ISSN: 2797-2887

Peningkatan Kompetensi Tata Kelola TI Melalui Pelatihan Itil 4 *Foundation* Implementasi Praktis di Lingkungan Masyarakat

Bayu Waseso[1*]
Roy Mubarak[2]

[1*,2] Universitas Mercu Buana, Jakarta Barat, Indonesia

bayu.waseso@mercubuana.ac.id [1*)]
roy.mubarak@mercubuana.ac.id [2)]

Kata Kunci: *[ITIL 4 Foundation, Tata Kelola Layanan TI, Transformasi Digital, Peningkatan Kompetensi, Pengabdian pada Masyarakat]*

Abstrak: ITIL 4 Foundation merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk tata kelola layanan teknologi informasi (TI) dalam menciptakan, menyampaikan, dan meningkatkan nilai layanan TI secara berkelanjutan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kompetensi tata kelola layanan TI melalui pelatihan berbasis ITIL 4 Foundation. Pelatihan mencakup prinsip-prinsip utama seperti Service Value System (SVS) dan Service Value Chain, yang relevan dengan transformasi digital masyarakat. Evaluasi pre-test dan post-test menunjukkan peningkatan pemahaman peserta mengenai konsep tata kelola layanan TI. Studi kasus implementasi pelatihan ini menunjukkan bahwa ITIL 4 memiliki potensi strategis untuk mendorong inovasi dan efisiensi operasional di komunitas. Hasil kegiatan diharapkan dapat membantu masyarakat dalam menerapkan ITIL 4 untuk meningkatkan kualitas layanan TI.

Published by:

Copyright © 2025 The Author(s)
This article is licensed under CC BY 4.0 License

Pendahuluan

Tata kelola teknologi informasi (TI) yang ideal seharusnya berjalan secara efektif dan efisien dalam mendukung strategi bisnis serta operasional suatu organisasi (Zelisko, 2020). Pengelolaan layanan TI yang baik dapat memastikan bahwa layanan tersebut memberikan nilai maksimal bagi pemangku kepentingan, meningkatkan produktivitas, serta membantu organisasi dalam menghadapi dinamika perubahan teknologi yang semakin cepat. Dalam kondisi ideal, tata kelola TI harus mampu mengintegrasikan berbagai aspek, termasuk manajemen risiko, keberlanjutan layanan, kepatuhan terhadap standar dan regulasi, serta penyelarasan dengan kebutuhan bisnis (Afifah, Mulyana, & Abdurrahman, 2022). Standar dan framework seperti ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) telah dikembangkan untuk memberikan panduan sistematis dalam mencapai tata kelola TI yang optimal (Farayola et al., 2023).

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak organisasi yang menghadapi tantangan dalam mengimplementasikan tata kelola TI yang baik. Beberapa masalah yang umum terjadi meliputi kurangnya pemahaman akan konsep dan praktik terbaik dalam pengelolaan layanan TI, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang tata kelola TI, serta kurangnya pemanfaatan framework yang sesuai, seperti ITIL 4. Selain itu, transformasi digital yang berkembang pesat sering kali tidak diimbangi dengan kesiapan organisasi dalam mengelola layanan TI secara efektif, sehingga menimbulkan berbagai kendala, seperti efisiensi layanan yang rendah, keterlambatan dalam penyelesaian masalah TI, serta kesulitan dalam mengelola risiko operasional.

Menyadari pentingnya penerapan tata kelola TI yang baik serta adanya kesenjangan dalam implementasinya, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan melalui pelatihan ITIL 4 Foundation. Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai konsep, prinsip, dan praktik terbaik dalam manajemen layanan TI berdasarkan ITIL 4. ITIL 4 sendiri merupakan versi terbaru dari framework ITIL yang lebih fleksibel dan adaptif terhadap tantangan bisnis modern. Framework ini mengedepankan pendekatan yang berfokus pada nilai layanan, kolaborasi lintas fungsi, serta integrasi dengan berbagai metode pengembangan teknologi terkini seperti Agile, DevOps, dan Cloud Computing.

