

Analisis Problem Management pada IT Helpdesk dengan implementasi ITSM dan SLA (Studi Kasus : Citigroup Indonesia)

Lena Magdalena

Program Studi Sistem Informasi
Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Catur Insan Cendekia (CIC) Cirebon
Jl. Kesambi 202, Kota Cirebon, Jawa Barat. Tlp : (0231)220250.
E-mail: lena.magdalena@cic.ac.id

Abstrak

Industri perbankan adalah salah satu industri yang memberikan manfaat substansial dan penuh persaingan. Saat ini bank diwajibkan untuk melayani semua transaksi ekonomi dan memiliki daya saing tinggi. Jadi bank-bank selalu membuat terobosan baru yang kreatif dan inovatif tentang produk atau kinerja untuk tetap kompetitif dalam posisi yang kompetitif. Selain itu, tidak dapat disangkal perkembangan teknologi informasi memberikan banyak kemudahan dalam berbagai aspek kegiatan bisnis dan sumber daya informasi yang efektif dalam hal waktu dan biaya. Dalam hal ini penulis akan membahas pentingnya Helpdesk yang diperlukan untuk mempertahankan dan selalu mengawasi teknologi dalam bisnis. Selain mengetahui dan terus mengikuti perkembangan perangkat lunak dan perangkat keras, dan bagaimana pengguna dapat mengetahui bagaimana menggunakan teknologi ini. Selain itu, helpdesk dapat dilihat kinerja insinyur dalam menangani masalah yang ada dengan dibatasi oleh waktu dan SLA (Service Level Agreement) .

Kata kunci: SLA, Manajemen Masalah, Bank, Helpdesk.

Abstract

The banking industry is one industry that provides substantial benefits and is full of competition. Currently banks are required to serve all economic transactions and has a high competitiveness. Thus banks have always made a new breakthrough creative and innovative about the product or its performance to remain competitive in a competitive position. In addition, there is no denying the development of information technology provides many facilities in various aspects of business activity and an effective information resource in terms of time and cost. In this case the author will discuss the importance of a Helpdesk which is required to maintain and always supervise technology in the business. In addition to knowing and continued to follow the development of software and hardware, and how users can find out how to use these technologies. In addition, the helpdesk can be seen the performance of engineers in addressing problems that exist with limited by time and SLA (Service Level Agreement).

Keywords: SLA, Problem Management, Bank, Helpdesk.

1. Pendahuluan

Laju perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang sangat pesat memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis, sumber daya informasi merupakan komponen yang penting bagi suatu organisasi usaha. Disamping sumber – sumber daya yang lain, kebutuhan akan informasi yang cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat sangat mempengaruhi kinerja suatu kegiatan bisnis. Penguasaan dan penerapan teknologi informasi menjadi mutlak bagi pelaku bisnis atau organisasi usaha.

Suatu organisasi usaha perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat, kesuksesan organisasi tersebut bergantung pada kemampuan dan keinginan mereka atau user untuk

menggunakan teknologi tersebut dalam kegiatan operasional. Jika suatu perusahaan mampu menyediakan sebuah teknologi, tetapi tidak dapat memperoleh hasil yang diharapkan, maka hal ini dapat disebabkan adanya utilisasi yang tidak maksimal, termasuk didalamnya keraguan, ketidak tahuan dan rasa tidak puas dari para pengguna (user) terhadap suatu teknologi yang ditawarkan.

Penulisan ini berusaha untuk menganalisa pentingnya diperlukan seorang Helpdesk yang dapat tetap menjaga dan selalu mengawasi teknologi dalam bisnis tersebut. Untuk beberapa Helpdesk mereka membutuhkan sebuah telepon, *word Processing Package* atau seperti halnya ERP (*Enterprise Resource Planning*) package dan jaringan global seperti internet. Selain mengetahui dan terus mengikuti perkembangan software dan hardware. Hal yang terpenting lainnya adalah user mengetahui bagaimana cara menggunakan teknologi tersebut. Atau lebih tepatnya, user dapat lebih berkonsentrasi dengan pekerjaannya tanpa dibingungkan oleh perangkat atau teknologi yang mereka gunakan.

2. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manfaat Helpdesk atau PSO untuk kemudahan mengetahui status jumlah masalah yang sedang berjalan dalam suatu perusahaan, Mengukur kinerja Engineer dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai SLA.

3. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini antara lain, Kemudahan dalam memberikan informasi bagi perusahaan dan tingkat kinerja perusahaan selama ini, Akses informasi yang cepat dan efektif, Dapat memberikan pengetahuan tentang Helpdesk atau PSO.

4. Metodologi Penelitian

Sifat penelitian adalah *explorative study*, yaitu mengumpulkan, mempelajari dan menganalisa, data – data yang ada pada Citibank Indonesia, adapun metode yang digunakan adalah metode kepustakaan dan metode survei.

5. Identifikasi Masalah

Information Technology Infrastructure Library suatu rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi teknologi informasi (TI).IT-IL diterbitkan dalam suatu rangkaian yang masing-masing membahas suatu topik pengelolaan TI. Nama IT-IL dan *IT Infrastructure Library* merupakan merek dagang terdaftar dari *Office of Government Commerce (OGC) Britania Raya*. IT-IL memberikan deskripsi detil tentang beberapa praktik TI penting dengan daftar cek, tugas, serta prosedur yang menyeluruh yang dapat disesuaikan dengan segala jenis organisasi TI.Walaupun dikembangkan sejak dasawarsa 1980-an, penggunaan ITIL baru meluas pada pertengahan 1990-an dengan spesifikasi versi keduanya (ITIL v2) yang paling dikenal dengan ITSM (IT Service Management), yaitu *Service Delivery* (Antar Layanan) dan *Service Support* (Dukungan Layanan).Memahami *Information Technology Infrastructures Library (ITIL)*, dapat mengatur dan mengoptimalkan divisi IT mereka sehingga dapat bekerja dengan lebih efektif dan efficient

GCG Indonesia – Citibank Teknologi group, adalah salah satu unit kerja didalam Citibank - Indonesia. Dibagian ini, segala aktivitas perbankan yang berhubungan dengan sistem dapat dikoordinasikan, Dan fasilitas sumber fisik dan sumber daya manusia merupakan faktor pendukung yang cukup strategis untuk kelancaran kegiatan operasional. Technology Grup sendiri dibagi lagi menjadi tiga bagian didalamnya, yaitu Cards and Touchpoint Applications Supports, Banking Application Support dan Local Application Support. Dan di setiap bagiannya kini mulai, terdapat Helpdesk atau lebih dikenal dengan *Production Support Officer (PSO)*.

Dalam penulisan ini,akan dibahas mengenai bagaimana kinerja pada PSO pada Citibank Indonesia dengan menggunakan tools aplikasi “Virtual Tech “ untuk membantu usernya, sehingga masalah yang ada dapat lebih terkoordinasi antara user dan engineer dalam memonitor masalah-masalah yang terjadi dan lebih mengefisienkan bagi semua pihak yang terkait didalamnya dan berhubungan dengan tingkat SLA yang ada dan dengan manajemen *IT Infrastructure Library*.

