



## PENERAPAN MODEL RACI DALAM PENANGANAN MASALAH LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA APLIKASI GRAMEDIA DIGITAL

Fenny Purwani <sup>a\*</sup>, Erin Aryanti<sup>b</sup>, Resa Ayu Sari <sup>c</sup>, Koiriah Maula Nanda <sup>d</sup>, Dina Olyvia<sup>e</sup>

<sup>a</sup> Sains dan Teknologi/ Sistem Informasi, [fennypurwani@uinradenfatah.ac.id](mailto:fennypurwani@uinradenfatah.ac.id), UIN Raden Fatah Palembang, Kota Palembang Sumatera Selatan

<sup>b</sup> Sains dan Teknologi / Sistem Informasi, [erinaryanti2004@gmail.com](mailto:erinaryanti2004@gmail.com), UIN Raden Fatah Palembang, Kota Palembang Sumatera Selatan

<sup>c</sup> Sains dan Teknologi / Sistem Informasi, [Ayuresa2711@gmail.com](mailto:Ayuresa2711@gmail.com), UIN Raden Fatah Palembang, Kota Palembang Sumatera Selatan

<sup>d</sup> Sains dan Teknologi / Sistem Informasi, [Khoiriahmaulananda01@gmail.com](mailto:Khoiriahmaulananda01@gmail.com), UIN Raden Fatah Palembang, Kota Palembang Sumatera Selatan

<sup>e</sup> Sains dan Teknologi / Sistem Informasi, [olyviadina46@gmail.com](mailto:olyviadina46@gmail.com), UIN Raden Fatah Palembang, Kota Palembang Sumatera Selatan

\* Korespondensi

### ABSTRACT

*Gramedia Digital is a platform that provides electronic book services widely used by the Indonesian public. However, in its operation, users often encounter issues such as frequent application crashes, slow content access, and unresponsive checkout processes. These problems indicate inefficiencies in handling information technology (IT) service incidents. This study aims to apply the RACI model (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) to map out the roles and responsibilities of each party involved in the IT service issue resolution process in the Gramedia Digital application. The research method used is descriptive qualitative with a case study approach. The analysis shows that the implementation of the RACI model can clarify task distribution among teams, reduce work duplication, and improve the effectiveness of incident handling. These findings provide recommendations to strengthen the IT service management structure at Gramedia Digital, particularly in the aspect of responding to service disruptions.*

**Keywords:** *Gramedia Digital, Information Technology Services, Incident Management, RACI Model.*

### ABSTRAK

Aplikasi Gramedia Digital merupakan platform penyedia layanan buku elektronik yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Namun, dalam pengoperasiannya, pengguna sering menghadapi kendala seperti aplikasi yang sering mengalami crash, lambat saat mengakses konten, serta proses checkout yang tidak responsif. Masalah ini menunjukkan adanya ketidakefisienan dalam penanganan insiden layanan teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan model RACI (*Responsible, Accountable, Consulted, Informed*) dalam memetakan peran dan tanggung jawab setiap pihak yang terlibat dalam proses penanganan masalah layanan TI pada aplikasi Gramedia Digital. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan model RACI dapat memperjelas pembagian tugas antar tim, mengurangi duplikasi kerja, dan meningkatkan efektivitas penanganan insiden. Temuan ini memberikan rekomendasi untuk penguatan struktur manajemen layanan TI di Gramedia Digital, terutama pada aspek respons terhadap gangguan layanan.

**Kata Kunci:** Gramedia Digital, Layanan Teknologi Informasi, Incident Management, Model RACI.

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong banyak perusahaan di Indonesia untuk menyediakan layanan digital yang andal dan responsif. Salah satu contohnya adalah Gramedia Digital, sebuah platform

berbasis aplikasi yang menyediakan akses terhadap ribuan buku elektronik bagi masyarakat. Dalam operasionalnya, layanan teknologi informasi (TI) memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran akses pengguna terhadap konten digital yang ditawarkan. Namun, berdasarkan observasi awal dan ulasan pengguna, aplikasi Gramedia Digital masih menghadapi sejumlah permasalahan seperti seringnya aplikasi mengalami crash saat membaca buku, lambatnya proses checkout, serta keterlambatan dalam merespon keluhan pelanggan.