Melalui pelatihan ini, peserta diharapkan mampu memahami konsep inti ITIL 4, termasuk *Service Value System* (SVS) dan *Service Value Chain*, yang menjadi dasar dalam pengelolaan layanan TI yang lebih terstruktur dan berorientasi pada nilai (Komarudin, Hatta, & Nas, 2024). Pelatihan ini juga bertujuan untuk meningkatkan kompetensi peserta dalam menerapkan tata kelola layanan TI yang responsif, efisien, dan bernilai bagi pelanggan (Marghalani & Otaibi, 2018). Selain itu, pelatihan ini menyediakan kerangka kerja yang fleksibel dan adaptif untuk mendukung transformasi digital yang terus berkembang (Santosa & Mulyana, 2023). Dengan penerapan ITIL 4, organisasi dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengelola risiko dengan lebih baik, serta mendorong peningkatan berkelanjutan dalam pengelolaan layanan TI (Avancha, Goel, & Renuka, 2024).

Pendekatan dalam pelatihan ini bersifat holistik, mencakup empat dimensi utama tata kelola layanan TI, yaitu organisasi dan orang, informasi dan teknologi, mitra dan pemasok, serta alur dan proses nilai. Selain itu, peserta akan diperkenalkan dengan 34 praktik manajemen ITIL yang terbagi dalam tiga kategori utama: praktik manajemen umum, praktik manajemen layanan, dan praktik manajemen teknis. Salah satu aspek

penting yang ditekankan dalam pelatihan ini adalah bagaimana mengintegrasikan berbagai elemen dalam sistem nilai layanan (*Service Value System* – SVS) untuk menciptakan layanan yang bernilai tinggi. Selain itu, peserta akan memahami peran Service Value Chain dalam menciptakan, menyampaikan, dan meningkatkan layanan TI yang sesuai dengan kebutuhan bisnis.

Pelatihan ini ditujukan bagi berbagai lapisan masyarakat, termasuk pelaku usaha kecil, lembaga pendidikan, serta komunitas lokal yang masih memiliki keterbatasan dalam tata kelola layanan TI. Dengan adanya pelatihan ini, diharapkan para peserta dapat mengadopsi prinsip-prinsip ITIL 4 dalam operasional mereka guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan TI yang mereka kelola. ITIL 4 sangat relevan di era transformasi digital karena memberikan pendekatan yang terstruktur dalam mengintegrasikan teknologi modern seperti Cloud Computing, DevOps, dan Agile untuk menciptakan layanan yang lebih fleksibel dan adaptif.

Selain itu, pelatihan ini juga bertujuan untuk meningkatkan kolaborasi antara berbagai pihak dalam menciptakan nilai bersama (*value co-creation*) antara penyedia layanan dan pelanggan. Dengan metode yang sistematis, pelatihan ini akan memfasilitasi peningkatan berkelanjutan dalam evaluasi dan peningkatan kinerja layanan. Dalam jangka panjang, penerapan ITIL 4 juga akan membantu organisasi dalam mengelola risiko secara lebih efektif, dengan pendekatan yang berfokus pada efisiensi biaya dan mitigasi risiko operasional. Dengan adanya pelatihan ini, diharapkan tata kelola layanan TI dapat lebih optimal, meningkatkan daya saing organisasi, serta memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat dalam pemanfaatan teknologi informasi secara lebih efektif dan berkelanjutan.

PkM ini diharapkan dapat menjadi suatu pengalaman belajar yang baru untuk menambah pengetahuan, kemampuan, dan skil mengenai tata kelola Layanan TI. Bagi masyarakat, kehadiran tim PkM diharapkan mampu memberikan motivasi dan inovasi dalam bidang pengelolaan Layanan TI. Dalam program PkM pada kesempatan ini, kelompok masyarakat adalah salah satu tempat yang menjadi pelaksanaan kegiatan PkM ini, yaitu di Fave Hotel Gatot Subroto. Kegiatan PkM ini mengusung tema "PENINGKATAN KOMPETENSI TATA KELOLA TI MELALUI PELATIHAN ITIL 4 *FOUNDATION* IMPLEMENTASI PRAKTIS DI LINGKUNGAN MASYARAKAT ".

Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan kegiatan ini dilakukan dalam beberapa tahap. Tahap pertama adalah identifikasi kebutuhan, di mana dilakukan survei dan wawancara dengan peserta untuk memahami tingkat pemahaman awal mereka terkait tata kelola layanan TI. Setelah itu, dilakukan perancangan materi pelatihan yang berfokus pada konsep ITIL 4 Foundation, yang mencakup prinsip-prinsip dasar, pendekatan holistik dalam pengelolaan layanan TI, serta praktik terbaik dalam penerapan ITIL.