6. Evaluasi dan Analisa Kinerja Sitem

Definisi IT *Helpdesk* Sistem adalah sebuah aplikasi yang diperuntukkan bagi staf IT, dirancang untuk mengambil informasi baik berupa data hardware maupun software dari tiap komputer, selain itu juga mendeteksi setiap perubahan di dalam sebuah komputer, sehingga menghasilkan IT inventory yang lengkap. Selain itu, aplikasi ini dapat diintegrasikan dengan web based IT *Helpdesk* dan IT Knowledge Based sebagai satu web portal, sangat sesuai untuk pengaturan user dan masalah yang ada di dalam

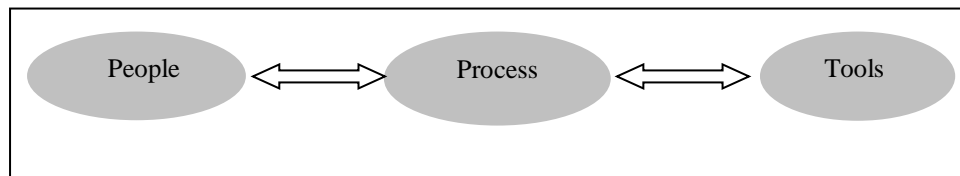
jaringan komputer. Helpdesk Sistem merupakan suatu sistem yang menangani *incident* maupun *problem management* yang mengacu kepada *Best Practise Workflow Guidance* sehingga melalui *system ticketing*, *Incident* maupun *problem management* yang diakibatkan oleh IT services perusahaan dapat diidentifikasi dan dikonsolidasi melalui berbagai media komunikasi yang tersedia di perusahaan, seperti, telepon, email, juga web interface sehingga seluruh *incident* atau *problem management* dapat ditanggulangi dan diberikan solusinya atas permasalahan yang muncul. Helpdesk Sistem juga merupakan *Common Tools* untuk memberikan proses *support service* secara otomatis dan terpadu, baik secara group fungsi maupun regional group di dalam organisasi perusahaan. Memiliki dengan pihak eksternal, perusahaan dengan pihak ketiga untuk memberikan pelayanan dukungan keandalan pelayanan yang dapat diberikan. Untuk dapat melakukan fungsi tersebut Helpdesk harus mempunyai *Common Workflow Engine* dan juga database sehingga dapat memberikan fungsi IT services lintas organisasi di dalam perusahaan. Aplikasi Helpdesk sistem harus dapat berfungsi pada kondisi infrastruktur yang ada saat ini yang dimiliki perusahaan dengan menggunakan bandwidth yang memenuhi persyaratan atau kriteria web browsing untuk upload. Helpdesk sistem dikantor pusat dapat berhubungan dengan sistem operasional monitoring (*Network Management System*) bila sistem tersebut sudah terimplementasi pada saat pekerjaan ini dilakukan.

6.1. Penerapan IT Service Management (ITSM)

ITSM (*IT Service Management*), sebagai suatu solusi manajemen, jelas tidak hanya terkait dengan ketersediaan infrastruktur teknologi informasi (TI), melainkan bagaimana infrastruktur tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan TI di lingkungan perusahaan, sehingga menjadi lebih efisien dan efektif, yang berujung pada kemampuan mengoptimalkan layanan kepada pelanggan, sambil menghemat biaya.

Suatu penerapan ITSM yang efektif dilakukan dengan memadukan tiga unsur utama, yakni orang, proses dan teknologi, ke dalam suatu sistem yang dirancang dengan baik, yang didasarkan pada praktik industri yang terbaik. Keterpaduan tiga unsur ini dalam suatu sistem, semakin memastikan bahwa ketiganya mampu membangun sinergi, sehingga masing-masing dapat memberikan sesuatu yang terbaik.

6.2. Komponen dari ITSM



Gambar 1. Komponen dari ITSM

Berikut ini merupakan penjelasan dari komponen atau elemen dari ITSM :

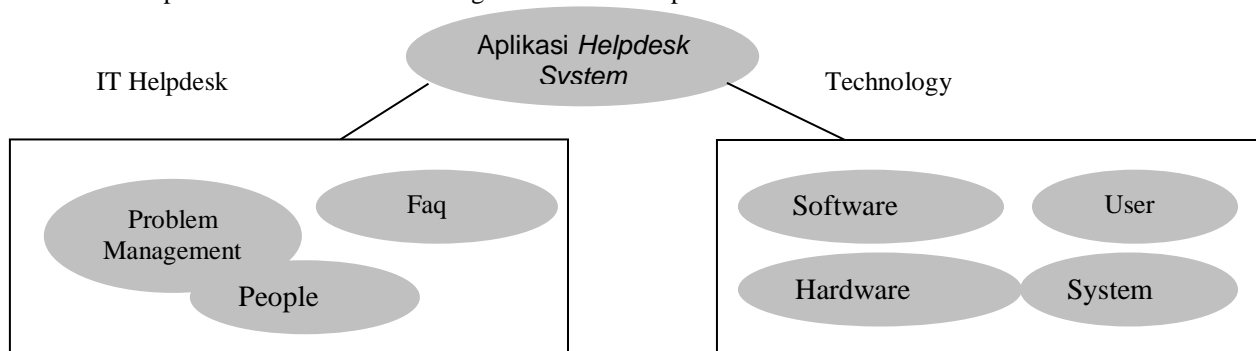
a. People

Pada setiap organisasi orang yang berkualitas dibutuhkan agar dapat memberikan keputusan yang baik dan diharapkan menemukan cara yang efektif dalam menghadapi tantangan. Service desk adalah cerminan pelayanan dari Departemen Teknologi Informasi yang berperan sebagai single point of contact dalam interaksinya dengan user dan departemen terkait yang berada dalam cakupan pelayanan teknologi informasi. Service desk mengatur incident dan issue dari user melalui koordinasi dengan divisi lain di dalam departemen Teknologi Informasi, seperti Divisi networks, servers spesialis dan merepresentasikan fungsi-fungsi kerja tersebut ke dalam proses bisnis, bahkan tidak jarang, karena sering berinteraksi dengan user, agent service desk dapat memberikan solusi dari suatu masalah yang bahkan jawabannya tidak diketahui oleh divisi lain di Departemen Teknologi Informasi.

b. Proses

Sebuah proses yang terencana dengan baik dibutuhkan agar orang dapat bekerja dengan lebih fokus dan terarah, karena birokrasi yang banyak dapat menghambat pekerjaan dan menanamkan kekecewaan kepada user, prosedur dan rencana yang ditetapkan dengan baik dapat menjadikan pekerjaan lebih mudah dan produktif. Helpdesk sistem merupakan *single of contact* untuk semua orang yang terkait seperti customer yang mengalami suatu masalah dapat menghubungi Helpdesk, jika helpdesk dapat membantu memecahkan masalahnya, maka masalah

tersebut tidak akan closed, tetapi jika Helpdesk tidak dapat menyelesaikannya, masalah tersebut dapat dibantu oleh senior management atau IT Departemen.



Gambar 2. Problem Management

c. Tools

Kehadiran TI, ditambah Internet, tampaknya akan terus mendorong perubahan-perubahan yang mendasar, baik dalam cara berkomunikasi, mengelola usaha maupun memunculkan cara-cara baru dalam berbisnis. Namun, teknologi lebih merupakan perangkat dan sarana, namun yang lebih menentukan adalah bagaimana orang-orang menggunakan sarana itu dengan tepat dan cermat dalam menjawab kebutuhannya. Salah satunya adalah bagaimana melayani pelanggan secara lebih baik, sesuai dengan tantangan masa kini. Alat bantu hanya menjadikan elemen – elemen sebelumnya menjadi lebih efektif. Alat bantu yang baik dapat mempercepat suatu proses dan meningkatkan pengetahuan agent. Kombinasi alat bantu yang baik dengan orang dan proses yang buruk tidak akan dapat berjalan. Alat Bantu yang buruk tidak akan berguna dan tidak akan difungsikan dengan efektif.

