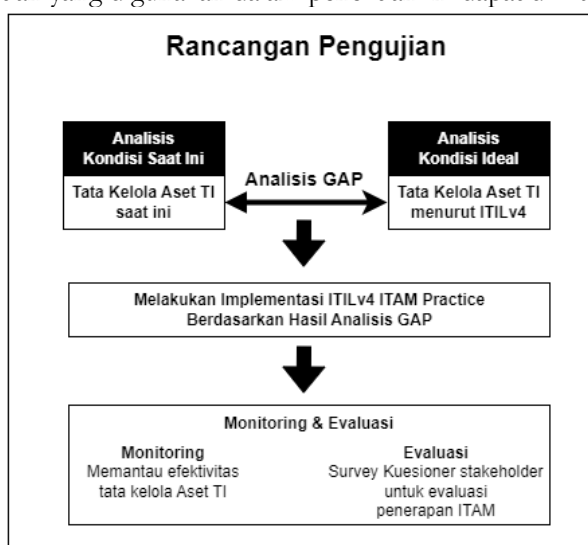
Information Technology Service Management (ITSM) merupakan suatu pendekatan manajemen sistematis untuk merancang, mengoperasikan, dan memperbaiki layanan TI agar dapat mencapai kepuasan pelanggan. ITSM membantu organisasi dalam menyediakan layanan TI yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan [2]. Salah satu *framework* ITSM yang sering digunakan untuk tata kelola layanan TI adalah ITIL. *IT Infrastructure Library* (ITIL) adalah salah satu *IT Governance framework* yang dapat mendukung organisasi untuk mengelola layanan IT secara efektif. ITIL dikenali secara global sebagai serangkaian panduan *best practice* untuk ITSM di organisasi [3].

Berdasarkan beberapa penelitian dengan topik pembahasan ITIL di Indonesia [4]–[8], penelitian yang berfokus pada tata kelola aset TI masih sukar ditemui di Indonesia. Abraham [9] menambahkan, bahwa kebanyakan penelitian dengan topik ITIL membawa pembahasan mengenai *Incident Management*, *Problem Management* dan *Service Level Agreement* (SLA) proses. Oleh karena itu penulis mencoba untuk melakukan eksplorasi di bidang topik tata kelola aset TI berdasarkan *framework* ITILv4. Penelitian ini dilakukan dengan mengidentifikasi langkah-langkah yang harus diambil untuk melakukan implementasi *ITILv4 Framework Asset Management Practice* pada sebuah organisasi, khususnya untuk organisasi skala *small and medium enterprises*.

Dalam konteks manajemen aset TI, ITIL menyediakan kerangka kerja yang komprehensif dan terstruktur dalam pengelolaan aset TI. *IT Asset Management* (ITAM) dapat memfasilitasi manajemen sumber daya, menyediakan anggaran aset, dan mengukur efisiensi sumber daya dari investasi aset hingga mengelola aset dan data aset sepanjang siklus hidup aset TI [10]. Selain itu, *IT Asset Management* bertujuan untuk merencanakan dan mengelola siklus hidup dari aset TI [11]. Penggunaan *ITILv4 framework Asset Management practice* dapat membantu organisasi dalam mengimplementasikan manajemen aset TI yang efektif dan terstruktur. Penelitian ini akan diinisialisasi dengan menggunakan metode analisis gap, dengan membandingkan kondisi saat ini dan kondisi ideal yang diharapkan. Ketika melakukan implementasi *framework* ITIL, penting bagi organisasi untuk mengidentifikasi kondisi saat ini dan kondisi ideal di masa depan [12]. Dalam publikasi ITIL [13] menyebutkan bahwa saat merencanakan peningkatan atau inisiatif, memahami kondisi saat ini sangatlah penting. Hal ini bertujuan untuk mengembangkan membandingkan keadaan saat ini dengan keadaan mendatang yang diinginkan, mengidentifikasi kesenjangan antara dua keadaan, serta mengembangkan perencanaan untuk mengurangi kesenjangan tersebut. Berdasarkan prinsip *Continual Improvement*, organisasi dapat melakukan asesmen untuk mengukur, menganalisis, dan memahami perilaku dan kinerja sebuah aktivitas bisnis [14]. Dalam asesmen ini analisis GAP dapat dibuat sebagai acuan dalam upaya meningkatkan tata kelola organisasi yang lebih baik. Dari temuan tersebut, maka penulis bertujuan untuk melakukan implementasi *ITILv4 ITAM Practice* di PT. IDN agar dapat mengidentifikasi langkah-langkah yang harus diambil untuk melakukan implementasi *ITILv4 ITAM* pada organisasi berskala *small and medium enterprises*.