Permasalahan ini mencerminkan adanya ketidakefisienan dalam pengelolaan insiden layanan TI. Salah satu penyebabnya adalah belum optimalnya pembagian peran dan tanggung jawab antar tim yang terlibat dalam proses penanganan masalah tersebut. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan sebuah pendekatan yang mampu memetakan secara jelas siapa yang bertanggung jawab dalam setiap aktivitas penanganan layanan. Model RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) merupakan salah satu kerangka kerja yang digunakan untuk mendefinisikan peran dan tanggung jawab secara sistematis dalam organisasi. Dengan menerapkan model ini, diharapkan proses penanganan insiden layanan TI menjadi lebih cepat, efisien, dan terkoordinasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menerapkan model RACI dalam penanganan masalah layanan teknologi informasi pada aplikasi Gramedia Digital. Fokus penelitian ini adalah pada proses identifikasi masalah, perbaikan teknis, serta komunikasi terhadap pengguna. Dengan menggunakan pendekatan studi kasus, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan bagi manajemen layanan TI Gramedia Digital.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1. Manajemen Layanan Teknologi Informasi (IT Service Management)

Manajemen layanan teknologi informasi (IT Service Management atau ITSM) adalah pendekatan sistematis dalam merancang, memberikan, mengelola, dan meningkatkan layanan TI yang digunakan oleh organisasi. Tujuan utama ITSM adalah memastikan bahwa layanan TI mampu memenuhi kebutuhan bisnis dengan efisien dan efektif. Dalam konteks layanan digital seperti aplikasi Gramedia Digital, ITSM memiliki peran penting dalam menjaga kinerja sistem agar tetap stabil dan responsif terhadap keluhan pengguna. Salah satu praktik terbaik dalam ITSM adalah penerapan kerangka kerja yang mendukung pemetaan peran dan tanggung jawab, seperti model RACI.

### 2.2 Model RACI

Model RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) merupakan alat manajemen yang digunakan untuk memperjelas peran dan tanggung jawab dalam suatu proses atau proyek. Model ini membagi peran ke dalam empat kategori:

<b>R</b>	Responsible – Person working on activity
<b>A</b>	Accountable – Person with decision authority
<b>C</b>	Consult – Key stakeholder who should be included in decision or work activity
<b>I</b>	Inform – Needs to know of decision or action

Gambar 1. Model RACI

- Responsible – pihak yang mengerjakan tugas atau aktivitas secara langsung.
- Accountable – pihak yang bertanggung jawab akhir atas pelaksanaan dan hasil pekerjaan.
- Consulted – pihak yang diberi ruang untuk memberikan masukan sebelum keputusan diambil.
- Informed – pihak yang diberi informasi mengenai hasil atau perkembangan aktivitas.

## Example of a RACI MATRIX

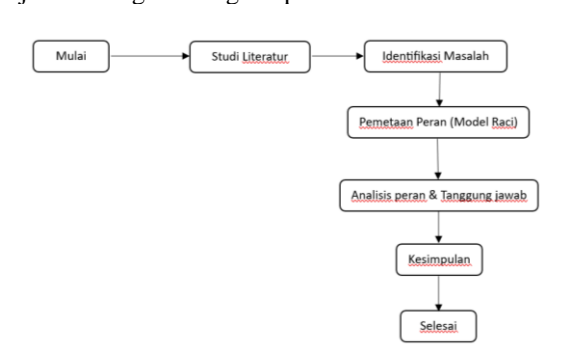
Task & Stakeholders	CIO	CTO	CEO	Project Managers	Sales Team	Marketing Team	Others
Define feature requirements and specs	C	I	R	A	I	C	C
Develop the new feature	C	R	I	A	I	C	C
Test the new feature	C	C	I	R	I	A	C
Create marketing materials and campaigns	C	I	R	C	I	A	C
Train sales team on the new feature	C	I	R	C	A	I	C
Coordinate with customer support	C	I	R	C	C	I	C
Monitor and analyze user feedback	C	C	R	A	I	I	C

Gambar 2. Tabel model RACI

Dalam penelitian ini, model RACI digunakan untuk memetakan pihak-pihak yang terlibat dalam proses penanganan masalah layanan teknologi informasi pada aplikasi Gramedia Digital, khususnya pada saat terjadi gangguan seperti aplikasi crash, lambat, atau tidak responsif.