6.3. Keunggulan ITSM

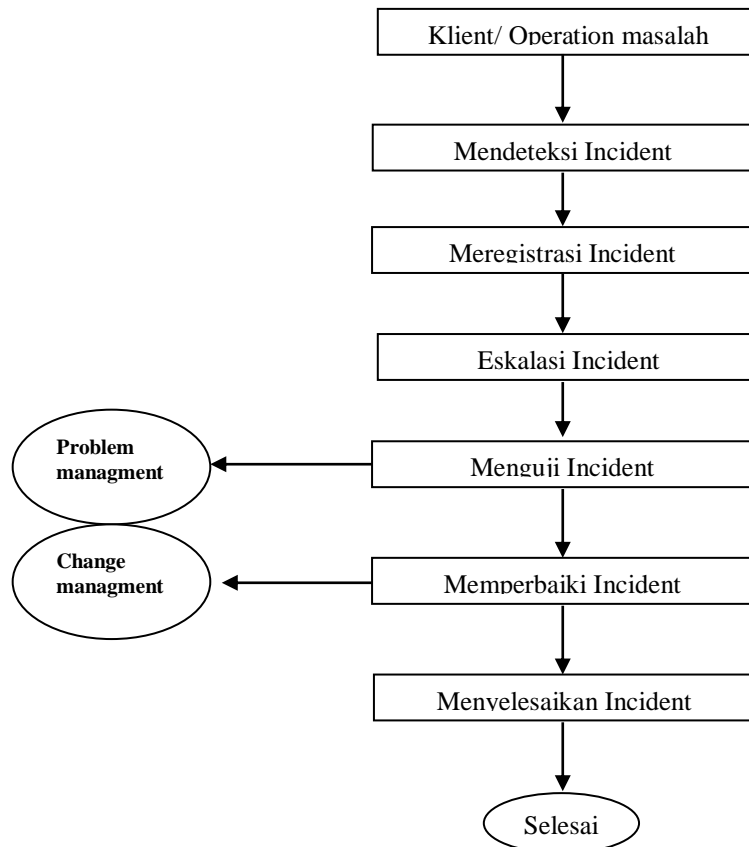
Perusahaan-perusahaan modern yang menghadapi persaingan yang semakin ketat, hampir tak bisa mengelak dari keharusan memanfaatkan TI dalam meningkatkan daya saingnya. BSM (*Business Service Management*) merupakan solusi yang disusun dari praktek-praktek terbaik (*best practice*) solusi TI di dunia, yang dikenal dengan sebutan *Information Technology Infrastructure Library (IT-IL)*. Secara umum *Information Technology Infrastructure Library (IT-IL)* menggariskan bagaimana teknologi, prosedur (proses) dan people (SDM) bisa membantu mempermudah proses-proses bisnis dan efisiensi di berbagai area perusahaan.

6.4. IT Infrastructure Library (IT – IL)

IT *Infrastructure Library (IT-IL)* itu sendiri adalah best practise untuk IT service managemen yang telah dikembangkan sejak 1989. IT-IL mulai dikembangkan sebagai suatu kesatuan proses yang digunakan oleh pemerintahan inggris untuk meningkatkan kinerja IT service manajemen dan telah diadopsi oleh industri – industri besar sebagai basis untuk kesuksesan suatu IT *service management*. IT Infrastructure Library (IT-IL) memiliki dua bagian dalam disiplin *service management*, yaitu *service support* dan *service delivery*.

- **Service support** terbagi ke dalam lima bagian yang menyediakan fleksibel dan stabilitas dalam mendeliver IT service ke dalam proses bisnis, yaitu :
 1. **Incident Management**, manajemen yang memastikan agar *service* pelayanan dalam suatu organisasi dapat dikembalikan ke kondisi semula secepat mungkin dan meminimalisasi dampak negatif yang mungkin ditimbulkan. Tanggung jawab utamanya, adalah :
 - a. Pendeteksian dan pencatatan incident.
 - b. Penggolongan incident dan troubleshooting awal kepada user.
 - c. Memberikan resolusi dan solusi.
 - d. Menutup incident
 - e. Traking Incident

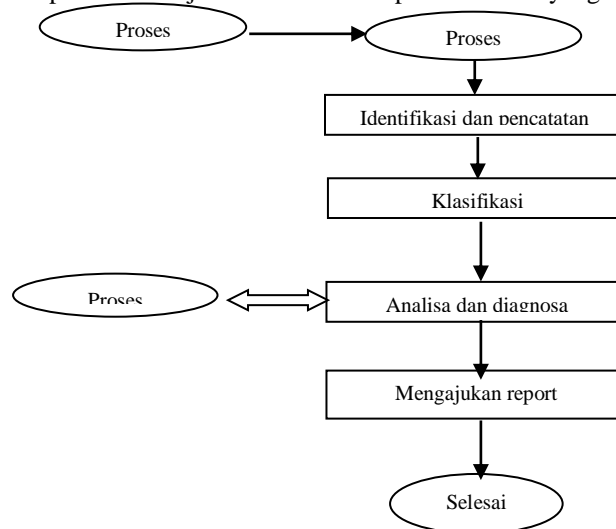
Berikut adalah Incident Manajemen Proses.



Gambar 3. Proses Incident Manajemen- Mengawasi/ eskalasi/ melaporkan/ waktu registrasi

2. **Problem Manajement.**

Managemen yang memungkinkan dibuatnya suatu diagnosa terhadap incident yang sering terjadi. Koreksi kesalahan dalam Infrastuktur technology informasi dikoordinasikan dan dikerjakan secara proaktif untuk pencegahan masalah. Tujuan utamanya adalah : Pendeteksian dan pencatatan, Penggolongan problem, Diagnosa dan penyelidikan problem, Tindakan pencegahan dengan menggunakan teknik trend analisis review problem, Menyajikan report ke manajemen berdasarkan permasalahan yang terjadi.



Gambar 4. Proses Problem Management

3. *Change Management*

Change Management yang memastikan TI dapat dievaluasi dan di kontrol, sekaligus meminimalisasi dampak negatif terhadap bisnis. Tanggung jawabnya adalah Peningkatan dan pencatatan change request, Mentaksir dampak, biaya, manfaat dan resiko dari change request, Menghasilkan workflow yang sesuai untuk change request, Mengatur implementasi dari suatu change request, Memonitor dan melaporkan proses implementasi change request, Review dan menutup change request.

4. *Release Management*

management yang menjanjikan suatu sudut pandang mengenai dampak dan resiko sebelum merelease suatu layanan atau kebijaksanaan kepada user.