2. Metode Penelitian

Pada penelitian ini, data yang digunakan adalah dataset *private* yang diperoleh dari PT. Integrasi Data Nusantara. Dataset ini berisi informasi mengenai aktivitas pengelolaan aset perusahaan dalam bentuk elektronik yang terdiri dari data aset, status aset, pemilik aset, dan lokasi aset. Data yang diperoleh merupakan data primer yang dikumpulkan melalui wawancara dengan pegawai perusahaan yang terlibat dalam pengelolaan aset. Data yang diperoleh kemudian akan dianalisa dan dibentuk agar sesuai dengan rekomendasi dari *framework* ITILv4 IT *Asset Management* (ITAM). Untuk menerapkan IT *Asset Management* (ITAM) *practice* pada PT. Integrasi Data Nusantara, penulis menggunakan model *Continual Improvement* (perbaikan berkelanjutan) dalam upaya melakukan implementasi *practice* ITAM. Model *Continual Improvement* menjadi sangat penting agar dapat menerapkan praktik-praktik ITIL secara berkelanjutan. Model peningkatan berkelanjutan ini diterapkan pada *Service Value System* (SVS) secara keseluruhan, termasuk pada semua produk, layanan, komponen layanan, dan hubungan organisasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Metode Penelitian

Pada diagram di atas, terlihat alur metode penelitian Implementasi ITILv4 *Framework Asset Management Practice* pada PT. Integrasi Data Nusantara.

2.1 Analisis GAP

Analisis GAP adalah aktivitas membandingkan dua set data untuk ditemukan perbedaannya. Ketika melakukan implementasi *framework* ITIL, penting bagi organisasi untuk mengidentifikasi kondisi saat ini dan kondisi ideal di masa depan. Dalam analisis ini, akan dibandingkan antara kondisi saat ini dengan kondisi yang diharapkan setelah penerapan ITILv4 *framework*. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengidentifikasi perbedaan antara kondisi ideal dengan kondisi aktual yang ada. Setelah perbedaan tersebut teridentifikasi, maka dapat dilakukan tindakan perbaikan pada kondisi aktual agar mendekati kondisi ideal.

2.2 Implementasi ITILv4 Framework

Selanjutnya penulis akan melakukan implementasi ITILv4 *framework* berdasarkan hasil analisa gap yang ada. Implementasi ITILv4 *Framework* tentunya akan disesuaikan dengan kebutuhan PT. IDN agar dapat membantu aktivitas tata kelola aset TI untuk meningkatkan efisiensi aset dan memberikan nilai tambah bagi bisnis PT. IDN.

2.3 Monitoring & Evaluasi

Setelah proses implementasi selesai, penulis akan melakukan pemantauan kinerja ITAM dan juga melakukan evaluasi kinerja ITAM. Hasil evaluasi akan menjadi acuan untuk tindakan perbaikan dan pengembangan selanjutnya dalam manajemen aset TI di perusahaan agar terus meningkatkan kualitasnya.

2.4 Alat Penelitian

Untuk membantu penelitian ini, penulis menggunakan *software* yang digunakan untuk aktivitas pengelolaan manajemen aset TI PT. IDN. Detail penggunaan *software* yang digunakan dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Alat Penelitian

Nama <i>Software</i>	Link Akses	Keterangan
<i>Google Sheets</i>	https://docs.google.com/spreadsheets/	Untuk membuat <i>database IT Asset Register</i>
<i>Google Forms</i>	https://docs.google.com/forms/	Untuk mengumpulkan data aset TI
<i>Draw.io</i>	https://app.diagrams.net/	Untuk membuat visualisasi Standar Operasi Prosedur

3. Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil dan pembahasan implementasi ITILv4 *framework IT asset management practice* pada PT. IDN berdasarkan metode penelitian yang direncanakan.

3.1 Analisis GAP

Berdasarkan hasil wawancara dengan para *stakeholder*, dapat disimpulkan bahwa kondisi PT. IDN saat ini belum memiliki sistem manajemen aset TI formal yang terstruktur. Beberapa masalah yang ditemukan meliputi:

- 1) Kesulitan untuk memantau dan mengelola aset TI.
- 2) Lokasi aset TI yang seringkali tidak termonitor.
- 3) *IT Asset Register* (database aset TI) yang digunakan belum teroptimisasi secara efektif.
- 4) Pemantauan aset TI demi menunjang keandalan aset TI.
- 5) Perawatan aset TI seringkali tidak ditangani dengan cepat.
- 6) Standar Operasi Prosedur (SOP) terkait dengan tata kelola aset TI belum didefinisikan secara formal.

