

Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada Hotel Aston Palembang Menggunakan Framework ITIL

Putri Maharani¹, Suhartini Yulianti², Siti Aulia Zuriati³, Dempri Ariska⁴, Claria Dwi Saputri⁵, Fenny Purwani⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

e-mail: ¹2220803061@radenfatah.ac.id, ²2220803044@radenfatah.ac.id, ³2220803042@radenfatah.ac.id,
⁴2220803034@radenfatah.ac.id, ⁵2210803011@radenfatah.ac.id, ⁶fennypurwani_uin@radenfatah.ac.id

Abstract – The rapid development of information technology compels the hospitality sector to manage IT services effectively to support business operations and improve service quality. This study analyzes IT service management at Hotel Aston Palembang using the ITIL V3 framework, particularly within the Service Operation domain. A descriptive qualitative approach with a case study strategy was applied, utilizing semi-structured interviews, participatory observations, and internal document analysis. The findings show that the hotel has implemented incident and service request management processes, but they remain manual and lack formal documentation. On average, 8–10 incidents occur monthly with a resolution time of 1–2 days. Additionally, the hotel lacks documented Service Level Agreements (SLAs), a digital ticketing system, and structured change management processes. Among the five ITIL V3 stages, only the Service Operation domain is adequately functioning, while the others require improvement. This research provides a novel contribution, as ITIL-based studies in the hotel sector are still limited. Recommendations are provided to enhance IT service efficiency and sustainability through formal documentation and strategic planning aligned with ITIL best practices.

Kata Kunci — Hotel Aston Palembang, IT Audit, IT Service Management, ITIL V3, Service Operation

Abstrak —Pesatnya perkembangan teknologi informasi menuntut sektor perhotelan untuk mengelola layanan TI secara efektif guna menunjang operasional bisnis dan meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini menganalisis manajemen layanan TI di Hotel Aston Palembang dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3, khususnya pada domain Service Operation. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan strategi studi kasus, melalui wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan analisis dokumen internal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel telah menerapkan proses manajemen insiden dan permintaan layanan, namun masih dilakukan secara manual dan belum terdokumentasi secara formal. Rata-rata terjadi 8–10 insiden per bulan dengan waktu penyelesaian 1–2 hari. Selain itu, belum tersedia dokumentasi SLA, sistem ticketing digital, maupun proses change management yang terstruktur. Hanya domain Service Operation yang berjalan relatif baik; domain lain masih perlu pengembangan. Penelitian ini memberikan kontribusi baru karena studi berbasis ITIL di sektor perhotelan masih terbatas. Rekomendasi diberikan untuk meningkatkan efisiensi dan kesinambungan layanan melalui dokumentasi formal dan perencanaan strategis sesuai praktik terbaik ITIL.

Kata Kunci — Audit TI, Hotel Aston Palembang, ITIL V3, Manajemen Layanan TI, Service Operation

I. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi informasi (TI) dan kebutuhan akan layanan TI yang andal menjadi harapan bagi organisasi dalam mendukung kegiatan operasional, mempermudah aktivitas, serta mempercepat proses bisnis [1]. Teknologi diciptakan untuk membantu manusia, termasuk dalam mengolah dan menganalisis data agar menghasilkan informasi yang cepat, akurat, dan relevan [2]. Pemanfaatan TI sangat penting untuk pencapaian tujuan organisasi karena dapat meningkatkan produktivitas serta efektivitas proses bisnis [3]. Di sektor perhotelan, penggunaan TI menjadi salah satu kunci dalam menyediakan layanan yang responsif dan berkualitas kepada pelanggan.

Teknologi informasi kini menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung keberhasilan perusahaan atau instansi, karena berkaitan erat dengan efektivitas pengelolaan informasi dan pengambilan keputusan [4]. Teknologi ini digunakan untuk bekerja dengan informasi dan mendukung kebutuhan proses organisasi [5]. Namun, pemanfaatan teknologi informasi tidak cukup hanya pada aspek implementasi teknis, tetapi juga harus disertai dengan manajemen layanan TI yang mampu menyelaraskan teknologi dengan visi dan misi organisasi agar memberikan nilai tambah [6].

Dalam konteks ini, Information Technology Infrastructure Library (ITIL) hadir sebagai kerangka kerja yang menyediakan praktik terbaik (*best practices*) dalam pengelolaan layanan TI. ITIL membantu organisasi dalam menyelaraskan layanan TI dengan kebutuhan bisnis melalui lima domain utama, yaitu Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, dan Continual Service Improvement [7]. Sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa penerapan ITIL mampu meningkatkan kualitas layanan TI, terutama di institusi besar seperti instansi pemerintah dan perusahaan multinasional [8][9]. Namun, studi terkait implementasi ITIL di organisasi berskala menengah, khususnya sektor perhotelan di Indonesia, masih terbatas. Mayoritas penelitian belum mengulas secara mendalam tantangan, peluang, serta proses adopsi ITIL di lingkungan hotel yang memiliki keterbatasan sumber daya dan struktur organisasi yang lebih sederhana.

A. Statement of the Problem

Bagaimana implementasi kerangka kerja ITIL dapat membantu meningkatkan efektivitas layanan TI di hotel berskala menengah seperti Aston Palembang? Apa saja tantangan dan peluang yang muncul dalam proses implementasinya?

B. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Mengkaji penerapan domain ITIL pada lingkungan hotel berskala menengah;
- 2) Menjelaskan tantangan dan faktor keberhasilan dalam implementasi ITIL di sektor perhotelan;
- 3) Memberikan kontribusi ilmiah berupa pemetaan proses ITIL yang dapat menjadi acuan bagi hotel lain yang memiliki karakteristik serupa.