5. *Configuration Management*

mengidentifikasi, mengontrol, memelihara dan memverifikasi unsur-unsur dari suatu infrastruktur atau layanan. Tanggung jawabnya adalah :

- a. Mengidentifikasi setiap materi konfigurasi yang relevan
- b. Memelihara kontrol dan suatu konfigurasi
- c. Meliputi status dari materi konfigurasi
- d. Menyediakan audit informasi dari materi konfigurasi
- e. Merumuskan pencarian

- *Service delivery* terbagi dalam lima bagian yang mendukung mutu dan efisiensi biaya dalam bisnis, yaitu :

1. *Service Level Management*, management yang memastikan dan mengoptimalkan layanan Teknologi informasi dalam hubungannya antara penyedia jasa dan pelanggan. Tujuan utama dari service level management adalah untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan.
2. *Availability Management*. Managemen yang memaksimalkan infrastruktur IT dan layanan untuk memastikan bahwa pelanggan menggunakan fasilitas IT yang mereka perlukan kapanpun mereka inginkan. Untuk mencapai availabilitas yang tinggi, kegagalan sekecil apapun tidak dapat ditolerir dan setiap masalah harus diselesaikan dengan cepat.
3. *Capacity Management*. Manajemem yang dijalankan untuk memenuhi kebutuhan user dari suatu organisasi akan jumlah transaksi seperti halnya respon time
4. *Financial Management for IT services*. Untuk memberikan pekerjaan dengan biaya yang efektif dan penggunaan keuangan serta IT asset dalam Services
5. *IT Services Continuity Management*. IT services memberikan tingkat kualitas yang dapat dipercaya. Untuk menjamin kualitas tersebut.

7. Hasil Penelitian dan Analisa

IT Service Manajement (*Service Manajement – ITSM*) adalah kegiatan berorientasi proses, yang bertujuan menyelaraskan penyediaan layanan Teknologi informasi (*Service Delivery*) dengan kebutuhan organisasi, yang pada akhirnya akan menghasilkan nilai bagi pengguna akhir layanan. IT service Manajement memfokuskan diri pada pengkoordinasian dalam penyediaan semua layanan IT secara menyeluruh (*end to end*), berdasarkan *Service level Agreement* yang spesifik, dan merujuk kepada kerangka kerja tertentu.

Tiga tujuan kunci dari *IT Service Management* adalah sebagai berikut :

1. Menyearahkan *IT Services* dengan kebutuhan bisnis dan customer pada saat ini dan masa datang.
2. Perbaiki kualitas *IT Services*
3. Mengurangi biaya jangka panjang atas *IT Service Provision*

Terdapat 2 komponen operasional IT-IL yaitu :

1. *Service Support* (yaitu aktifitas yang dilaksanakan minimal setiap hari)
2. *Service Delivery* (yaitu aktivitas yang dilaksanakan minimal setahun/kuartal/bulanan)

7.1 Service Support

Menangani *Incidents* dan permintaan, serta memberikan arahan untuk kegiatan lain seperti *Change, Problem, Configuration, Release, Service Level, and IT Service Continuity Management*. *Aktivitas kegiatan yang dilakukan pada Service Support :*

1. Menerima dan merekam semua panggilan dari user.
2. Memberikan *first-line support* (menggunakan pengetahuan)
3. Mengacu kepada *second-line support* bila diperlukan.
4. Monitoring dan peningkatan peningkatkan bahaya-bahaya yang terjadi.
5. Menjaga informasi user.
6. Memberikan ruang antara disiplin ITSM.
7. Memberikan pengukuran dan metrik

7.1.1 Incident Management

Incident management adalah IT proses untuk memperbaiki service level kembali ke operasi normal secepat dan sebisa mungkin dengan gangguan seminimal mungkin, yang memastikan bahwa tingkat pencapaian terbaik dari *availability* Dan *service* telah terpelihara. Berikut ini dua komponen proses standar untuk Incident Management yaitu **Incident Handling** dan **Incident Escalation**.

1. Incident Escalation.

Proses incident Eskalasi adalah langkah yang akan diambil untuk eskalasi dan notifikasi pada keadaan kritis dan pada keadaan incident severity 1 atau severity 2 pada tingkat severity level management. Pada proses minimum requirement, CTI boleh melakukan penambahan kebutuhan tergantung dari kebutuhan yang spesifik.

Tabel 1. Proses Standar Incident Management

CITM Requirement	Sub Proses dalam Standard menangani Incident
Identifikasi dan dokumentasi	Deteksi dan Recording
Determination	Klasifikasi dan User support Investigasi dan Diagnosa
Recovery	Resolution dan Recovery
Coordination	Coordination
Escalations dan Notifications	Escalations dan Notifications

2) Deteksi dan Recording

Semua group CTI (Citigroup Technology Infrastructure) akan menggunakan aplikasi Virtual Tech ini untuk mendeteksi dan mentrack Technology Incident. Setiap sistem harus ditunjukkan ke setiap group yang bersangkutan sesuai dengan pada saat nomer tiket dibuat. Setiap area harus mendefinisikan prosedurnya, seperti PCM (Process Control Manual), kriteria ketika tiket itu dibuka. Identifikasi tiket berdasarkan (telepon, email dan lain – lain). Suatu tiket harus berisi informasi sebagai berikut :

- a) Informasi klien / User (nama, Telepon, Lokasi, cost center)
- b) Kategori Incident (desktop / monitor)
- c) Deskripsi Incident (informasi detail dari user dan komunikasi internal)
- d) Waktu dan Tanggal Incident yang terjadi.
- e) Orang pembuat tiket yang bersangkutan atau group yang ditujukan.

3) Eskalasi dan Notifikasi

Setiap organisasi harus mendefinisikan proses itu, kapan dan bagaimana dampak yang terjadi dari setiap Incident dan bekerjasama untu merespon jalan keluarnya. Eskalasi dan notifikasi harus termasuk berbagai alternatif di dalamnya, dimana kontak orang – orang yang terhubung dengan bisnis dan Staff Support di dalam manajemen, seperti nomer telpon kantor, alamat email dan Handphone. Proses ini dibutuhkan untuk notifikasi dan eskalasi dan harus tetap akurat dan up to dated dalam PCM.

4) Klasifikasi dan User support / Investigasi dan diagnosis

Initial Receiver atau Helpdesk yang meidentifikasi incident tiket harus menggunakan kemampuannya untuk mencari solusi atau mengeskalasi ke pihak yang lebih bersangkutan. Klasifikasi severity dari tiket harus updated selama proses penyelidikan incident. Setiap support group harus mengetahui proses flow yang sedang berjalan dari incident. Minimal proses flow yang harus diketahui sebagai berikut :

- a) Diagnosis Tiket (mengumpulkan fakta dari end user, deskripsi tiket)
- b) Analisis
- 5) **Resolusi dan Recovery**
Setiap Resolver harus mendokumentasi tiket dalam incident management sistem dalam hal resolusi yang diambil baik temporary ataupun permanen.
- 6) **Closure**
Setiap resolver harus mereview elemen data dari incident tiket, elemen data tersebut meliputi :
 - a) Kategori Incident
 - b) Deskripsi solusi
 - c) Severity / Dampak (impact)
 - d) Waktu selesai (*End time*)
 - e) Solusi final
 - f) Indikasi penyebab (*Root Cause Indicator*)

Selain itu, solusi untuk waktu harus mempertimbangkan durasi dalam kinerja minimum *service level*. Sebagai berikut :

Tabel 2. Tingkat Severity

Severity	Respon Time
Severity I	4 jam
Severity II	8 jam
Severity III	24 jam

7) Koordinasi

Semua group harus memonitor incident secara waktu untuk memastikan trackingnya, mengontrol dan untuk memberi solusi incident. Perhatian yang besar harus diberikan untuk incident dengan level severity I dan severity II. Group bertanggung jawab untuk manajemen incident dan harus mempunyai prosedur secara periodik untuk mereview waktu yang berjalan untuk tiket – tiket dan untuk menindak lanjuti.