Dengan diterapkannya ITIL ITAM *Practice*, pihak *stakeholder* berharap dapat melakukan optimisasi tata kelola aset TI yang meliputi:

- 1) Meningkatkan visibilitas dan kontrol atas aset TI dengan membuat *IT Asset Register* terpusat dengan data yang akurat.
- 2) Memastikan ketersediaan dan keandalan aset TI.
- 3) Membuat SOP tata kelola aset TI yang dapat menunjang aktivitas bisnis dengan baik.

Berdasarkan temuan tersebut, maka penulis melakukan analisis GAP yang dijabarkan dalam tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis GAP

Aspek	Kondisi Saat Ini	Kondisi Ideal
Pengelolaan sistem manajemen data aset TI	Kesulitan untuk memantau dan mengelola aset TI. Lokasi aset TI yang seringkali tidak termonitor. <i>IT Asset Register</i> yang digunakan belum teroptimisasi secara efektif.	Meningkatkan visibilitas dan kontrol atas aset TI dengan membuat <i>IT Asset Register</i> terpusat dengan data yang akurat.
Pengelolaan Aset TI	<i>IT Asset Register</i> yang digunakan belum teroptimisasi secara efektif.	<i>IT Asset Register</i> yang dibuat harus selalu dilakukan pengkinian data agar pemantauan aset TI dapat dilakukan dengan lebih baik.
Standar Operasi Prosedur	Perawatan aset TI seringkali tidak ditangani dengan cepat. Standard Operating Procedure (SOP) terkait dengan tata kelola aset TI belum didefinisikan secara formal.	Membuat SOP tata kelola aset TI yang dapat menunjang aktivitas bisnis dengan baik.

3.2 Implementasi ITILv4 IT Asset Management Practice

Berdasarkan hasil analisis GAP yang telah dilakukan, penulis membuat rencana implementasi tata kelola aset TI pada PT. IDN dengan menggunakan standar ITILv4 yang diantaranya:

Tabel 3. Rencana Implementasi

Aspek	Kondisi Saat Ini
Optimisasi <i>IT Asset Register</i>	Pada tahap ini, PT. Integrasi Data Nusantara (IDN) akan melakukan optimisasi terhadap <i>IT Asset Register</i> mereka. <i>IT Asset Register</i> merupakan daftar yang berisi informasi lengkap tentang semua aset TI yang dimiliki perusahaan, termasuk perangkat keras dan lunak. Optimisasi <i>IT Asset Register</i> bertujuan untuk meningkatkan akurasi, keterampilan, dan keandalan data yang terkandung di dalamnya.
Pembuatan SOP tata kelola aset TI	Setelah optimisasi <i>IT Asset Register</i> , langkah selanjutnya adalah membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk tata kelola aset TI. SOP ini akan menjadi panduan bagi semua personel yang terlibat dalam manajemen aset TI di PT. IDN. Hal ini bertujuan untuk memastikan konsistensi, efisiensi, dan kepatuhan dalam proses manajemen aset TI.

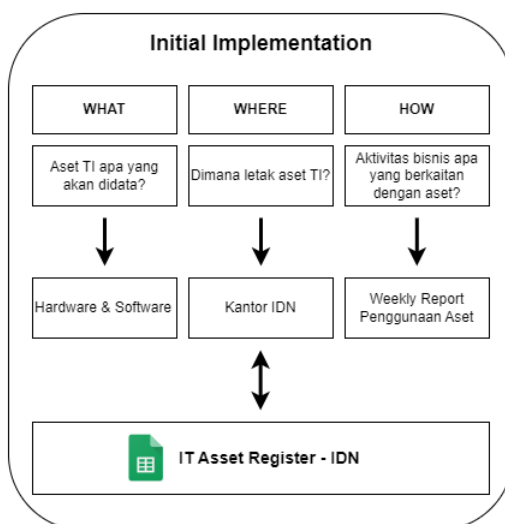
3.3 Optimisasi IT Asset Register

Dalam pendekatan ITILv4 untuk *IT Asset Management* disarankan untuk menggunakan *progressive scope implementation* dalam melakukan implementasi *IT Asset Management Practice* (ITAM) yang membagi tahap implementasi dalam 3 tingkatan *Progressive Scope Implementation*:

- 1) Mendapatkan data aset TI yang terpercaya.
- 2) Memiliki manajemen integrasi dari *lifecycle* aset.
- 3) Melakukan optimisasi biaya dan tingkat efektivitas.