Pelatihan dilaksanakan dengan metode kombinasi antara teori dan praktik. Peserta diberikan pemaparan materi yang disampaikan oleh para instruktur yang berpengalaman dalam bidang ITIL dan tata kelola layanan TI. Selain itu, dilakukan studi kasus dan simulasi langsung untuk memberikan pengalaman nyata dalam penerapan konsep ITIL di lingkungan organisasi. Setiap peserta diberikan modul pelatihan serta

akses ke sumber daya pembelajaran tambahan untuk memperdalam pemahaman mereka.

Evaluasi pelatihan dilakukan dengan mengadakan pre-test sebelum pelatihan dimulai dan post-test setelah pelatihan selesai. Hal ini bertujuan untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta terkait tata kelola layanan TI berbasis ITIL 4. Selain itu, peserta diberikan kesempatan untuk memberikan umpan balik terkait efektivitas pelatihan guna perbaikan lebih lanjut di masa mendatang.

Hasil dan Pembahasan

Hasil evaluasi pelatihan menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam pemahaman peserta mengenai konsep ITIL 4 Foundation. Berdasarkan hasil pre-test, mayoritas peserta memiliki pemahaman yang terbatas mengenai sistem nilai layanan dan rantai nilai layanan dalam ITIL 4. Namun, setelah mengikuti pelatihan, hasil post-test menunjukkan peningkatan skor rata-rata sebesar 35%, yang mengindikasikan keberhasilan dalam transfer pengetahuan.

Selain peningkatan pemahaman teoretis, pelatihan ini juga memberikan dampak positif dalam penerapan konsep ITIL 4 di lingkungan kerja peserta. Beberapa peserta yang berasal dari organisasi kecil dan menengah menyatakan bahwa mereka mulai menerapkan prinsip ITIL dalam pengelolaan layanan TI di perusahaan mereka. Implementasi awal ini mencakup perbaikan dalam manajemen insiden, peningkatan efisiensi dalam penyelesaian masalah layanan, serta perencanaan yang lebih baik dalam pengelolaan sumber daya TI.

Diskusi kelompok dan sesi praktik juga memberikan nilai tambah dalam pelatihan ini. Peserta dapat berbagi pengalaman serta tantangan yang mereka hadapi dalam pengelolaan layanan TI di organisasi masing-masing. Melalui diskusi ini, ditemukan beberapa tantangan umum yang dihadapi oleh organisasi dalam mengadopsi tata kelola layanan TI berbasis ITIL, seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya pemahaman di tingkat manajerial, serta resistensi terhadap perubahan.

Secara keseluruhan, hasil pelatihan ini menunjukkan bahwa penerapan ITIL 4 dalam tata kelola layanan TI sangat relevan dan memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan kualitas layanan TI. Ke depan, diharapkan adanya program pelatihan lanjutan yang lebih spesifik untuk mendalami aspek-aspek tertentu dalam ITIL 4, seperti manajemen perubahan, manajemen insiden, dan peningkatan berkelanjutan dalam layanan TI.

Adapun susunan acara pelaksanaan kegiatan PkM adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Susunan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Waktu	Acara	Keterangan/Penanggung Jawab
09:00-09:15	Pembukaan	Oleh Direktur Operasional TI
09:15-09:30	PreTest	Pelaksanaan PreTest untuk mengetahui pengetahuan awal sebelum pembelajaran. Koordinator : Roy Mubarak
09:30-10:30	Pengantar ITIL	Trainer: Bayu Waseso
10:30-10:45	Break	Istirahat sejenak

Waktu	Acara	Keterangan/Penanggung Jawab
10:45-12:00	Service Value System	Trainer: Bayu Waseso
12:00-13:00	Makan siang dan sholat	Istirahat siang untuk makan siang dan sholat Dhuhur
13:00-15:30	4 Dimension	Trainer: Bayu Waseso
15:30-15:45	Break	Istirahat sejenak dan sholat Ashar
15:45-16:45	Practice	Trainer: Bayu Waseso
16:45-17:00	PostTest	Pelaksanaan Post Test setelah melalui pembelajaran akhir. Koordinator : Roy Mubarak
17:00-17:15	Penutupan dan Foto Bersama	Penutupan kegiatan dan foto bersama

Berikut foto kegiatan PkM yang didokumentasikan:



Gambar 1. Foto Bersama

Foto bersama di akhir kegiatan sebagai bukti pelaksanaan dan kenang-kenangan akhir kegiatan.