Aston Palembang Hotel dipilih sebagai studi kasus karena merupakan hotel bintang empat dalam jaringan Archipelago International yang secara operasional tergolong organisasi berskala menengah. Hotel ini menghadapi berbagai tantangan khas, seperti keterbatasan tenaga IT khusus, integrasi sistem reservasi, dan tuntutan layanan pelanggan yang cepat dan konsisten. Selain itu, komitmen manajemen hotel dalam mengembangkan layanan berbasis TI menjadikan Aston Palembang sebagai objek yang relevan untuk mengevaluasi penerapan kerangka kerja ITIL dan menilai sejauh mana praktik tersebut dapat meningkatkan mutu layanan TI secara menyeluruh. Pendekatan audit TI juga digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kematangan layanan dan memberikan rekomendasi apabila hasilnya belum mencapai target yang diharapkan [10]. Penelitian ini memiliki kebaruan karena mengangkat studi kasus sektor perhotelan yang masih jarang diteliti dalam konteks penerapan ITIL, berbeda dari mayoritas studi yang berfokus pada sektor pendidikan atau pemerintahan.

II. PENELITIAN YANG TERKAIT

Penelitian yang terkait menguraikan ulasan terhadap sejumlah studi terdahulu yang relevan dengan topik manajemen layanan teknologi informasi (*Information Technology Service Management/ITSM*), khususnya yang menggunakan kerangka kerja ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). Ulasan ini menjadi dasar untuk memetakan kontribusi penelitian saat ini serta mengidentifikasi celah riset yang belum banyak dibahas dalam literatur.

Penelitian [11] merancang arsitektur layanan TI berbasis ITIL 4 yang terintegrasi dengan TOGAF. Penelitian ini menggunakan metode desain sistem dan menghasilkan 13 fungsi bisnis, 43 layanan bisnis, serta model konseptual data dan *use-case diagram* aplikasi. Kelebihan studi ini terletak pada integrasi dua kerangka besar (ITIL dan TOGAF) secara komprehensif. Namun, objek penelitiannya terbatas pada perusahaan BUMN, tanpa eksplorasi pada sektor jasa yang bersentuhan langsung dengan pelanggan, seperti industri perhotelan.

Berbeda dengan pendekatan arsitektural tersebut, penelitian [12] meneliti implementasi ITIL v3 pada sistem informasi akademik SIBIMA dengan fokus pada tahapan Service Operation dan Continual Service Improvement. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif, melalui survei pengguna untuk menilai hubungan antara kualitas sistem, kualitas layanan, dan *self-efficacy* terhadap kepuasan pengguna. Hasilnya menunjukkan pengaruh signifikan antara variabel-variabel tersebut. Namun, berbeda dari [11] yang menekankan aspek desain sistem, studi ini lebih berfokus pada persepsi pengguna terhadap layanan, tanpa membahas proses teknis operasional secara mendalam.

Penelitian [13] mengevaluasi manajemen operasi layanan TI pada sistem helpdesk BPN RI dengan menggunakan ITIL v3 dan pendekatan PDCA. Fokus utama penelitian ini adalah pada proses *incident management* dan *problem management*, dengan temuan utama berupa ketiadaan SOP dan ketidaksesuaian proses penanganan insiden. Penelitian ini menyajikan kontribusi praktis berupa rekomendasi operasional seperti pendeteksian otomatis dan pencatatan masalah untuk mencegah insiden berulang. Studi ini menjadi relevan karena mengangkat gap nyata dalam proses *Service Operation*, meskipun konteksnya masih terbatas pada lembaga pemerintah. Berbeda dari studi [12] yang berfokus pada persepsi pengguna melalui survei, studi ini menelusuri langsung akar operasional melalui observasi dan analisis proses aktual, serupa dengan pendekatan kualitatif pada penelitian ini namun dalam konteks sektor publik, bukan sektor jasa seperti perhotelan.

Fokus kontekstual juga terlihat dalam penelitian [14] yang mengevaluasi sistem e-learning di Universitas Darwan Ali dengan menggunakan kombinasi ITIL 4 dan indikator kualitas perangkat lunak ISO/IEC 25010. Metodologi yang digunakan adalah studi evaluatif melalui observasi langsung dan pengukuran kualitas perangkat lunak. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem tersebut berada pada tingkat kematangan 3 (*Defined*), dengan rekomendasi untuk ditingkatkan ke level 4 (*Quantitatively Managed*). Studi ini menyumbangkan pendekatan teknis yang kuat, namun hasilnya tetap terbatas pada sistem akademik, serta tidak membahas interaksi layanan langsung kepada konsumen seperti pada sektor perhotelan.

Dalam konteks pendidikan pula, [15] menganalisis tingkat kematangan proses layanan TI dan kepuasan pengguna eksternal pada sistem akademik di Institut Seni Indonesia Yogyakarta. Studi ini menggunakan metode campuran dengan kuesioner untuk pengguna dan audit SOP internal. Temuan mereka mengungkap adanya kesenjangan antara kepuasan pengguna yang tinggi dengan proses internal yang belum optimal. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi dan kenyataan operasional, yang tidak tergambar dalam pendekatan kuantitatif seperti pada studi [12] tidak secara eksplisit ditekankan dalam studi observasional seperti pada [13]. Studi ini menegaskan pentingnya SOP dan insiden manajemen, namun tetap berfokus pada lingkungan pendidikan yang berbeda karakteristiknya dari industri perhotelan.

