



MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT PARAGON TECHNOLOGY AND INNOVATION

Fenny Purwani ^a, Rendy Febriyana ^b, Tiara meftahul jannah ^c, Duwi Febyanti ^d, Cica serioktawa ^e, Marlingga ^f

^a Sains dan Teknologi/ Sistem Informasi, fennypurwani_uinradenfatah.ac.id, Uin Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan

^b Sains dan Teknologi / Sistem Informasi, RendyFebriyana13@gmail.com, Uin Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan

^c Sains dan Teknologi / Sistem Informasi, htiaramefta11@gmail.com, Uin Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan

^d Sains dan Teknologi / Sistem Informasi, duwifwiyi05@gmail.com, Uin Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan

^e Sains dan Teknologi / Sistem Informasi, cicasrioktawa07@gmail.com, Uin Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan

^f Sains dan Teknologi / Sistem Informasi, Marlingga997@gmail.com, Uin Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan

*korespondensi

ABSTRACT

This study aims to examine the implementation of IT service management based on the ITIL framework at PT Paragon Technology and Innovation, a prominent Indonesian cosmetics company leveraging information technology across its operations. A case study method was employed to describe the actual application of IT infrastructure, the IT service lifecycle, and role distribution through the RACI model. The findings reveal that PT Paragon has adopted most ITIL processes, particularly in incident management, system testing, and cloud-based infrastructure monitoring. The RACI model has been effectively utilized to define responsibilities across departments. This study recommends enhancing information security systems and fully adopting the Continual Service Improvement (CSI) framework.

Keywords: IT Service Management, ITIL, IT Infrastructure, RACI Model, PT Paragon, Case Study..

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan manajemen layanan teknologi informasi (TI) berdasarkan kerangka kerja ITIL di PT Paragon Technology and Innovation, sebuah perusahaan kosmetik nasional dengan penggunaan TI yang masif dalam mendukung operasional bisnis. Metode studi kasus digunakan untuk menggambarkan implementasi nyata dari infrastruktur TI, siklus layanan TI, dan pembagian tanggung jawab berdasarkan model RACI. Hasil kajian menunjukkan bahwa PT Paragon telah menerapkan sebagian besar proses dalam ITIL, khususnya pada pengelolaan insiden, pengujian sistem, dan monitoring infrastruktur berbasis cloud. Model RACI juga dimanfaatkan secara efektif dalam mendistribusikan tanggung jawab antar unit kerja. Studi ini merekomendasikan penguatan sistem keamanan informasi serta adopsi menyeluruh terhadap kerangka Continual Service Improvement (CSI).

Kata Kunci: Manajemen Layanan TI, ITIL, Infrastruktur TI, Model RACI, PT Paragon, Studi Kasus.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi (TI) telah menjadi elemen fundamental dalam mendukung efisiensi operasional dan keunggulan kompetitif perusahaan di era digital. Perusahaan-perusahaan berskala besar, termasuk di sektor manufaktur dan distribusi seperti industri kosmetik, sangat bergantung pada sistem informasi yang terintegrasi dan layanan TI yang andal untuk menjamin kesinambungan bisnis serta memberikan nilai tambah bagi konsumen. PT Paragon Technology and Innovation (ParagonCorp), sebagai salah satu produsen kosmetik terbesar di Indonesia, telah menunjukkan komitmen kuat terhadap

pemanfaatan teknologi informasi dalam berbagai aspek kegiatan bisnisnya. Merek-merek unggulan seperti Wardah, Make Over, Emina, dan Kahf menjadi bukti bagaimana perusahaan ini menggabungkan inovasi produk dengan transformasi digital untuk menjangkau pasar yang luas. Penggunaan cloud computing, business intelligence, sistem kolaborasi digital, serta automasi proses internal menjadi bagian integral dari strategi digital Paragon.

Namun, kompleksitas operasional yang tinggi menuntut manajemen layanan TI yang terstruktur dan berkelanjutan. Dalam konteks ini, kerangka kerja ITIL (Information Technology Infrastructure Library) menjadi rujukan global dalam mengelola layanan TI secara sistematis dan efisien. ITIL menawarkan pendekatan berbasis proses dalam menangani layanan teknologi, dari tahap perencanaan strategis hingga evaluasi kinerja secara berkala. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana implementasi manajemen layanan TI berbasis ITIL dilakukan oleh PT Paragon, serta bagaimana struktur tanggung jawab dan peran tim TI diorganisasikan menggunakan model RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed). Kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai praktik terbaik dalam manajemen layanan TI yang dapat diadopsi oleh organisasi lain, khususnya dalam sektor industri berbasis teknologi tinggi. (Priyadi et al.)