2. Incident Handling

Incident Handling adalah proses standar *incident management* dengan pelayanan *service* dan *resolver team* untuk menangani problem secepat mungkin dan tergantung kepada dampak atau impact dari incident itu sendiri terhadap operasi bisnis, apakah berdampak penting and bahaya, yang akan diproses kembali di Incident escalation dan kemudian proses change management juga dipakai untuk menangani masalah itu sendiri.

Prosedur Detail Aktifitas dari incident Handling

- 1) *Log Detail*
User meng-create incident tiket baru dan melengkapi kebutuhan field – field yang harus dilengkapi, ini bisa dilakukan oleh end user atau user itu sendiri melalui Service desk.
- 2) *Filter Incident*
Memfilter tiket – tiket yang terjadi dengan cara merubah tiket atau mengescalasi tiket ke resolver group yang terkait (Re-assign tiket), merubah dampak incident ataupun mengupdate tiket, pada tahap ini membutuhkan durasi waktu 5 menit.
- 3) *Impact / dampak*
Melengkapi severity field dan dampaknya tergantung pada severity level assessment, dilihat dari banyaknya konsumen yang ikut terkena dampaknya pada saat incident terjadi, melengkapi severity membutuhkan durasi target 2 menit.
- 4) *Match Problem / KE (Know Errors)*
Memeriksa atau mengecek apakah yang menjadi penyebab incident terjadi, jika ditemukan penyebab incident terjadi maka akan dilanjutkan untuk diberikan detail masalah yang terjadi. Selanjutnya apabila incident yang terjadi tidak diketahui penyebabnya, tiket bisa di tutup dan akan menambahkan problem tiket yang baru apabila incident yang baru akan terjadi lagi. Durasi waktu yang dibutuhkan adalah 2 menit.
- 5) *Incident Escalation dan Notifikasi*
Incident Escalation dan notifikasi merupakan proses untuk eskalasi lebih lanjut kepada level yang lebih tinggi dalam management untuk memastikan penanganan incident dan memastikan dampak akibat incident dapat dikurangi.

- 6) *Initial Support*
Initial support adalah orang atau team yang akan menjalankan incident yang terjadi, melengkapi hal – hal yang dibutuhkan jika dibutuhkan, jika downtime sudah dijadwalkan, maka akan menginformasikannya pada user, dan mengupdate tiket, merubah status berdasarkan diagnosa yang sudah dijadwalkan.
- 7) Mereview incident yang terjadi (*Resolve Escalation Issue*)
Incident manager akan mengeskalsi kemana issue incident harus di eskalasi ke support team yang terkait. Durasi waktu yang dibutuhkan adalah 10 menit.
- 8) Investigasi dan Diagnosis
Mereview dampak dari incident, mengeskalsi issue incident kepada incident manager , mengupdate incidet tiket untuk perkembangan terakhir, menelpn user untuk penjelasan lebih detail, mereview Known Errors database (KEDB) untuk melihat apakah ada incident yang sama pernah terjadi sebelumnya.
- 9) *Verify* dan Update Tiket detail.
Mem-verify incident apakah sudah fix atau selesai melalui proses checking, mengupdated tiket status untuk ditangani, menambahkan detail fix dari incident tiket yang terjadi.
- 10) Diagnosis
Mengidentifikasi konfigurasi berdasarkan item kesalahan dan ini akan didukung database berdasarkan kesalahan (*Product Known errors or Bugs*).
- 11) Solusi Pilihan (*Resolution Option*)
Berdasarkan Incident diagnosis, maka sebuah recovery plan akan dibangun seperti : meyeleksi apakah incident bisa diselesaikan secara sementara atau permanen, memilih apakah dibutuhkan RFC (Request for Change) apabila dibutuhkan untuk hal yang penting.
- 12) Menjalankan Solusi sementara (*Execute Temporary*)
Solusi sementara akan dijalankan tergantung pada solusi yang dipilih, apakah temporary aatau permanen.
- 13) *Change Management*
Change Management memastikan CTI menggunakan standar prosedur dalam menangani perubahan incident dan kualitas pelayanan.
- 14) *Resolution Review*.
Selama tahap ini, suksesnya suatu incident akan diputuskan untuk semau tingkat severity dan juga akan mengirimkan survey ke konsumen untuk kepuasan dalam hal penanganan incident.
- 15) *Verify Resolution*.
User mengecek dan mengkonfirmasi incident yang terjadi dan apabila incident user tidak selesai dalam 7 hari, maka incident akan di closed atau ditutup secara otomatis.

7.1.2. Change Management

Change Management memastikan CTI menggunakan standar dan prosedur dalam penanganan semua perubahan untuk meminimalis dampak dari perubahan kualitas pelayanan, dan perbaikan operasi sehari–hari. Dalam proses change management, owner atau beberapa orang yang terkait harus bertanggung jawab pada update incident yang terjadi. Change manajemnt juga harus meliputi :

- a. Proses perubahan pengendalian infrastuktur atau aspek lain dari services, dalam cara yang dikendalikan, memberikan persetujuan perubahan dengan gangguan yang minimal.
- b. Change Management memastikan bahwa metode standarisasi dan prosedur digunakan untuk efisinsi dan meyakinkan penanganan semua perubahan.
- c. Changes dapat memberikan solusi atas Problems, Known Errors.

7.1.3 Problem Management

Untuk meminimalkan pengaruh yang merugikan dalam bisnis yang diakibatkan *incident* dan masalah yang disebabkan oleh error dalam infrastuktur. Incident handling dan Incident Eskalasi berhubungan dengan kebutuhan problem management. Setiap group harus mempunyai

target yang formal dalam service level agreement. Selain itu harus ada sebab (Root Cause) yang jelas untuk penyelesaian tiket, untuk melanjutkan incident dan problem management database untuk mengidentifikasi kondisi yang kronik. Proses “ *Root Cause* “ harus terdiri dari:

- a. Rievew tiket problem
- b. Identifikasi semua sebab (Root cause) tiket.
- c. Tiket yang ditujukan untuk suatu group (ownership)
- d. Traking status tiket berdasarkan sebab (Root cause).

7.2 *Service Delivery*

Untuk memelihara dan memperbaiki kualitas IT service, melalui siklus tetap mengenai pemahaman, persetujuan, monitoring, pelaporan dan pencapaian IT service. *Service Level Management* mengatur dan memperbaiki tingkat persetujuan service antara dua pihak.

1. *The provider* yang mungkin menjadi internal service department atau organisasi external yang memberikan *outsourced service*
2. Penerima service seperti **customer** yang membayar tagihan.