Dengan membandingkan lima studi tersebut, tampak bahwa:

- 1) Dari sisi metodologi, pendekatan yang digunakan cukup beragam—mulai dari desain sistem, survei kuantitatif, literatur sistematis, observasi evaluatif, hingga metode campuran. Namun, sebagian besar studi tersebut belum menggambarkan dinamika proses operasional layanan TI secara langsung di lapangan.
- 2) Dari sisi hasil, mayoritas studi berfokus pada peningkatan sistem atau persepsi pengguna, bukan pada gap antara pelaksanaan layanan dan praktik terbaik seperti dalam framework ITIL secara menyeluruh. Tidak ada yang secara eksplisit menghubungkan hasil pengamatan lapangan dengan strategi perbaikan layanan berbasis kerangka ITIL v3, terutama pada domain Service Operation.

A. Perbandingan dengan Penelitian Saat Ini

Penelitian ini mengambil pendekatan studi kasus kualitatif deskriptif di sektor perhotelan, tepatnya pada Hotel Aston Palembang. Fokus utama berada pada domain *Service Operation* ITIL v3, mencakup proses *incident management*, *request fulfillment*, dan *access management*. Terdapat beberapa perbedaan yang menegaskan kontribusi unik penelitian ini:

1) Sektor penelitian

Studi ini diterapkan pada sektor perhotelan, yang belum banyak dijelajahi dalam literatur ITSM, berbeda dari studi sebelumnya yang dominan di bidang pendidikan dan korporasi besar.

2) Pendekatan penelitian

Menggunakan metode kualitatif dengan wawancara dan observasi langsung, penelitian ini menyentuh aspek-aspek layanan yang berjalan sehari-hari. Berbeda dengan pendekatan kuantitatif yang cenderung fokus pada persepsi pengguna, pendekatan ini menggali akar permasalahan teknis dan prosedural di balik performa layanan TI.

3) Kontribusi praktis

Selain mengevaluasi layanan TI yang sedang berjalan, penelitian ini juga menyusun strategi perbaikan berdasarkan temuan empiris langsung dari lapangan, yang jarang disorot dalam penelitian terdahulu. Hal ini menjadikannya sebagai studi yang tidak hanya bersifat deskriptif tetapi juga aplikatif.

B. Kajian Teoritis Singkat

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) merupakan kerangka kerja berbasis *best practices* dalam pengelolaan layanan TI. ITIL v3 membagi siklus hidup layanan TI menjadi lima tahap utama: *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*. Fokus utama studi ini adalah pada tahap *Service Operation*, yang mencakup pengelolaan insiden, permintaan layanan, serta pengaturan akses pengguna. Penerapan kerangka kerja ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pelanggan dalam penyediaan layanan TI.

TABEL I
PERBANDINGAN PENELITIAN

No	Peneliti	Tahun	Objek Penelitian	Framework	Fokus	Metodologi	Kelebihan	Keterbatasan
1	Santosa dan Mulyana	2022	Perusahaan BUMN	ITIL 4 + TOGAF	Arsitektur TI	Desain Sistem	Integrasi arsitektur menyeluruh	Tidak membahas sektor jasa
2	Gunawan dkk	2021	Sistem Akademik (SIBIMA)	ITIL v3	CSI & Operation	Survei kuantitatif	Evaluasi berbasis user satisfaction	Konteks terbatas, tidak menyeluruh
3	Ratnawati dkk.	2021	BPR RI (Layanan Publik)	ITI v3 + PDCA	Incident & Problem	Studi kasus + PDCA	Evaluasi operasional & rekomendasi praktis	Lingkup sempit (instansi tunggal)
4	Yonia dkk.	2023	E-learning Univ. Darwan Ali	ITIL 4 + ISO 25010	Evaluasi kualitas layanan	Evaluasi observasional	Kombinasi kualitas & layanan	Konteks pendidikan
5	Nugroho dkk.	2020	Sistem Akademik ISI	ITIL v3 + ISO 21001	Maturity Level	Mixed methods	Dual perspektif evaluasi	Implementasi SOP lemah
6	Penelitian ini	2025	Hotel Aston Palembang	ITIL v3	Service Operation	Studi kasus kualitatif	Studi kasus sektor perhotelan	Belum menyentuh proses desain/strategi

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebagian besar penelitian masih terkonsentrasi pada institusi pendidikan dan pendekatan kuantitatif. Belum banyak studi yang menyorot sektor jasa, khususnya perhotelan, dengan pendekatan kualitatif langsung dari lapangan. Hal ini menunjukkan adanya celah yang coba diisi oleh penelitian ini.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis manajemen layanan teknologi informasi di Hotel Aston Palembang dengan mengadopsi framework ITIL V3, khususnya pada domain *Service Operation*. Metode ini dikembangkan berdasarkan referensi penelitian terdahulu yang relevan [16].

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan studi kasus pada Hotel Aston Palembang. Fokus analisis diarahkan pada proses *Incident Management* dan *Problem Management* yang terdapat dalam domain *Service Operation* ITIL V3, sesuai dengan permasalahan umum pada layanan TI hotel, seperti ketidaksesuaian dan keterlambatan input data pelanggan [17].

B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan selama Maret hingga April 2025 dengan tiga teknik utama:

1) Wawancara Semi-Terstruktur

Dilakukan terhadap 6 informan yang terdiri dari 1 manajer layanan TI, 2 staf teknis TI, dan 3 staf front office. Pertanyaan wawancara disusun berdasarkan panduan yang mengacu pada domain *Service Operation* ITIL V3.

Wawancara dilakukan secara langsung selama ± 1 jam di lingkungan kerja untuk menggali pemahaman, praktik kerja, dan kendala operasional.