Dari ketiga tingkatan tersebut, organisasi dapat menerapkan *IT Asset Management Practice* sebagai seperangkat kemampuan modular untuk diaktifkan secara bertahap.

Dalam implementasi ITAM *Practice* di PT. IDN penulis akan melakukan implementasi hingga tingkatan 1, yakni mendapatkan data aset TI yang terpercaya dengan membangun sebuah *database IT Asset Register* terpusat yang dapat digunakan PT. IDN untuk meningkatkan akurasi dan keandalan data supaya dapat meningkatkan visibilitas dan kontrol terhadap aset-aset TI yang ada di PT.IDN. Pada gambar 2 dijabarkan tahap implementasi awal yang akan dilakukan oleh penulis.

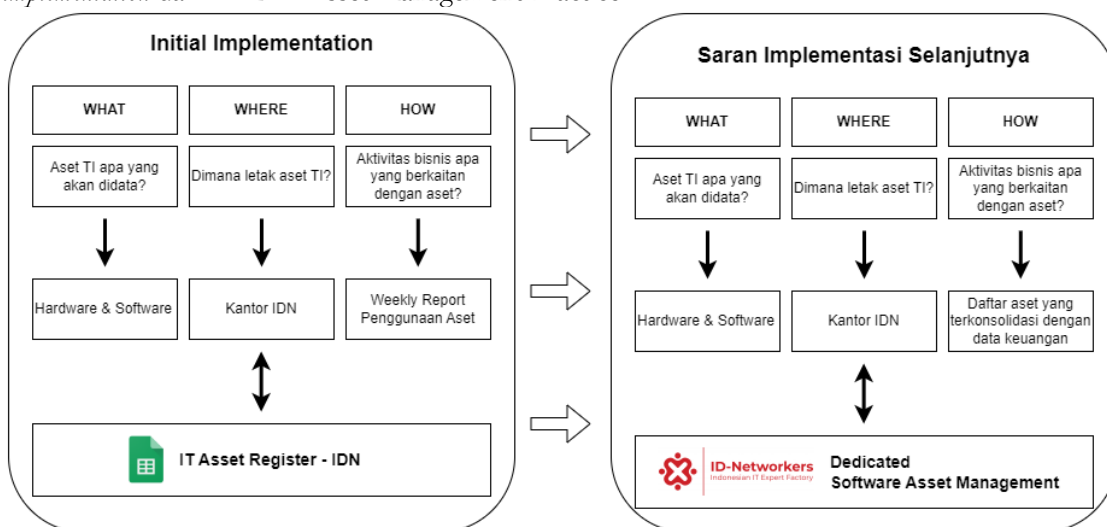


Gambar 2. Implementasi IT *Asset Management*

Dalam proses membangun IT Asset Register, penulis akan melakukan pendataan aset berdasarkan tiga kriteria, yakni:

- 1) WHAT : Aset TI apa yang akan dilakukan pendataan
- 2) WHERE : Dimana letak aset TI yang dimiliki PT. IDN
- 3) HOW : Aktivitas bisnis apa yang berkaitan dengan aset

Data aset tersebut nantinya akan dikelola menggunakan software aplikasi Google Sheets yang akan dikelola oleh IT Asset Manager PT. IDN. Selanjutnya jika *stakeholder* PT. IDN perlu meningkatkan kendali terhadap aset-aset TI yang dimiliki, maka penulis memberikan contoh implementasi yang dapat dijadikan referensi sesuai dengan pendekatan *progressive approach implementation* dari ITIL IT Asset Management Practice.