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus sebagai strategi utama dalam menggali informasi secara mendalam mengenai praktik manajemen layanan teknologi informasi (TI) di PT Paragon Technology and Innovation. Studi kasus dipilih karena memberikan fleksibilitas dalam memahami konteks organisasi secara menyeluruh, terutama terkait penerapan prinsip-prinsip ITIL (Information Technology Infrastructure Library) dan model struktur peran RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed).

Data dikumpulkan melalui beberapa teknik, yakni: observasi langsung, analisis dokumen, dan kajian literatur. Observasi dilakukan dengan mengamati secara sistematis aktivitas layanan TI di lingkungan perusahaan, termasuk interaksi antardepartemen, alur pelaporan insiden, penggunaan platform digital, dan siklus manajemen sistem. Sumber dokumentasi internal yang digunakan antara lain laporan pengujian sistem (User Acceptance Testing), standar operasional prosedur, serta dokumen perencanaan dan pelaksanaan layanan TI.

Selain itu, penelitian ini juga merujuk pada literatur akademik dan buku referensi seperti *Business Intelligence Applied* karya Michael S. Gendron, yang memberikan pendekatan terstruktur dalam mengevaluasi proses layanan teknologi berdasarkan prinsip-prinsip best practice. Kerangka ITIL menjadi acuan utama dalam memetakan lima tahap siklus layanan, yaitu strategi layanan, desain layanan, transisi layanan, operasi layanan, dan perbaikan berkelanjutan.

Langkah-langkah sistematis dalam pelaksanaan penelitian ini mencakup:

2.1. Identifikasi Infrastruktur dan Sistem TI

Menelaah berbagai sistem dan platform digital yang digunakan oleh Paragon, seperti Google Cloud Platform, Power BI, Tableau, dan Google Workspace, yang menunjang proses kerja dan kolaborasi antartim.

2.2. Observasi Proses Layanan

Mengamati siklus hidup layanan TI berdasarkan kerangka ITIL untuk mengetahui sejauh mana praktik layanan telah dijalankan secara terstandar.

2.3. Analisis Struktur Organisasi TI dan RACI

Mengkaji struktur tanggung jawab melalui model RACI untuk memahami pembagian peran antara pemangku kepentingan, termasuk pengembang, pengguna, kepala divisi, dan manajer layanan.

2.4. Dokumentasi Prosedur Layanan

Menyusun dokumentasi terstruktur dari proses manajemen layanan, mulai dari permintaan layanan, penanganan insiden, hingga evaluasi keberhasilan sistem melalui pengujian dan monitoring.

2.5. Evaluasi dan Rekomendasi

Menilai efektivitas layanan TI berdasarkan prinsip Continual Service Improvement (CSI) untuk Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Pt Paragon Technology And Innovation (Fenny Purwani)

mengidentifikasi area yang dapat ditingkatkan dalam jangka panjang.

Melalui pendekatan ini, penelitian bertujuan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana layanan TI di Paragon dikelola secara profesional, berstandar internasional, serta relevan dengan dinamika kebutuhan organisasi modern.(Iskandar)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi dan penelaahan terhadap praktik manajemen layanan teknologi informasi di PT Paragon Technology and Innovation, ditemukan bahwa perusahaan telah menerapkan sejumlah prinsip inti dari kerangka kerja ITIL secara terintegrasi dalam berbagai proses operasionalnya. Implementasi ini tidak hanya mendukung efisiensi layanan TI, tetapi juga menunjukkan upaya nyata perusahaan dalam menciptakan layanan yang konsisten, dapat diandalkan, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

3.1 Implementasi Kerangka ITIL di PT Paragon

PT Paragon Technology and Innovation telah menerapkan kerangka kerja ITIL (Information Technology Infrastructure Library) dalam pengelolaan layanan TI untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis. Implementasi ITIL terbagi menjadi lima tahapan utama: strategi layanan, desain layanan, transisi layanan, operasi layanan, dan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

3.1.1 Strategi Layanan (Service Strategy)

Strategi TI di Paragon tidak hanya difokuskan pada keberlanjutan sistem, tetapi juga pada dukungan terhadap inovasi dan skalabilitas bisnis. Penetapan kebijakan layanan disesuaikan dengan target bisnis, seperti penguatan sistem ERP, pengembangan aplikasi internal, dan integrasi teknologi cloud.

3.1.2. Desain Layanan (Service Design)

Tim IT melakukan perancangan sistem layanan berdasarkan kebutuhan pengguna dan standar industri. Proses ini melibatkan analisis risiko, pengaturan SLA (Service Level Agreement), dan perencanaan kapasitas untuk menjamin layanan yang dapat diandalkan.

3.1.3. Transisi Layanan (Service Transition)

Pada tahap ini, layanan diuji melalui proses User Acceptance Test (UAT), dan dokumentasi dilakukan secara ketat. Selain itu, proses change management diberlakukan untuk memastikan bahwa perubahan layanan tidak mengganggu operasional utama perusahaan.