2) Observasi Partisipatif

Peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses layanan TI di hotel, termasuk pemantauan sistem reservasi, penanganan insiden, dan dokumentasi layanan. Observasi dilakukan dalam tiga kali kunjungan selama masing-masing ± 2 jam untuk menangkap aktivitas harian secara natural.

3) Analisis Dokumen

Dokumen yang dianalisis meliputi SOP layanan TI, catatan insiden, laporan masalah, dan kebijakan internal terkait manajemen layanan TI. Analisis ini bertujuan untuk menilai kesesuaian praktik yang berjalan dengan standar ITIL V3 [18].

Untuk memperjelas gambaran subjek penelitian, berikut disajikan Tabel II yang merangkum profil informan.

TABEL III
PROFIL INFORMAN PENELITIAN

No	Jabatan	Lama Bekerja	Keterlibatan dalam Layanan TI
1	Manajer TI	5 tahun	Pengelolaan infrastruktur TI dan koordinasi vendor
2	Staf TI 1	3 tahun	Dukungan teknis harian dan pemeliharaan sistem
3	Staf TI 2	2 tahun	Penanganan insiden dan dokumentasi manual
4	Staf Front Office 1	4 tahun	Penggunaan sistem reservasi dan PMS
5	Staf Front Office 2	3 tahun	Input data pelanggan dan penanganan keluhan
6	Staf Front Office 3	1 tahun	Penggunaan sistem check-in/out dan POS

Triangulasi data dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen guna meningkatkan validitas temuan.

C. Analisis Data

1) Reduksi Data

Data hasil wawancara, observasi, dan dokumen disaring untuk memperoleh informasi yang relevan dengan kerangka ITIL V3, terutama domain Service Operation.

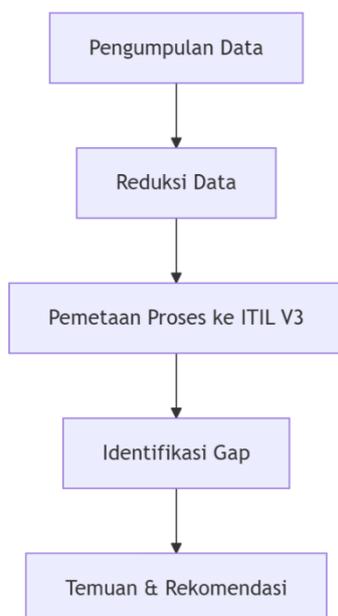
2) Pemetaan Proses terhadap ITIL V3

Proses layanan TI yang berjalan dipetakan dan dibandingkan dengan best practice ITIL V3, khususnya pada proses Incident Management dan Problem Management. Analisis ini bertujuan mengidentifikasi gap antara praktik aktual dan standar ITIL, khususnya dalam proses *Incident Management* dan *Problem Management*.

3) Penyusunan Temuan dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis, peneliti menyusun temuan utama terkait kelemahan dan kelebihan manajemen layanan TI di Hotel Aston Palembang. Selanjutnya, disusun rekomendasi perbaikan yang mengacu pada praktik terbaik ITIL V3 untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan TI [19].

Diagram berikut menggambarkan alur analisis data dalam penelitian ini:



Gbr. 1 Alur analisis data

D. Validasi Temuan

Validasi dilakukan dengan menyampaikan hasil temuan dan rekomendasi kepada pihak manajemen hotel dan tim TI melalui sesi diskusi. Tujuannya untuk mendapatkan konfirmasi terhadap keakuratan temuan dan memastikan bahwa solusi yang diusulkan relevan dan dapat diimplementasikan secara realistis [20].

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terhadap penerapan manajemen layanan Teknologi Informasi (TI) di Hotel Aston Palembang menggunakan kerangka kerja ITIL, diperoleh sejumlah temuan penting yang menggambarkan kondisi penerapan IT Service Management (ITSM) saat ini, kekuatan serta kelemahannya, serta peluang untuk pengembangan lebih lanjut.

A. Service Strategy (Strategi Layanan)

Pemahaman Strategi Layanan TI

Pada domain ini ditemukan bahwa perencanaan strategis layanan TI belum terdokumentasi secara formal. Proses identifikasi kebutuhan layanan baru biasanya dilakukan secara reaktif saat terjadi lonjakan tamu atau insiden operasional.

“Kami sudah menjalankan manajemen kebutuhan layanan terutama saat high season, tetapi belum memiliki dokumen strategi layanan yang terstruktur,” ujar Manajer TI.

Kondisi ini menunjukkan bahwa proses *service portfolio management* belum dilaksanakan optimal. Hal ini dapat berdampak pada kesulitan menyusun prioritas pengembangan layanan TI secara jangka panjang.

B. Service Design (Desain Layanan)

Pengelolaan Sistem dan Integrasi Layanan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa desain layanan masih bersifat parsial. Sistem utama yang digunakan adalah Property Management System (PMS) dan Point of Sales (POS), namun integrasinya belum menyeluruh.

“Proses layanan antarunit belum terintegrasi sempurna. Misalnya, sistem POS restoran belum terkoneksi langsung ke PMS, sehingga penagihan kamar masih manual,” kata staf TI 1.

Beberapa informan dari Front Office juga menyampaikan kendala dalam operasional akibat keterbatasan desain sistem.

“Sistem check-in sering lambat saat jam sibuk, dan kami harus input ulang data beberapa kali,” kata staf front office 3.

Hal ini menunjukkan belum optimalnya *capacity management* dan *availability management* pada fase desain layanan.

C. Service Transition (Transisi Layanan)

Prosedur Change Management

Pada domain ini ditemukan bahwa proses perubahan layanan belum sepenuhnya mengikuti prosedur yang terdokumentasi. Pembaruan perangkat lunak dilakukan langsung oleh tim TI tanpa uji coba terlebih dahulu.