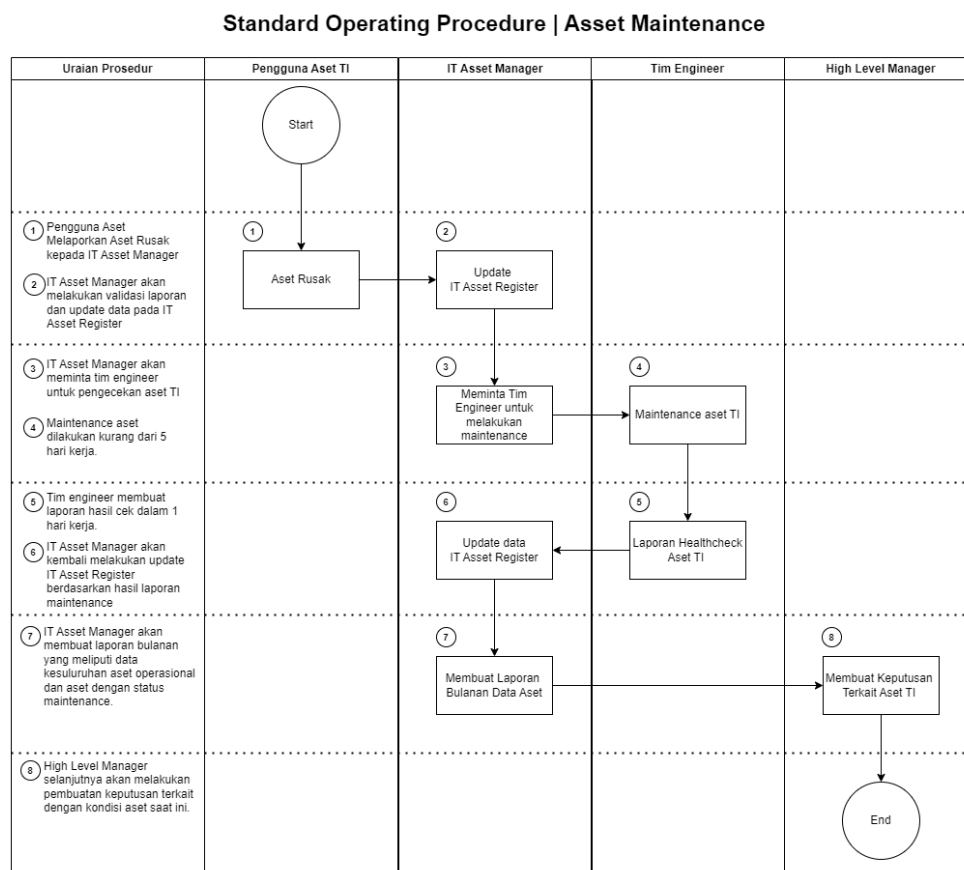


Gambar 3. Saran Implementasi ITAM Selanjutnya

3.4 Pembuatan SOP Tata Kelola Aset TI

Pada bagian ini akan dijelaskan tahapan perancangan dokumen SOP yang akan dibuat berdasarkan dari usulan-usulan yang dihasilkan dari hasil analisis gap. Standar operasi prosedur yang akan dibahas pada bagian ini diantaranya meliputi aktivitas perbaikan aset TI serta aktivitas-aktivitas lain yang berkaitan dengan tata kelola IT *Asset Register*.

Berikut ini merupakan salah satu hasil SOP yang telah dirancang untuk kebutuhan perbaikan aset:

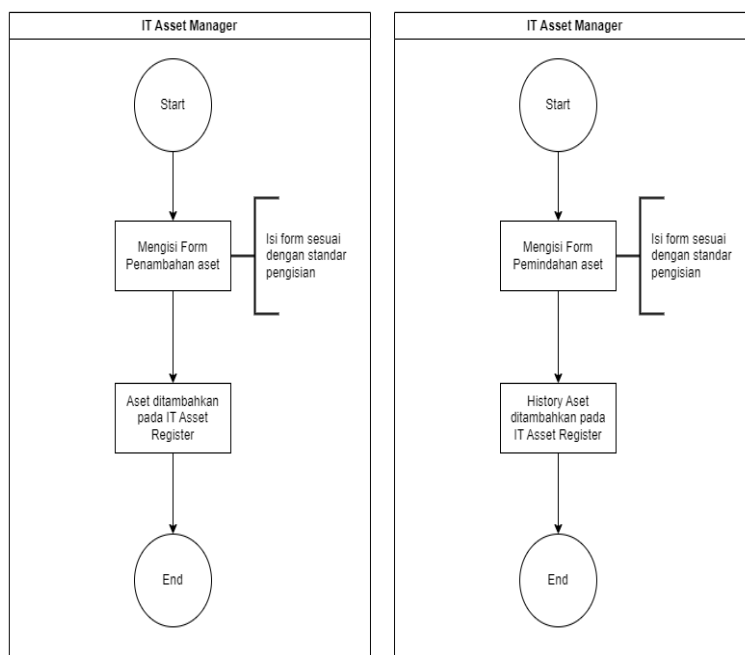


Gambar 4. SOP Perbaikan Aset

Berdasarkan SOP yang telah disepakati, proses perbaikan aset paling lama akan memakan waktu 6 hari kerja. Tentunya proses ini dapat dilakukan lebih cepat jika tim *engineer* dapat mengalokasikan sumber daya yang memadai. Selanjutnya berdasarkan hasil cek yang telah dilakukan tim *engineer* IT *Asset Manager* akan membuat laporan aset rutin yang kemudian akan diserahkan pada *High Level Manager* di PT. IDN. Pada proses terakhir ini, *High Level Manager* akan menentukan proses pengadaan aset baru jika diperlukan.