8. Evaluasi Sistem

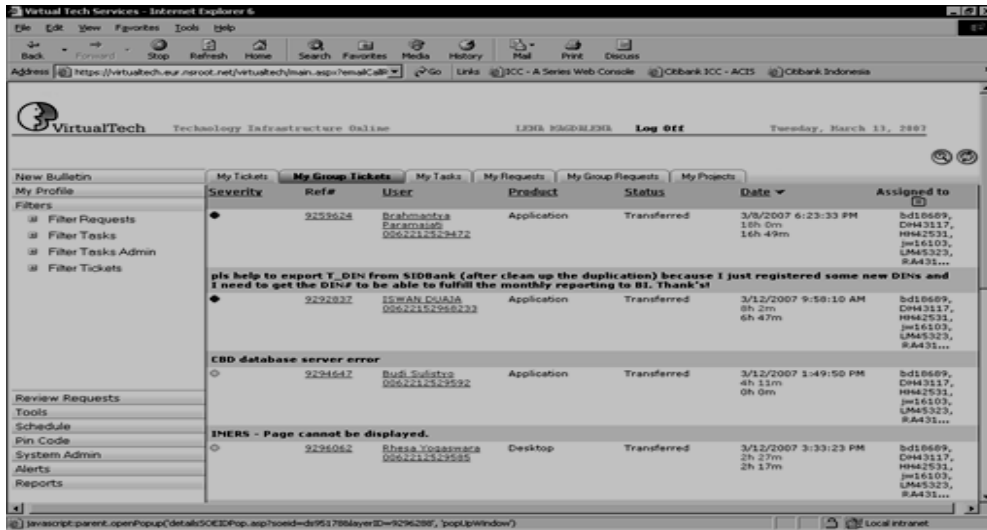
Untuk memenuhi kebutuhan user atau pegawai akan pelayanan support terhadap ketersediaan sistem software dan hardware, dan untuk melakukan perbaikan terus terhadap sistem yang sudah berjalan juga kepuasan user pada setiap masalah yang dihadapi user untuk ditemukan solusinya, maka dengan adanya subset dari problem management via Virtual Tech sebagai aplikasi yang ada, user dapat meng-input masalah hardware atau sistem yang sedang dihadapinya. Jika masalah yang dihadapi sering terjadi maka user dapat melihatnya pada aplikasi Virtual Tech, tetapi jika masalah tersebut belum pernah terjadi user dapat melaporkannya secara menginput masalahnya ke dalam Virtual Tech, dari aplikasi tersebut service desk (*Production Support Officer / PSO*) dapat melihat laporannya dan apabila service desk / PSO dapat membantu masalah yang dihadapi, service desk / PSO dapat menyelesaikannya dengan cara memandu user melalui telepon. Tetapi apabila service desk / PSO tidak dapat membantu masalah tersebut, maka service desk / PSO akan mengeskalisasi ke group engineer yang terkait untuk dapat menyelesaikannya.

1. Tinjauan Bisnis

Penggunaan aplikasi Virtual Tech merupakan solusi untuk mewujudkan total customer relationship, suatu pola hubungan yang lebih menjamin personalisasi layanan untuk semakin memudahkan user jika menemukan masalah pada hardware ataupun sistem untuk suatu unit tertentu yang mempergunakan sistem yang berbeda- beda untuk dapat diselesaikan dan ditemukan solusinya. Dengan adanya aplikasi Virtual Tech ini semua dapat terorganisir dengan efektif.

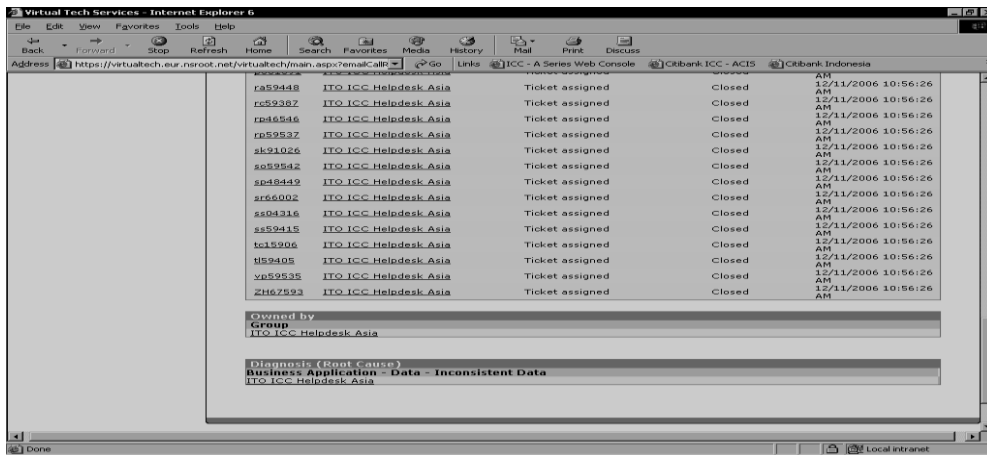
2. Tinjauan pada Helpdesk

Pada aplikasi Virtual Tech ini, ditinjau dari segi pendataan, reporting dan knowledge base yang ada, aplikasi ini sudah cukup bagus, karena di dalam aplikasi ini pendataan user, masalah yang dihadapi , engineer yang bertugas, severity dan SLA yang ada sudah cukup jelas, karena pada aplikasi Virtual Tech ini juga terdapat Log yang dapat diisi oleh service desk atau PSO maupun engineer secara mendetail. Knowledge base merupakan salah satu fasilitas dari aplikasi ini, dimana masalah yang sering terjadi pada user dapat di input oleh service desk dan jika user mempunyai masalah hardware yang pernah terjadi sebelumnya, user dapat melihat panduan secara detail dari fasilitas ini.



Gambar 5. Daftar Group Tiket

Pada aplikasi ini, setiap tiket yang sedang berjalan atau dalam proses bisa dilihat status ter-updatenya lewat indikator warna tiket dan ditunjukkan oleh gambar 6 tiket yang sedang dalam



Gambar 6. Histori Tanggal Progress Tiket

Berikut ini gambar 7 dan 8 menunjukkan histori dari tanggal progress tiket yang diselesaikan, dan log yang bisa diisi.

Gambar 7. Log comment yang bisa diisi oleh serviceDesk dan Engineer

3. Tinjauan pada Service desk (PSO)

Di dalam divisi GCG *Technology*, *Production Support Officer* (PSO) atau *service desk* merupakan orang ataupun team yang membantu untuk memastikan waktu untuk solusi suatu problem / masalah dan mengetahui dampak dari masalah tersebut via Virtual Tech. Di dalam hari normal kerja, PSO beroperasi selama waktu kerja normal yaitu Senin – Jumat, dari jam 8 – jam 5. Kecuali ada kasus atau masalah tertentu yang akan ditangani oleh RM (*Relationship Manajer*) dari GCG *Technology* secara langsung mencari solusi diluar dari jam kerja PSO. Laporan setiap permasalahan user dapat disebut juga dengan “Tiket “. Mekanisme Proses yang berjalan dideskripsikan sebagai berikut :

1. User melaporkan masalah yang dihadapi atau dapat menginput masalah langsung lewat Virtual Tech.
2. TI Country Problem Coordinator akan mengirimkan tiket ke GCG *Technology* untuk masalah yang berhubungan melalui PSO.
3. PSO akan mengeskalsi dan mengklarifikasi masalah dan menunjuk tiket ke Resolver Group yang terkait atau mendiskusikannya dengan RM terlebih dahulu.
4. PSO dan RM akan memonitor perkembangan dari solusi masalah tersebut, dengan eskalasi dan notifikasi. PSO akan mentraking dan memonitor semua tiket yang berhubungan dengan GCG *Technology* untuk dapat ditemukan solusinya.
5. PSO akan membuat dan meng-update laporan secara berkala.
6. PSO akan hadir sebagai User Contact Point untuk update dan notifikasi.