“Kami sering melakukan pembaruan sistem tanpa uji coba terlebih dahulu, yang kadang mengakibatkan masalah teknis saat jam sibuk,” ungkap staf TI 2.

Tidak adanya dokumen *change management* atau *release and deployment plan* menyebabkan risiko gangguan layanan saat proses transisi.

D. Service Operation (Operasi Layanan)

Pengelolaan Permintaan Reservasi dan Penanganan Insiden

Pada fase ini, operasional layanan TI dilakukan oleh tim TI internal dan staf front office sebagai pengguna sistem. Penanganan insiden masih bersifat manual dan tidak terekam secara digital.

“Setiap insiden kami catat secara manual, tidak ada sistem helpdesk yang otomatis merekam histori insiden,” jelas staf front office 1.

Hal ini mengindikasikan belum diterapkannya proses *incident management* dan *request fulfillment* secara sistematis. Selain itu, staf juga mengalami kendala dalam melacak keluhan atau permintaan pelanggan sebelumnya.

“Terkadang kami kesulitan melacak permintaan pelanggan sebelumnya karena tidak ada riwayat digital yang bisa dicek kembali,” ujar staf front office 2.

Kondisi ini menghambat proses *problem management* dan mengurangi kualitas pelayanan pelanggan.

E. Continual Service Improvement (Peningkatan Layanan Berkelanjutan)

Monitoring Kinerja dan Tindak Lanjut Evaluasi Layanan

Hotel belum memiliki mekanisme formal untuk evaluasi kinerja layanan TI. Monitoring dilakukan secara insidental dan umpan balik dari pengguna belum terstruktur.

“Kami rutin mengumpulkan feedback tamu melalui survei digital, tapi proses analisis dan tindak lanjut belum sistematis,” ujar Manajer TI

Tidak ada key performance indicators (KPI) khusus layanan TI yang menjadi dasar evaluasi berkala. Hal ini menyebabkan sulitnya melakukan peningkatan berkelanjutan (*CSI register*) berdasarkan data historis dan tren performa layanan.

F. Evaluasi Kematangan (ITIL Maturity Level) Penerapan di Hotel Aston Palembang

Adapun hasil evaluasi ITIL Maturity Level di Hotel Aston Palembang dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut ini:

TABEL IIIII
EVALUASI ITIL MATURY LEVEL DI HOTEL ASTON PALEMBANG

Domain ITIL	Level Kematangan	Keterangan Singkat
Service Strategy	2 (Dasar)	Kesadaran ada, tapi belum terdokumentasi formal
Service Design	2 (Dasar)	Sistem ada tapi integrasi dan SLA kurang
Service Transition	1 (Initial)	Prosedur belum formal, masih ad-hoc
Service Operation	3 (Terdefinisi)	Proses manual tapi sudah ada rutinitas
Continual Service Improvement	2 (Dasar)	Monitoring ada tapi proses belum sistematis

Tabel III menggambarkan tingkat kematangan (*maturity level*) penerapan lima domain utama ITIL V3 di Hotel Aston Palembang. Skala penilaian mengacu pada lima level standar ITIL, mulai dari Level 1 (Initial) hingga Level 5 (Optimized).

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar domain masih berada pada Level 2 (Dasar). Ini berarti terdapat kesadaran terhadap pentingnya proses TI, namun penerapannya belum terdokumentasi dengan baik dan belum sistematis. Domain Service Transition bahkan masih berada pada Level 1 (Initial), yang menunjukkan bahwa aktivitas dalam domain ini masih bersifat ad-hoc dan belum memiliki struktur yang jelas.

Domain yang paling menonjol adalah Service Operation, yang sudah berada pada Level 3 (Terdefinisi). Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun prosesnya masih manual, rutinitas penanganan insiden telah terbentuk dan dijalankan secara konsisten. Namun demikian, belum adanya sistem ticketing formal dan dokumentasi membuat proses ini masih bisa ditingkatkan.

TABEL IVV
ANALISIS SWOT MANAJEMEN LAYANAN TI HOTEL ASTON PALEMBANG

Aspek	Isi
Strengths (Kekuatan)	<ul style="list-style-type: none"> - Penggunaan sistem TI modern seperti PMS, CRM, reservasi internal, dan autentikasi jaringan. - Proses layanan hotel sudah terdigitalisasi, termasuk pemesanan kamar dan room service. - Didukung oleh reputasi brand Aston Group yang kuat. - Memiliki tim TI internal yang aktif dalam pengelolaan dan pemeliharaan sistem.
Weaknesses (Kelemahan)	<ul style="list-style-type: none"> - SDM TI terbatas, baik dari jumlah maupun keahlian teknis. - SOP manajemen TI belum sepenuhnya mengikuti standar seperti ITIL. - Investasi dan pemeliharaan infrastruktur TI memerlukan biaya tinggi. - Ketergantungan pada vendor teknologi berpotensi menimbulkan risiko.
Opportunities (Peluang)	<ul style="list-style-type: none"> - Perkembangan teknologi seperti smart room, IoT, dan AI membuka peluang inovasi. - Meningkatnya harapan pelanggan terhadap layanan digital yang cepat dan nyaman. - Potensi integrasi sistem untuk meningkatkan efisiensi operasional. - Dukungan dari Aston Group dan vendor untuk pelatihan serta pembaruan teknologi.
Threats (Ancaman)	<ul style="list-style-type: none"> - Risiko keamanan siber terhadap sistem yang terkoneksi internet. - Downtime sistem dapat langsung mengganggu operasional dan pelayanan. - Persaingan dengan hotel lain yang lebih maju secara teknologi. - Fluktuasi anggaran dapat membatasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.