3.1.4. Operasi Layanan (Service Operation)

Operasi layanan dilakukan oleh tim helpdesk, teknisi, dan admin sistem yang menangani insiden, permintaan pengguna, serta manajemen akses. Penggunaan sistem pelaporan insiden berbasis tiket memungkinkan pemantauan secara real-time dan penyelesaian lebih terstruktur.

3.1.5. Perbaikan Berkelanjutan (Continual Service Improvement/CSI)

PT Paragon memiliki komite CSI yang bertugas mengevaluasi performa layanan dan menyusun rencana peningkatan. Evaluasi dilakukan melalui review KPI, survei pengguna internal, dan audit layanan secara berkala.

3.2 Penerapan Model RACI

Untuk memperjelas tanggung jawab dan mencegah konflik peran dalam pengelolaan layanan TI, PT Paragon menerapkan model RACI yang membagi peran menjadi Responsible (R), Accountable (A), Consulted (C), dan Informed (I). Model ini diterapkan dalam semua proyek pengembangan dan pemeliharaan layanan TI.

Tabel 1

Contoh Penerapan Model RACI:

Aktivitas	IT Support	Developer	End User	PM	CIO
Identifikasi Kebutuhan Sistem		C	C	R	A
Pengembangan Aplikasi	R	A	C	I	I
UAT dan Dokumentasi	C	R	R	A	I
Implementasi Sistem	R	R	C	A	I
Monitoring dan Evaluasi Layanan	R	C	C	A	I

3.3 Analisis Hambatan dan Solusi

Selama penerapan MLTI, beberapa kendala yang dihadapi antara lain:

- a. Kompleksitas Sistem: Integrasi sistem antardivisi yang berbeda membuat proses sinkronisasi data menjadi tantangan tersendiri.
- b. Kebutuhan SDM Ahli: Masih terbatasnya jumlah personel bersertifikasi ITIL membuat beberapa proses membutuhkan pelatihan tambahan.
- c. Perubahan Teknologi Cepat: Adaptasi terhadap perubahan teknologi dan tools baru memerlukan proses pembelajaran yang berkesinambungan.

Solusi yang dilakukan PT Paragon antara lain:

- a. Menyediakan program pelatihan dan sertifikasi internal.
- b. Meningkatkan kolaborasi lintas tim melalui komunikasi rutin dan integrasi platform kerja. (Ardianto et al.)

4. KESIMPULAN

(MLTI) di PT Paragon Technology and Innovation, dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah berhasil mengadopsi kerangka kerja ITIL dalam mengelola layanan TI secara efektif dan efisien. Penerapan lima tahapan utama ITIL—yakni strategi layanan, desain layanan, transisi layanan, operasi layanan, dan perbaikan berkelanjutan—telah dijalankan dengan cukup konsisten.

Keberhasilan ini ditunjang oleh adanya pemetaan tanggung jawab menggunakan model RACI, yang memperjelas peran setiap pihak dalam proses pengelolaan layanan. Selain itu, pendekatan kolaboratif dan dukungan manajemen yang kuat menjadi faktor kunci dalam memperlancar implementasi MLTI di seluruh unit kerja. Namun demikian, perusahaan masih menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang tersertifikasi, serta kebutuhan untuk selalu mengikuti perkembangan teknologi yang begitu cepat. Meskipun demikian, langkah-langkah peningkatan yang dilakukan, seperti pelatihan internal dan pembentukan tim perbaikan layanan, menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap transformasi digital yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ardianto, Khowin, et al. *Beli Ulang Emina Pada Official Store*. no. September 2020, 2020.
- [2] Iskandar, Azwar. "Analisis Strategi Keunggulan Bersaing (Competitive Advantage) Pada Balai Diklat Keuangan Makassar." *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, vol. 2, no. 2, 2019, pp. 164–78, doi:10.31334/transparansi.v2i2.641.
- [3] Priyadi, Lingga, et al. *Penerapan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Pt Albasia Nusa Karya Dengan Menggunakan Framework Itil Versi 3 Pada Domain Service Design Application of Information Technology Services Management in Pt Albasia Nusa Karya Using Itil Framework Version*. Vol. 6, no. 1, 2019, pp. 1935–42.
- [4] R. M. Insan, R. Ruuhwan, and R. Rizal, "Penerapan Teknologi Radio Frequency Identification (RFID) Pada Data Kunjungan Perpustakaan," *Informatics and Digital Expert (INDEX)*, vol. 1, no. 1, pp. 1–6, 2019, doi: 10.36423/ide.v1i1.281.
- [5] Z. Arifin, D. Rahmawati, and H. Sukri, "Rancang Bangun Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Radio Frequency Identification Berbasis Internet of Thing," *Seminar Nasional Fortei Regional*, vol. 7, pp. 1–7, 2020.