Didalam tiket ini, terdapat nama user, permasalahan yang dihadapi serta engineer yang akan ditunjuk untuk menyelesaikan masalah tersebut. Dan selain itu, didalam sebuah tiket terdapat tahapan – tahapan yang sudah dilakukan oleh PSO atau engineer dalam menyelesaikan masalah secara detail, sehingga jika tiket tersebut dieskalasi ke engineer lain, engineer tersebut dapat melanjutkan troubleshoot yang sudah dilakukan engineer selanjutnya. Tentu saja, dengan adanya aplikasi Virtual Tech, hal ini dapat mengefisienkan waktu dan biaya yang digunakan dalam masalah yang terjadi pada user.

4. Tinjauan pada Engineer

Apabila PSO mengeskalsi suatu masalah user pada engineer, engineer harus mengetahui terlebih dahulu masalahnya secara detail, baik masalah yang sedang dihadapi, tindakan yang sudah dilakukan

maupun sistem yang digunakan pada user yang terkait. Dan apabila masalah yang sama sudah sering kali terjadi pada user yang sama, emgineer harus menganalisa kemungkinan masalah lain yang dihadapi oleh user tersebut.

Engineer mengerjakan suatu pekerjaan berdasarkan tiket yang ada. Tiket berisikan informasi user, scope pekerjaan, detail pekerjaan dan di dalamnya juga ada log comment atau tahapan pekerjaan, apa saja yang sudah dilakukan helpdesk atau engineer, sehingga jika tiket tersebut dieskalasi ke engineer lain, engineer tersebut sudah mengetahui detail pekerjaan yang sudah di lakukan, hal ini tentu saja mengefisienkan waktu pekerjaan.

Dan pekerjaan yang dilakukan oleh engineer mempunyai perhitungan SLA pada tiket yang dirumuskan sebagai berikut :

$$MTTR (Jam) = Respon Service Desk + SLA$$

Perhitungan suatu tiket berdasarkan severity 1 dan respon service desk, sebagai berikut :

$$\begin{aligned} MTTR &= Eskalasi Service desk untuk satu tiket + SLA (Severity 1) \\ &= 1 jam 2 menit + 1 jam \\ &= 2 jam 2 menit \end{aligned}$$

Dimana MTTR merupakan waktu respon time yang direspon oleh service desk atau PSO dan waktu SLA yang dibebankan untuk engineer dalam mengerjakan sebuah pekerjaan. Jika waktu pelaksanaan pekerjaan tidak sesuai dengan SLA yang ada, maka sebuah tiket akan berubah warna menjadi menjadi merah yang menandai sebuah pekerjaan melewati waktu SLA. Berikut tabel arti kode warna didalam aplikasi Virtual Tech yang menandakan status dari tahapan yang berbeda untuk perputarannya.

Berdasarkan pada tingkat severity masalah, eskalasi dan notifikasi, perhitungan SLA yang ada pada aplikasi Virtual Tech dikerjakan menurut prioritas dari severity itu sendiri, dimana severity 1 ini dibutuhkan eskalasi segera untuk merespon user atau dalam waktu 4 jam, biasanya hal ini terjadi karena berhubungan dengan dampak yang cukup besar. Berikut ini tabel prioritas dari severity level sebagai berikut :

Tabel 4. Service Level management

Severity Level	Eskalasi	Notifikasi
Severity 1	4 jam	Setiap setengah jam sekali sesuai persetujuan RM
Severity 2	1 jam	Setiap jam sekali sesuai persetujuan RM
Severity 3	1 hari	Setiap hari sesuai persetujuan RM

Tabel 5. Tingkatan masalah dalam Severity

Severity	Impact
Severity 1	<ul style="list-style-type: none"> ○ Untuk masalah yang berdampak besar untuk nasabah atau beresiko terhadap kestabilan keuangan Citigroup. ○ Application Failure (Hardware, software, data corruption) ○ Loss of strategic facility (Data Center, Network operation center. ○ Virus yang besar ○ Call center ○ Internal eksternal Gateway ○ Slow respon time dari akses nasabah. ○ Masalah WEB

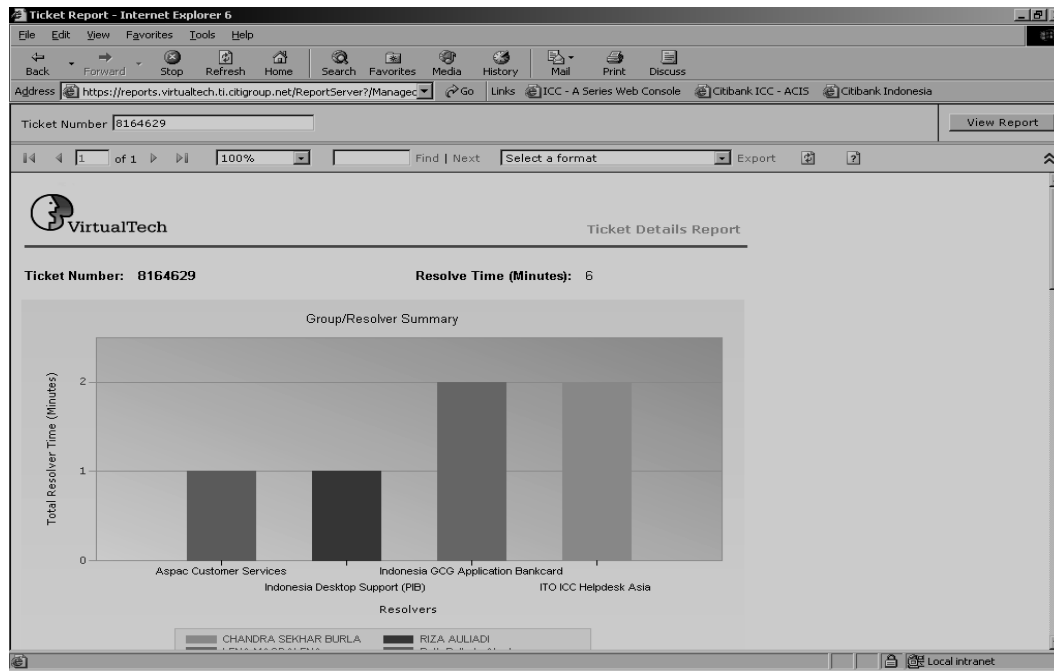
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Kerusakan Reputasi perusahaan ○ Solusi antara 4 jam
Severity 2	<ul style="list-style-type: none"> ○ Untuk masalah yang tinggi, berdampak pada internal dan eksternal user, masalah yang akan di rievew untuk tidak menjadi kronik. ○ Akses aplikasi tidak berfungsi, redundan link, hardware, dial back up ○ File atau print server ○ Network printer ○ Issue intermitten konektivty ○ Slow respon time dari aplikasi internal service. ○ Solusi antara 8 jam (jam 9 pagi – 5 sore)
Severity 3	<ul style="list-style-type: none"> ○ Untuk masalah berdampak pada single production end user atau sistem develop. ○ Client Autentication dan reset password ○ Single Application / operating system issue ○ Single telephone ○ Single PC ○ Single Terminal ○ Stand alone terminal ○ Restart request (aplikasi yang berdampak ringan) ○ Solusi antara 16 jam (jam 9 pagi – 5 sore)

Resolver Engineer Group

Resolver Group Engineer Group terdiri dari satu team yang berhubungan dengan expertisanya dibidang sistem masing – masing, di Citibank – Technology sendiri terdiri dari 4 bagian yang terpisah untuk pengeskalasiannya, sedangkan untuk regional atau admin engineer resolver group lebih beragam. Jadi apabila suatu tiket dieskalasi pada resolver engineer group yang salah, maka akan memperlambat proses pengeskalasiannya. dan sebelum tiket kita eskalasi, kita harus sudah mengetahui jenis masalah system yang harus dilanjutkan untuk eskalasi keresolver group mana saja. Berikut ini resolver group team yang ditunjuk untuk proses eskalasi suatu tiket :