### 2.3 Metode Kuantitatif

Penelitian ini menggunakan metode **deskriptif kualitatif** dengan pendekatan **studi kasus**. Studi dilakukan pada aplikasi Gramedia Digital, dengan fokus pada proses penanganan insiden layanan TI yang berdampak pada pengguna. Gambar 2 menunjukkan langkah-langkah penelitian ini secara keseluruhan.



Gambar 2. Tahap Penelitian

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan studi pustaka yang berkaitan dengan struktur organisasi layanan TI di lingkungan aplikasi Gramedia. Data yang diperoleh digunakan untuk menyusun matriks model RACI yang menggambarkan keterlibatan setiap peran dalam aktivitas penanganan masalah. Hasil dari pemetaan ini kemudian dianalisis untuk menilai sejauh mana kejelasan peran memengaruhi efektivitas layanan TI. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang bagaimana struktur tanggung jawab yang baik dapat meningkatkan kualitas penanganan insiden layanan pada platform digital.

## 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Identifikasi Permasalahan Layanan TI pada Aplikasi Gramedia Digital

Aplikasi Gramedia Digital merupakan salah satu layanan digital berbasis aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk membaca dan membeli buku elektronik secara daring. Sebagai salah satu platform yang digunakan oleh berbagai kalangan, mulai dari pelajar hingga profesional, keandalan dan kenyamanan layanan menjadi hal yang sangat krusial. Namun, berdasarkan observasi awal dan ulasan pengguna di berbagai platform seperti Google Play Store, media sosial, serta forum diskusi pengguna, ditemukan beberapa permasalahan utama yang sering terjadi dalam penggunaan aplikasi ini.

Permasalahan utama yang teridentifikasi meliputi:

a. Crash Aplikasi Secara Tiba-Tiba

Aplikasi sering mengalami penutupan mendadak (force close), terutama saat pengguna mengakses konten dalam durasi lama atau membuka fitur tertentu. Hal ini mengganggu kenyamanan membaca dan menunjukkan adanya ketidakstabilan sistem.

b. Kinerja Aplikasi Lambat

Proses navigasi, pencarian, dan unduhan dalam aplikasi berjalan lambat, menyebabkan pengguna harus menunggu lama. Ini menurunkan efisiensi layanan dan berpotensi membuat pengguna berpindah ke platform lain.

c. Gagalnya Proses Checkout

Proses pembelian buku digital tidak selalu berjalan lancar; pengguna mengalami freeze atau bahkan kegagalan transaksi, meskipun saldo telah terpotong. Ini berdampak serius pada kepercayaan pengguna terhadap sistem.

d. Respons Layanan Pelanggan yang Lambat

Keluhan pengguna sering kali tidak mendapatkan tanggapan atau penyelesaian yang cepat, baik melalui email maupun media sosial. Hal ini mencerminkan lemahnya koordinasi dan alur kerja dalam penanganan insiden.

Berbagai permasalahan ini menunjukkan bahwa sistem manajemen layanan teknologi informasi (IT Service Management) di Gramedia Digital membutuhkan penguatan, khususnya pada aspek pengelolaan insiden dan respons tim teknis. Penyebab utama lambatnya penanganan masalah adalah tidak adanya struktur tanggung jawab yang jelas antara tim pengembang, tim dukungan TI, manajemen, dan layanan pelanggan. Ketidakteraturan alur kerja ini mengakibatkan duplikasi tugas, keterlambatan koordinasi, dan kurangnya akuntabilitas dalam proses penanganan insiden. Untuk itu, implementasi model RACI diperlukan guna memastikan setiap pihak memiliki peran yang terdefinisi dengan jelas dalam penanganan insiden layanan TI.

### 3.2 Pemetaan Peran Menggunakan Model RACI

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dilakukan pemetaan tanggung jawab menggunakan model RACI. Model ini membantu mengidentifikasi dengan jelas peran setiap pihak: Responsible (yang bertanggung jawab mengerjakan tugas), Accountable (penanggung jawab akhir atas keberhasilan tugas), Consulted (pihak yang memberikan masukan sebelum keputusan diambil), dan Informed (pihak yang perlu mendapat informasi tentang keputusan atau tindakan).