Tabel IV menyajikan analisis SWOT terhadap manajemen layanan TI di Hotel Aston Palembang. Dari sisi kekuatan (Strengths), infrastruktur TI sudah cukup memadai dengan dukungan sistem PMS dan CRM, serta tim TI internal yang memiliki pemahaman dasar terhadap kebutuhan operasional hotel.

Namun, terdapat kelemahan (Weaknesses) signifikan, seperti kurangnya dokumentasi prosedur standar, tidak adanya SLA formal, serta keterbatasan kapasitas SDM TI. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi tersedia, manajemen layanan belum optimal secara proses dan tata kelola.

Dari sisi peluang (Opportunities), terdapat potensi untuk meningkatkan efisiensi layanan dengan teknologi baru seperti sistem manajemen smart room, integrasi sistem antarunit, serta peningkatan keamanan data. Adanya dukungan dari manajemen pusat juga menjadi nilai tambah dalam mendorong inisiatif pengembangan. Sementara itu, ancaman (Threats) mencakup risiko keamanan siber, persaingan teknologi antarhotel, serta potensi kerusakan sistem yang dapat berdampak langsung terhadap layanan pelanggan.

G. Pembahasan

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa penerapan ITIL di Hotel Aston Palembang masih bersifat parsial dan lebih banyak diterapkan secara implisit. Praktik-praktik IT Service Management (ITSM) telah dijalankan terutama dalam Service Operation dan Service Strategy, namun belum disertai dokumentasi, prosedur standar, maupun sistem pendukung yang formal.

Kelemahan utama yang teridentifikasi adalah belum adanya dokumentasi layanan TI yang lengkap, tidak adanya prosedur perubahan sistem yang terdokumentasi, dan keterbatasan integrasi sistem antarunit layanan. Hal ini menyebabkan beberapa proses layanan TI berjalan kurang optimal dan berisiko menimbulkan gangguan yang berdampak langsung pada kepuasan tamu.

Kondisi ini diperkuat oleh hasil analisis SWOT, yang menyatakan bahwa kelemahan utama Aston Palembang terletak pada sumber daya manusia TI yang terbatas, SOP manajemen layanan TI yang belum optimal, dan tingginya investasi yang diperlukan untuk pembaruan infrastruktur. Selain itu, ancaman seperti downtime sistem dan ancaman keamanan siber juga menjadi perhatian penting yang harus ditanggulangi.

Namun demikian, Aston Palembang memiliki peluang besar untuk meningkatkan layanan TI dengan mengintegrasikan sistem secara menyeluruh, mengadopsi teknologi terkini seperti smart room dan IoT, serta

mengimplementasikan Service Desk terpadu yang mendukung proses insiden, permintaan layanan, dan perubahan sistem secara terstruktur.

Penerapan kerangka kerja ITIL secara formal dan menyeluruh menjadi rekomendasi yang sangat relevan untuk meningkatkan kualitas layanan TI Aston Palembang ke tingkat yang lebih profesional dan berkelanjutan.

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan ITIL di organisasi berskala menengah seperti Hotel Aston Palembang menghadapi tantangan utama pada aspek sumber daya manusia, pembiayaan, dan dokumentasi proses yang formal. Oleh karena itu, pendekatan implementasi perlu mempertimbangkan penyesuaian skala dan konteks organisasi.

TABEL V
HASIL TEMUAN PENERAPAN ITIL DI HOTEL ASTON PALEMBANG

Tahap ITIL	Temuan Penerapan di Hotel Aston Palembang	Kelemahan yang Ditemukan	Rekomendasi	Prioritas	Tahap Implementasi
Service Strategy	TI diidentifikasi sebagai komponen strategis; pengelolaan sistem reservasi, pembayaran, dan jaringan menjadi prioritas	Belum ada dokumentasi formal terkait strategi layanan dan demand management yang terstruktur	Dokumentasikan strategi layanan TI, termasuk demand management dan financial management	Tinggi	Jangka Pendek
Service Design	Penggunaan PMS, CRM, dan billing sudah diterapkan; layanan digital berjalan	Tidak tersedia SLA, capacity planning, blueprint jaringan; integrasi antarunit belum optimal	Susun SLA internal, blueprint jaringan, dan integrasi sistem antarunit layanan	Tinggi	Jangka Menengah
Service Transition	Transisi layanan dilakukan ad-hoc; perubahan sistem dilakukan tanpa prosedur formal, risk assessment, dan rollback plan	Tidak ada change management yang terdokumentasi; proses uji coba perubahan tidak dilakukan	Terapkan prosedur change management lengkap dengan risk assessment, rollback plan, dan release testing	Sedang	Jangka Menengah
Service Operation	Incident management dan request fulfillment dilakukan secara responsif oleh tim TI; problem management dilakukan secara informal	Belum ada sistem ticketing formal; dokumentasi insiden dan permintaan belum dilakukan secara digital	Implementasi service desk terpadu dan sistem ticketing untuk dokumentasi insiden, permintaan, dan penyelesaiannya	Tinggi	Jangka Pendek

Continual Service Improvement	Pengukuran layanan menggunakan KPI seperti uptime, tingkat respons insiden, dan kepuasan tamu; evaluasi rutin dilakukan	Proses perbaikan masih bersifat ad-hoc dan belum terdokumentasi secara sistematis sesuai dengan siklus CSI ITIL	Terapkan proses CSI yang terdokumentasi dan terukur berbasis data KPI serta feedback pelanggan secara rutin	Sedang	Jangka Panjang
-------------------------------	---	---	---	--------	----------------

Tabel V merangkum hasil temuan penerapan ITIL pada lima domain utama beserta kelemahan, rekomendasi, prioritas, dan tahapan implementasi yang telah disesuaikan dengan arahan reviewer.