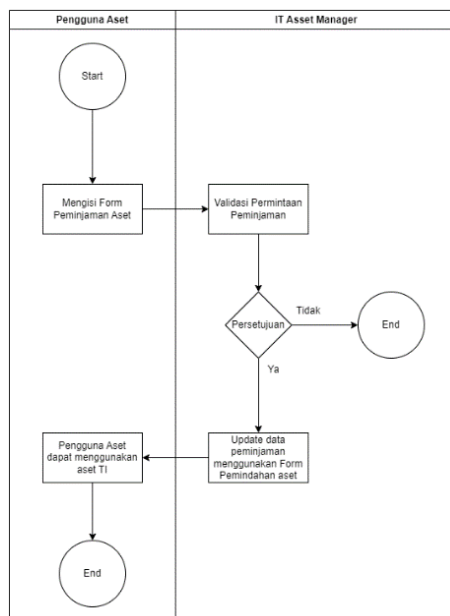
Berikut ini merupakan salah satu hasil SOP yang telah dirancang untuk kebutuhan aktivitas tata kelola IT *Asset Register*:

Standard Operating Procedure Penambahan & Pemindahan Aset TI



Gambar 5. SOP Penambahan dan Pemindahan Aset TI

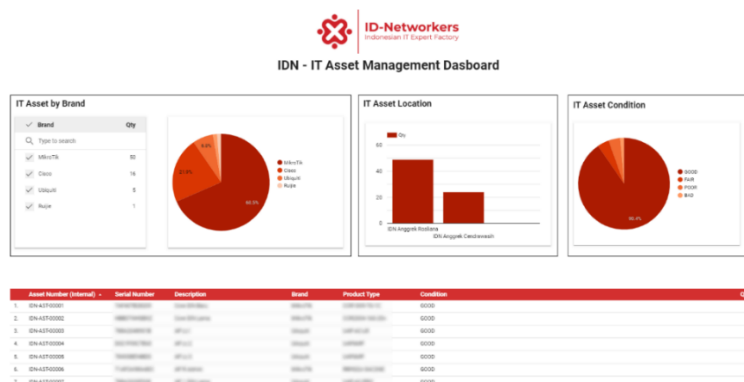
Standard Operating Procedure Peminjaman Aset TI



Gambar 6. SOP Peminjaman Aset TI

3.5 Monitoring Hasil Implementasi

Setelah melakukan pendataan *IT Asset Register*, penulis mengembangkan sebuah dashboard yang dapat digunakan untuk memantau kondisi aset dan sekaligus menjadi format pelaporan aset rutin yang akan digunakan PT. IDN.



Gambar 7. IT Asset Management Dashboard

Untuk melakukan perubahan data di IT Asset Register, hanya *key user* saja yang diperbolehkan untuk mengelola data aset tersebut. IT Asset Manager dapat melakukan perubahan pada aplikasi Google Sheets secara langsung, ataupun menggunakan bantuan Google Forms supaya pengisian data sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selama proses monitoring berlangsung IT Asset Register telah digunakan untuk memantau keberadaan aset secara optimal sesuai dengan kebutuhan PT. IDN. Walau begitu dengan keterbatasan aplikasi Google Sheets, proses *Continual Improvement* dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi yang memang diperuntukan untuk mengelola aset TI

3.6 Evaluasi Hasil Implementasi

Setelah menerapkan beberapa fungsi IT Asset Management penulis melakukan *survey* kepada para pengguna aset maupun IT Asset Manager dengan membuat kuesioner untuk mendapatkan *feedback* terkait dengan hasil implementasi IT Asset Management Practice pada PT. IDN. Kuisisioner tersebut dibuat untuk mengukur efektivitas tata kelola aset TI dan untuk mengevaluasi hasil implementasi. Oleh karena itu, pertanyaan kuesioner disusun sesuai dengan kriteria-kriteria indikasi performa dari tata kelola IT di PT. IDN. Hasil dari kuesioner tersebut dapat dilihat pada tabel 5 berikut:

Tabel 4. Daftar Pertanyaan Survey

No	Pertanyaan
1	Seberapa efektifnya implementasi <i>framework</i> ITILv4 dalam pengelolaan aset IT di PT. Integrasi Data Nusantara?
2	Sejauh mana perusahaan Anda memahami manfaat dan pentingnya mengadopsi praktik manajemen aset IT berdasarkan <i>framework</i> ITILv4?
3	Seberapa baik aset IT saat ini dikelola dalam hal pemantauan, inventarisasi, dan pemeliharaan setelah implementasi <i>framework</i> ITILv4?
4	Bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan aset IT setelah implementasi <i>framework</i> ITILv4?
5	Sejauh mana tim IT di PT. Integrasi Data Nusantara memiliki pemahaman tentang praktik manajemen aset IT berdasarkan <i>framework</i> ITILv4?
6	Seberapa patuh perusahaan Anda terhadap kebijakan pengelolaan aset IT yang diatur dalam <i>framework</i> ITILv4 setelah implementasi?
7	Seberapa efisien proses pengadaan, penggunaan, dan penghapusan aset IT setelah implementasi <i>framework</i> ITILv4?
8	Apakah IT Asset Register yang telah dibuat dapat membantu mengatasi permasalahan tata kelola aset TI di PT. IDN?
9	Bagaimana tingkat keefektifan sistem pelaporan informasi tentang aset IT setelah implementasi <i>framework</i> ITILv4?

Tabel 5. Hasil Kuesioner

Responder	Role	Pertanyaan								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
Koresponden 1	IT Asset Manager	4	3	4	4	3	5	3	5	5
Koresponden 2	IT Asset Manager	4	5	4	4	3	4	3	5	4
Koresponden 3	Pengguna Aset	4	4	5	3	4	3	3	5	5
Koresponden 4	Pengguna Aset	5	4	4	4	4	3	4	5	5
Koresponden 5	Pengguna Aset	4	4	5	4	3	4	5	5	5
Koresponden 6	Pengguna Aset	4	3	4	4	4	4	3	4	5
Koresponden 7	Pengguna Aset	4	3	4	4	4	4	4	4	5
Koresponden 8	Pengguna Aset	4	4	5	4	3	4	4	5	5
Total		33	30	35	31	28	31	29	38	39
Rata-rata		4,1	3,8	4,4	3,9	3,5	3,9	3,6	4,8	4,9
		4.32								

Pada tahap Evaluasi yang dilakukan oleh penulis, terlihat bahwa PT. IDN berhasil meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam manajemen aset TI mereka setelah menerapkan *framework* ITILv4. Hasil survey yang dilakukan menunjukkan bahwa perubahan positif dalam hal pemantauan aset mendapatkan nilai rata-rata 4,4 pada poin pertanyaan 3 dalam skala likert 1-5. Selain itu, pengguna aset di PT. IDN menunjukan respon positif pada kesuksesan penerapan IT *Asset Management* yang ditunjukan pada poin pertanyaan 1 dengan nilai rata-rata 4,1. Namun, terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan, seperti penyuluhan dan pelatihan terhadap pemahaman pengguna aset terhadap IT *Asset Management Practice* yang telah diterapkan. Dalam hasil kuesioner yang dilakukan, poin pertanyaan nomor 5 memiliki nilai rata-rata 3,5 yang mana merupakan nilai rata-rata paling rendah dibandingkan nilai rata-rata pertanyaan lainnya.

Dalam kesimpulannya, implementasi IT *Asset Management Practice* dengan menggunakan *framework* ITILv4 di PT. Integrasi Data Nusantara (IDN) telah berhasil meningkatkan efektivitas dan efisiensi manajemen aset TI mereka. Namun, masih terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa manajemen aset TI dapat berjalan dengan lebih optimal di masa depan. Oleh karena itu, disarankan agar PT. IDN melakukan pembenahan pada para pengguna aset, agar semakin familiar dengan ITIL *framework* yang telah diterapkan. Pembenahan ini dapat dilakukan sebagai bentuk pelaksanaan *continual improvement* organisasi agar terus tetap memberikan *value* terbaik bagi para *stakeholder* PT. IDN. Seperti yang dijelaskan pada [15], untuk dapat mengimplementasikan kerangka kerja ITIL ini, diperlukan kebijakan dan prosedur yang benar-benar dapat diikuti oleh anggota di setiap tingkat struktur organisasi. Dengan demikian, penting bagi PT. IDN untuk memastikan kebijakan dan prosedur yang sesuai dengan *framework* ITILv4 dapat benar-benar diikuti oleh seluruh anggota di setiap tingkatan struktur organisasi.