Berikut adalah matriks RACI yang disusun untuk proses penanganan insiden pada aplikasi Gramedia Digital:

Tabel 1. Model RACI Penanganan Masalah Layanan TI Gramedia Digital

Aktivitas	Tim IT Support	Tim Developer	Manajer TI	Tim QA	Tim Customer Service
Menerima laporan gangguan dari pengguna	R		A		C
Mengidentifikasi jenis dan tingkat keparahan masalah	R		A	C	I
Analisis penyebab masalah teknis		R	A	C	I
Menyusun dan menerapkan solusi teknis (perbaikan)		R	A	C	I
Melakukan pengujian hasil perbaikan		C		R	I
Meluncurkan pembaruan aplikasi		R	A	C	I
Menyampaikan informasi pembaruan ke pengguna	I	I	I		R

Keterangan:

- R (Responsible): Pihak yang melakukan pekerjaan.
- A (Accountable): Penanggung jawab akhir dari kegiatan.

- c. C (Consulted): Pihak yang diajak diskusi atau dimintai pendapat.
- d. I (Informed): Pihak yang perlu diberi informasi.

### **Analisis dan Evaluasi Model RACI**

Penerapan model RACI dalam proses penanganan insiden layanan teknologi informasi pada aplikasi Gramedia Digital telah menghadirkan struktur kerja yang lebih jelas antar tim. Sebelumnya, proses penanganan insiden berjalan tidak efisien akibat ketiadaan pembagian tugas yang terdefinisi dengan baik, menyebabkan tumpang tindih kewenangan, keterlambatan penanganan, dan kesalahan komunikasi.

Setelah pemetaan dengan model RACI, setiap peran menjadi lebih terstruktur. Tim IT Support berperan sebagai Responsible dalam menerima dan mengidentifikasi masalah. Tim Developer bertanggung jawab menyusun solusi teknis, sedangkan Manajer TI bertindak sebagai Accountable untuk memastikan prosedur dijalankan dengan tepat. Tim Quality Assurance (QA) berperan sebagai Consulted dalam pengujian perbaikan, dan Tim Customer Service mengambil peran utama dalam mengomunikasikan informasi kepada pengguna.

Manfaat nyata dari penerapan model RACI meliputi:

- a. Kejelasan peran: Setiap tim memahami batas kewenangan dan tugasnya
- b. Eliminasi duplikasi kerja: Tugas dialokasikan secara tepat dan efisien
- c. Percepatan waktu penanganan: Alur kerja yang jelas mempercepat resolusi insiden
- d. Koordinasi antar tim yang efektif: Mekanisme Consulted dan Informed mendorong komunikasi terarah

Model RACI ini juga menjadi dasar pengembangan SOP (Standard Operating Procedure) manajemen insiden, sehingga proses layanan TI menjadi lebih sistematis dan dapat diterapkan secara konsisten pada berbagai kasus insiden serupa di masa mendatang.

Dengan demikian, implementasi model RACI terbukti efektif dalam meningkatkan struktur layanan teknologi informasi Gramedia Digital, khususnya dalam penanganan insiden yang berdampak langsung pada pengguna.

### **3.3 Rekomendasi Perbaikan**

Berdasarkan hasil pemetaan peran menggunakan model RACI dan evaluasi proses penanganan insiden layanan TI pada aplikasi Gramedia Digital, berikut lima rekomendasi strategis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan:

- a. Formalisasi RACI sebagai Standar Operasional

Gramedia Digital perlu mengadopsi model RACI secara resmi dalam manajemen insiden dan perubahan layanan TI. Model ini menjadi dasar pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) yang mendefinisikan alur kerja, peran, dan tanggung jawab tim secara jelas dalam dokumen resmi yang mudah diakses.

- b. Implementasi Sistem Tiket Terintegrasi

Pengembangan sistem pelaporan berbasis tiket yang terintegrasi dengan struktur RACI akan memungkinkan identifikasi otomatis peran Responsible, Accountable, Consulted, dan Informed untuk setiap insiden, mempercepat proses eskalasi dan penyelesaian masalah.