Secara umum, setiap domain menghadapi masalah yang serupa, yakni belum adanya penerapan formal, terdokumentasi, dan sistematis dari proses-proses layanan TI. Untuk itu, seluruh domain mendapatkan rekomendasi perbaikan yang bersifat aplikatif, dan sebagian besar masuk dalam kategori prioritas tinggi.

Sebagai contoh:

- 1) Pada domain Service Strategy, meskipun TI telah dianggap strategis, belum tersedia dokumen portofolio layanan atau strategi formal. Maka, disarankan untuk menyusun dokumentasi strategi sebagai fondasi awal perbaikan — dan ini menjadi prioritas jangka pendek.
- 2) Domain Service Design menghadapi masalah pada absennya SLA dan lemahnya integrasi sistem. Solusinya adalah merancang SLA lintas unit dan menyempurnakan integrasi sistem hotel.
- 3) Pada Service Transition, belum adanya change management yang terdokumentasi dapat menimbulkan risiko signifikan saat ada pembaruan sistem.
- 4) Service Operation, meski respons insiden berjalan baik, tidak ditunjang oleh sistem ticketing formal. Maka, implementasi sistem helpdesk atau service desk digital menjadi langkah krusial.
- 5) Terakhir, domain Continual Service Improvement perlu memperkuat struktur siklus evaluasi dan monitoring secara formal agar proses perbaikan layanan dapat berjalan berkelanjutan.

V. KESIMPULAN

A. Kesimpulan Utama

Penelitian ini menganalisis manajemen layanan teknologi informasi di Hotel Aston Palembang menggunakan kerangka kerja ITIL V3, dengan fokus pada domain *Service Operation*. Hasilnya menunjukkan bahwa:

- 1) Teknologi informasi telah menjadi komponen strategis dalam mendukung operasional hotel, khususnya layanan front-office, reservasi, dan billing.
- 2) Praktik Incident Management dan Problem Management sudah dijalankan namun belum sesuai standar best practice ITIL V3.
- 3) Beberapa temuan lapangan yang menunjukkan ketidaksesuaian antara praktik aktual dan standar ITIL mencakup:
 - a) Penanganan insiden yang masih lambat dan tidak terdokumentasi dengan baik
 - b) Ketidaksesuaian data akibat proses input manual
 - c) Kurangnya analisis akar masalah terhadap insiden yang berulang
- 4) Gap terbesar terletak pada tidak adanya sistem ticketing, pencatatan insiden real-time, serta pelaporan insiden dan tren kepada manajemen secara berkala.
- 5) Hal ini menunjukkan bahwa Hotel Aston Palembang membutuhkan pendekatan yang lebih terstruktur dalam tata kelola layanan TI agar risiko layanan dapat ditekan dan kepuasan tamu meningkat.

Studi ini memperkaya literatur dengan menyajikan konteks baru dari sektor perhotelan, yang selama ini kurang mendapatkan perhatian dalam kajian manajemen layanan TI berbasis ITIL, khususnya pada studi kasus Hotel Aston Palembang.

B. Kebaruan (Novelty)

Penelitian ini memberikan kontribusi baru berupa pemetaan empiris kesenjangan implementasi domain *Service Operation* ITIL V3 di industri perhotelan, khususnya hotel jaringan nasional, yang masih jarang diteliti. Temuan ini memperkuat pentingnya dokumentasi formal dan penerapan sistem layanan TI berbasis best practice untuk meningkatkan daya saing layanan.

C. Rekomendasi Praktis

Berdasarkan hasil temuan, berikut rekomendasi yang disarankan untuk implementasi berkelanjutan:

TABEL VI
HASIL TEMUAN PENERAPAN ITIL DI HOTEL ASTON PALEMBANG

Rekomendasi	Dampak	Prioritas	Tahapan Implementasi
Pelatihan internal staf TI mengenai ITIL V3 (Service Operation)	Meningkatkan pemahaman dan konsistensi penerapan prosedur layanan	Tinggi	Jangka Pendek
Penyusunan dan sosialisasi SOP insiden dan problem management	Meningkatkan standar kualitas layanan dan kecepatan respons	Tinggi	Jangka Pendek
Pengembangan sistem pencatatan insiden berbasis aplikasi (ticketing)	Meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akurasi data layanan TI	Tinggi	Jangka Menengah
Pembentukan tim evaluasi layanan TI secara berkala	Mendorong budaya perbaikan berkelanjutan berbasis data KPI	Sedang	Jangka Panjang

D. Saran Pengembangan Penelitian

Untuk pengembangan lebih lanjut, peneliti merekomendasikan:

- 1) Mengevaluasi domain ITIL lainnya seperti *Service Design* dan *Service Transition* untuk memberikan gambaran menyeluruh atas pengelolaan layanan TI.
- 2) Menjelajahi integrasi ITIL dengan standar lain seperti ISO/IEC 20000 atau kerangka kerja COBIT untuk peningkatan tata kelola TI lintas hotel jaringan.
- 3) Mengembangkan solusi berbasis teknologi seperti dashboard KPI layanan TI untuk mendukung pengambilan keputusan strategis dan monitoring performa layanan secara real-time.