4. Kesimpulan

Implementasi ITILv4 ITAM Practice yang telah dilakukan di PT. IDN dibuat tidak hanya berdasarkan standar ITILv4 Framework, namun juga dibuat berdasarkan kebutuhan dan kebijakan oleh pihak-pihak terkait yang memiliki kewenangan pada PT. IDN. Implementasi Praktik ITAM ITILv4 di PT. IDN telah menghasilkan beberapa hasil yang signifikan. Pertama, IT *Asset Register* yang dibangun dengan pendekatan *Progressive Scope Implementation* membuktikan menjadi alat yang efektif bagi PT. IDN dalam melakukan pemantauan dan pengendalian atas aset-aset yang dimiliki. Dalam

penelitian ini, implementasi ITAM dilakukan pada tahap awal yang bertujuan untuk mengumpulkan data aset TI yang akurat dan terpercaya, memberikan dasar yang kuat bagi pengelolaan aset TI yang lebih baik. Selanjutnya, penerapan Standar Operasi Prosedur yang berkaitan dengan pengoperasian IT *Asset Register* dan prosedur perbaikan aset membawa manfaat berarti bagi PT. IDN. SOP ini memberikan panduan yang jelas tentang bagaimana aset perbaikan diatur dan dilaksanakan, serta memberikan arahan yang bermanfaat dalam menetapkan strategi pembelian aset di masa depan.

Dengan adanya SOP ini, proses pengelolaan aset menjadi lebih terstruktur dan terarah. Dalam penilaian hasil implementasi ini, survei kuesioner telah dilakukan dan menghasilkan temuan positif. Para responden, termasuk stakeholder terkait, menunjukkan penerimaan yang kuat terhadap implementasi Praktik ITAM ITILv4 di PT. IDN. Hasil survei yang menggunakan skala likert mengungkapkan nilai rata-rata sebesar 4 pada skala 1 hingga 5, mengindikasikan tingkat kepuasan yang signifikan terhadap upaya implementasi yang telah dilakukan. Secara keseluruhan, hasil dari implementasi Praktik ITAM ITILv4 ini memberikan kontribusi positif terhadap tata kelola aset TI di PT. IDN. Dengan memanfaatkan pendekatan *Progressive Scope Implementation* dan SOP yang diterapkan, perusahaan berhasil memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai aset-asetnya dan merumuskan langkah-langkah yang lebih efektif dalam pengelolaan dan perbaikan aset di masa yang akan datang.

5. Daftar Pustaka

- [1] Ajdari, J., Abdullai, A., Zenuni, X., Raufi, B., & Ismaili, F. (2017). DEFINITION AND IMPLEMENTATION OF PROCEDURES FOR IT ASSETS MANAGING. *Research Journal of Business and Management*, 4(2), 221-226.
- [2] Ilieva, R. Y., & Nikolov, Y. P. (2020, July). IT Service Management Framework to Improve Business Information Structures. In *2020 XI National Conference with International Participation (ELECTRONICA)* (pp. 1-5). IEEE. DOI: 10.1109/ELECTRONICA50406.2020.9305115.
- [3] Gervalla, M., Preniqi, N., & Kopacek, P. (2018). IT Infrastructure Library (ITIL) framework approach to IT Governance. *IFAC-PapersOnLine*, 51(30), 181-185.
- [4] Riyadi, Y., Wahidin, M., & Elanda, A. (2022). Systematic Literature Review Implementasi Service Operation Dalam Kerangka Kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) di Indonesia: Tren Penelitian, Manfaat dan Tantangan. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 17(2), 81-97. DOI: <https://doi.org/10.35969/interkom.v17i2.232>.
- [5] Fianty, M. I. (2017). Meningkatkan kualitas pelayanan teknologi informasi menggunakan metode DMAIC pada Divisi IT helpdesk PT XYZ. *Kalbiscientia: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(1), 96-102.
- [6] Batmetan, J. R., Mamonto, J., Muyu, R., & Poluakan, C. (2022). Evaluation of Incident Management in University using IT Infrastructure Library Framework. *International Journal of Information Technology and Education*, 1(2), 103-108.
- [7] Ghazizadeh, E., Jeong, M., Angel, J. P., & Que, Y. (2019). IT service management and incident management: Literature review and a case study.
- [8] Budi, M. A. A., Putra, M. G. L., & Atrinawati, L. H. (2022). Improving Helpdesk Capability in Perum Peruri Through Service Catalog Management Based on ITIL V3. *International Journal of Cyber and IT Service Management*, 2(2), 117-126.



- [9] Dávila, A., Janampa, R., Angeleri, P., & Melendez, K. (2020). ITSM model for very small organisation: an empirical validation. *IET Software*, 14(2), 138-144.
- [10] Sahid, A., Maleh, Y., & Belaissaoui, M. (2018). A practical agile framework for IT service and asset management ITSM/ITAM through a case study. *Journal of Cases on Information Technology (JCIT)*, 20(4), 71-92.
- [11] ITIL, I. (2019). Service Management.