- A. Indonesia, antara lain: Indonesia GCG Application Bancard, Indonesia GCG Application Banking, Indonesia GCG Application Touchpoint, Indonesia GCG Application PM EUC, Indonesia Dekstop Support
 B. Regional, antara lain: ITO ICC Helpdesk Asia, ITO RB GRB Batch Indonesia, ITO IDT REBT JFP Indonesia ITO ICC Triad Asia, ITO IBS LIAB Impacs Indonesia, ITO ICC CACS Indonesia

Suatu Tiket yang baru saja dicreate akan ditunjukan tidak langsung kepada resolver group terkait. Tapi biasanya tiket pertama ditunjukan ke Indonesia desktop support, baru kemudian diteruskan ke resolver group terkait sesuai dengan incident atau issue yang terjadi, Apabila semua yang berkaitan dengan card dan sistem aplikasinya maka tiket akan diteruskan ke Indonesia GCG Application Bancard, dengan cara merubah goup tiket dan menggantinya dengan resolver group terkait , baru setelah diinvestigasi dan di analisa oleh RM dan PSO , maka incident atau issue yang terjadi akan ditindak lanjuti kepada resolver group atau engineer terkait , misalnya untuk sistem card collection, tiket incident yang berjalan dari Indonesia desktop support – Indonesia GCG application Bancard – ITO ICC Helpdesk Asia – ITO ICC CACS. Kita tidak bisa langsung menunjuk kepada suatu resover group saja, tetapi dengan bantuan PSO kita dapat mngetahui, engineer support yang bertugas untuk negara – negara yang diwakilinya untuk menangani suatu incident. Selain itu, semua incident yang berhubungan dengan masalah banking, personal loan, citicard maka tiket yang berjalan dimulai dari dari Indonesia desktop support – Indonesia GCG Application Banking – ITO RB GRB Batch Indonesia. Tidak semua tiket dapat langsung dirubah ke resover group, karena jika ownershipnya berbeda, maka untuk closed tiket yang bisa menutup tiketnya hanyalah yang berada dalam team atau group ownershipnya.



Gambar 9. Report Tiket oleh Resolver Group

Didalam Grafik akan terlihat sejauh mana tiket itu berjalan dan dieskalasi, dari awal tiket dibuat masuk ke Aspac Customer Service, kemudian ke Indonesia Dekstop Support, baru kemudian difollow up atau dieskalasi oleh ServiceDesk. Dalam hal ini PSO, baru akan dilanjutkan ke ITO ICC Helpdesk Asia ataupun engineer support team yang terkait. Didalam aplikasi ini akan terlihat nomor tiket dan nama resolver group dan engineer yang menyelesaikan masalah yang sedang berjalan berdasarkan nomor tiket.

9. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan penulis dapat menyimpulkan kinerja IT Helpdesk pada Citibank – Technology Group sebagai berikut :

1. Perspektif Aplikasi Helpdesk
 Aplikasi Helpdesk tidak hanya menjadi saluran untuk menghadirkan layanan IT kepada user saja, tetapi hal ini dapat di manfaatkan dengan menjadi bahan pengetahuan user terhadap permasalahan yang terdapat pada sistem yang sedang berjalan saat ini, dan aplikasi helpdesk ini sangat berguna bagi semua pihak yang terkait di dalamnya, baik untuk Service desk, Engineer, IT departemen maupun untuk user dimana mereka dapat selalu memonitor progress atau perkembangan dari tiket yang ada.

2. Perspektif Service Desk (PSO)

Severity	Respon Time dan Solusi
Severity I	Solusi antara 4 jam
Severity II	Solusi antara 8 jam (jam 9 pagi – 5 sore)
SeverityIII	Solusi antara 16 jam (jam 9 pagi – 5 sore)

Berdasarkan Tabel diatas, tingkatan penanganan berdasarkan severity, maka dampak suatu masalah dapat lebih diminimalis sekecil mungkin yang dapat berakibat fatal untuk beberapa departemen terkait, karena seorang PSO akan jauh lebih memprioritaskan masalah dengan severity 1 dahulu.

3. Perspektif Engineer
 Engineer sudah melakukan tugasnya dengan baik hanya saja kendalanya, terlalu banyaknya proses eskalasi dan banyak melibatkan resolver group dari engineer yang ada dan banyaknya pergantian engineer support yang di plotkan untuk suatau negara terkadang tidak dapat memenuhi SLA yang ada, hal ini menyebabkan banyaknya tiket dengan aging hari yang terlalu lama untuk diselesaikan.

4. Perspektif User

Masih ada user yang tidak begitu familiar dengan aplikasi Helpdesk ini, dan kadang memakan waktu hanya untuk membuat satu tiket karena dilanjutkan lagi kebagian yang tidak terkait. Selain itu adanya masalah sistem yang sama terjadi berulang lagi, hal ini tentu saja membuat tiket– tiket yang ada bertambah banyak dan pastinya berhubungan dengan tingkat SLA yang ada.

Daftar Pustaka

- [1] Addy, Rob, *Effective IT Services Management to IT-IL and Beyond*, 2007.
- [2] Bob Wooten, *Building and Managing a world class IT Helpdesk*, Mc Graw – Hill, united States of Amerika, 2001.
- [3] Brenner, Michael, *Classifying ITIL Process A Taxonomy Under Tool*, 2006
- [4] Ken Watanabe, *Problem Solving 101 (Buku Sempel Untuk Orang-Orang Cerdas)*, Publishing one, 2009.
- [5] Ken Stephen, *Service Delivery and Service Support Assessment Guide. OGC*, 2007.
- [6] Panduan Training, Problem Management, Citibank Indonesia, 2006.
- [7] Panduan Training, Neop Presentation, Citibank Indonesia, 2006.
- [8] [Http:// www. Conceptcomputer.com/Technical Support](http://www.conceptcomputer.com/Technical%20Support), diakses tahun 2005
- [9] [Http:// www.ebizzasia.com/ SLA](http://www.ebizzasia.com/SLA), diakses tahun 2005.
- [10] [Http:// www.citigroup.co.id/ incident management](http://www.citigroup.co.id/incident%20management), diakses tahun 2005.
- [11] [Http:// www.citigroup.co.id/ problem management](http://www.citigroup.co.id/problem%20management), diakses tahun 2005.
- [12] [Http:// www.citigroup.co.id/ change management](http://www.citigroup.co.id/change%20management), diakses tahun 2005.
- [13] [Http:// www.citigroup.net / ti / compliance/ citmp_level2.htm](http://www.citigroup.net/ti/compliance/citmp_level2.htm), diakses tahun 2005.
- [14] [Http:// www.citigroup.co.id/ process management](http://www.citigroup.co.id/process%20management), diakses tahun 2005.
- [15] [Http :// virtualtech.eur.nsroot.net/ virtualtech / default.asp](http://virtualtech.eur.nsroot.net/virtualtech/default.asp), diakses tahun 2005.
- [16] [Http:// www. Whitepaper.tjp.com/ IT Service Management / ITSM / IT-IL](http://www.Whitepaper.tjp.com/IT%20Service%20Management/ITSM/IT-IL), diakses tahun 2005.