UCAPAN TERIMA KASIH

. Saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. Pratama and T. Sutabri, "Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi," *J. Nuansa Inform.*, vol. 17, no. 1, pp. 169–178, 2023, doi: <https://doi.org/10.25134/nuansa> Page.
- [2] L. Y. Siregar and M. I. P. Nasution, "Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online," *HIRARKI J. Ilm. Manaj. dan Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 71–75, 2020, doi: <https://doi.org/10.30606/hjimb> HIRARKI.
- [3] A. M. Fiqri and T. Sutabri, "Analisis Manajemen Layanan E - Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang," *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 1, pp. 74–80, 2023, doi: <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.122>.
- [4] N. Hasan Assobarry, F. Nanda Sabila, and S. Mukaromah, "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Itil V3 Domain Service Operation Pada Hotel Xyz Sidoarjo Analysis of Information Technology Services Management Using Itil V3 Domain Service Operation At Xyz H Otel Sidoarjo," *J. Sist. Inf. Dan Bisnis Cerdas*, vol. 15, no. 2, pp. 28–34, 2022.
- [5] M. Prianti and F. S. Pupilaya, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Di Sinode GKJ Menggunakan Enterprise Architecture Planning Framework," *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 3, no. 2, pp. 467–481, 2021, doi: 10.33557/journalisi.v3i2.147.
- [6] A. Rosano and D. Sudaradjat, "Pemeriksaan Maturitas Manajemen Infrastruktur Bagian Pusat Data Bank XYZ Menggunakan Kerangka Kerja ITIL V.3," *Remik*, vol. 7, no. 2, pp. 884–895, 2023, doi: <http://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12191>.
- [7] R. D. Handayani and R. A. Aziz, "Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil V3) : Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi," *Explor. J. Sist. Inf. dan Telemat.*, vol. 11, no. 1, pp. 29–35, 2020, doi: 10.36448/jsit.v11i1.1456.
- [8] H. Agustina, A. N. Kamila, and S. Mukaromah, "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berbasis Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 Pada SMA XYZ," *Ilk. J. Comput. Sci. Appl. Informatics*, vol. 3, no. 3, pp. 323–329, 2021, doi: 10.28926/ilkomnika.v3i3.392.
- [9] Celvine Adi Putra and Tata Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3," *J. Ilm. Bin. STMIK Bina Nusantara. Jaya Lubuklinggau*, vol. 5, no. 1, pp. 47–53, 2023, doi: 10.52303/jb.v5i1.96.
- [10] M. K. Anam, N. Lizarti, and A. N. Ulfah, "Analisa Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation," *Fountain Informatics J.*, vol. 4, no. 1, p. 8, 2020, doi: 10.21111/fij.v4i1.2810.
- [11] I. Santosa and R. Mulyana, "The IT Services Management Architecture Design for Large and Medium-sized Companies based on ITIL 4 and TOGAF Framework," *Int. J. Informatics Vis.*, vol. 7, no. 1, pp. 30–36, 2023, doi: 10.30630/joiv.7.1.1590.
- [12] H. Gunawan, A. B. P. Irianto, and J. G. P. Negara, "Implementation of Sustainable Service Improvement in Organizations Using Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil)," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 234, pp. 748–755, 2024, doi: 10.1016/j.procs.2024.03.061.
- [13] S. Ratnawati, M. Q. Huda, and F. Sopiana, "Evaluation of IT service operation for public service using ITIL version 3 and PDCA cycle," *2021 9th Int. Conf. Cyber IT Serv. Manag.*, pp. 1–5, 2021, doi: <https://doi.org/10.1109/CITSM52892.2021.9589017>.
- [14] D. L. Yonia, R. N. E. Anggraini, R. Sarno, A. T. Haryono, A. F. Septiyanto, and S. Mulyana, "E-Learning Evaluation Using Information Technology Infrastructure Library 4 with ISO/IEC 25010 Indicators," *Int. Conf. Artif. Intell. Mechatronics Syst. AIMS 2024*, vol. 4, pp. 1–6, 2024, doi: 10.1109/AIMS61812.2024.10512570.
- [15] Nugroho, A. Wahyu Rahardjo Emanuel, and A. J. Santoso, "Analysis of Information Technology Services Using ITIL v3 and ISO 21001:2018 in

- Academic Information Systems at Institut Seni Indonesia Yogyakarta,” *ICITDA 2023 - Proc. 2023 8th Int. Conf. Inf. Technol. Digit. Appl.*, no. November, 2023, doi: 10.1109/ICITDA60835.2023.10427446.
- [16] G. B. Putri and T. Sutabri, “Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang,” *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 162–167, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.144.
- [17] Y. M. Maulana, “Model Analisis Incident Management pada Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Framework Information Technology Infrastructure Library V3,” *J. SAINTEKOM*, vol. 13, no. 2, pp. 123–135, 2023, doi: 10.33020/saintekom.v13i2.398.
- [18] J. Y. Mambu, E. Matindas, S. Adam, and T. Wulyatiningsih, “Self Assessment Manajemen Layanan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITILv4) Pada Incident Management Rumah Sakit Hermina, Lembean, Sulawesi Utara,” *J. Inf. dan Teknol.*, vol. 5, no. 2, pp. 9–18, 2023, doi: 10.37034/jidt.v5i2.319.
- [19] B. Albert, C. Tantonno, D. Chainatra, M. S. Halim, and N. Dickson, “Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada Domain Service Operation di Perguruan Tinggi yang ada di Indonesia,” *JDMIS J. Data Min. Inf. Syst.*, vol. 2, no. 1, pp. 37–42, 2024, doi: 10.54259/jdmis.v2i1.1613.
- [20] Z. Lusi and S. Taramita, “Manajemen Strategi Teknologi Informasi dalam Rangka Mengembangkan Layanan Hotel Bina Darma Palembang,” *Remik Ris. dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komput.*, vol. 9, no. 1, pp. 415–428, 2025, doi: <http://doi.org/10.33395/remik.v9i1.14577>.