- c. Program Pelatihan Komprehensif

Seluruh tim terkait perlu mendapatkan pelatihan berkala tentang konsep RACI dan aplikasinya dalam pekerjaan sehari-hari. Inisiatif ini akan menanamkan pemahaman bahwa pembagian peran bertujuan meningkatkan koordinasi dan efisiensi, bukan membatasi tanggung jawab.

- d. Siklus Evaluasi dan Penyesuaian

Struktur RACI memerlukan evaluasi rutin untuk memastikan relevansinya dengan dinamika kerja. Penyesuaian matriks RACI harus dilakukan bila ditemukan ketidaksesuaian, menjaga adaptabilitas terhadap perubahan operasional dan kebutuhan pengguna.

- e. Penguatan Komunikasi Lintas Departemen

Memperkuat jalur komunikasi antara tim teknis dan layanan pelanggan berdasarkan struktur RACI akan mencegah miskomunikasi saat terjadi insiden dan memastikan informasi disampaikan tepat waktu kepada pengguna.

Implementasi menyeluruh dari rekomendasi ini akan membangun sistem manajemen layanan TI yang lebih tangguh, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna di Gramedia Digital.

#### 4 KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menganalisis penerapan model RACI dalam penanganan insiden layanan teknologi informasi pada aplikasi Gramedia Digital. Hasil studi menunjukkan bahwa aplikasi ini menghadapi berbagai permasalahan layanan, seperti crash aplikasi, lambatnya pemuatan konten, dan proses checkout yang tidak responsif, yang secara signifikan menurunkan pengalaman pengguna. Sebelum implementasi model RACI, alur penanganan insiden belum terstruktur dengan baik, sehingga terjadi tumpang tindih atau kekosongan tanggung jawab antar tim. Penerapan model RACI mampu mendefinisikan peran dan tanggung jawab secara jelas bagi setiap pihak yang terlibat, sehingga meningkatkan efektivitas penanganan insiden, mempercepat respons, serta menghilangkan duplikasi kerja. Temuan ini membuktikan bahwa model RACI merupakan alat manajemen yang efektif dan dapat diintegrasikan secara berkelanjutan dalam struktur operasional layanan TI pada lingkungan aplikasi digital.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Gramedia Digital menerapkan model RACI secara konsisten dan menyeluruh pada seluruh proses layanan TI, dengan fokus utama pada penanganan insiden dan resolusi masalah sistem. Untuk mendukung penerapan tersebut, perlu dikembangkan dokumen Standard Operating Procedure (SOP) resmi berbasis model RACI yang menjadi panduan operasional bagi tim teknis, manajemen, dan layanan pelanggan. Selain itu, pembangunan sistem pelaporan dan manajemen tiket yang terintegrasi dengan struktur RACI akan memungkinkan proses penanganan insiden dilakukan secara transparan dan terukur pada setiap tahapnya. Guna memastikan efektivitas implementasi jangka panjang, perusahaan juga perlu menyelenggarakan program pelatihan berkala dan sesi penyegaran bagi seluruh tim terkait, agar pemahaman mengenai peran dan tanggung jawab dalam model RACI tetap konsisten dan relevan dengan dinamika operasional perusahaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Andriansyah, R. (2020). Implementasi IT Service Management pada Sistem Informasi Menggunakan Framework ITIL. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 8(2), 110–117.
- [2] Fitriani, A., & Prasetyo, H. (2021). Analisis Model RACI dalam Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi. *Jurnal Sistem Informasi dan Informatika*, 5(1), 34–41.
- [3] Hidayat, M., & Nugroho, A. (2022). Evaluasi Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Model RACI dan ITIL pada Sistem E-Commerce. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, 9(3), 89–97.
- [4] ITIL Foundation. (2019). *ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition*. Axelos, TSO (The Stationery Office), UK.
- [5] Putra, Y., & Kurniawan, D. (2023). Perancangan Model RACI pada Manajemen Insiden di Layanan Digital Perusahaan Retail. *Jurnal Informatika dan Teknologi Digital*, 6(4), 210–218.
- [6] Sutanto, R., & Wijaya, B. (2021). Analisis Struktur Tanggung Jawab Tim TI Menggunakan Model RACI pada Layanan Helpdesk Universitas. *Jurnal Rekayasa Sistem Informasi*, 10(2), 58–66.
- [7] Widodo, A. (2022). *Manajemen Layanan Teknologi Informasi di Era Transformasi Digital*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.