Gambar 2. Kegiatan PreTest

Gambar 2 ini terkait dengan kegiatan PreTest sebelum pemberian materi untuk mengetahui sejauh mana pemahaman peserta terhadap ITIL.



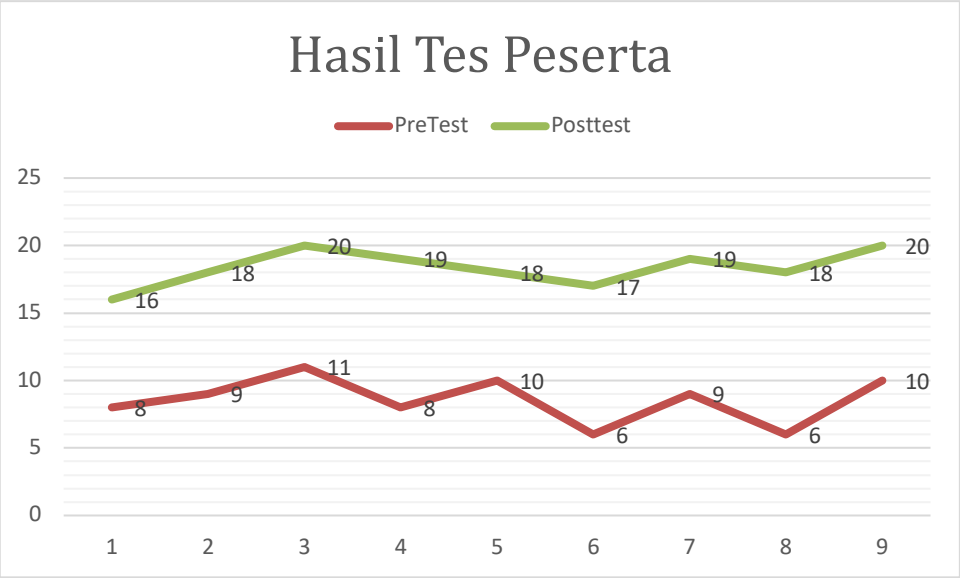
Gambar 3. Pemaparan Materi

Gambar 3 merupakan pemaparan materi disertai diskusi interaktif terkait pembahasan yang disampaikan. Diskusi yang terjadi secara interaktif sehingga masing-masing peserta terlibat secara aktif.



Gambar 4. Pelaksanaan PostTest

Gambar 4 di akhir pemaran ada kegiatan pelaksanaan PostTest sekaligus memberikan evaluasi terkait hasil dari pembelajaran ITIL 4 *Foundation*.



Gambar 5. Hasil Tes Peserta

Gambar 5 merupakan hasil dari tes pretest sebelum mengikuti pelatihan dan hasil posttest setelah mengikuti pelatihan. Dari hasil ini terlihat ada peningkatan pengetahuan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan. Jumlah soal untuk PreTest dan PostTest sebanyak 20 soal.

Kesimpulan

Penyelenggaraan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan mengajarkan dasar layanan TI kepada pegawai yang memiliki tugas sebagai tenaga pendukung operasional TI dapat memberikan nilai tambah dalam meningkatkan pengetahuan tentang implementasi ITIL 4 Foundation guna meningkatkan kualitas layanan TI. Pelatihan ini memberikan manfaat dalam beberapa aspek utama. Pertama, terjadi peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta terkait dukungan operasional TI, yang memungkinkan mereka memahami bagaimana cara mengimplementasikan dan meningkatkan layanan TI berbasis ITIL 4 Foundation. Kedua, pelatihan ini memperdalam pemahaman peserta mengenai standar tata kelola layanan TI sehingga mereka lebih siap dalam menghadapi tantangan di lingkungan kerja mereka. Ketiga, dengan memperkenalkan dasar layanan TI kepada tim dukungan operasional TI, masyarakat juga dapat diberdayakan, di mana peserta dapat berbagi pengetahuan dan hasil analisis kepada komunitas yang lebih luas. Keempat, program ini juga memfasilitasi kerja sama lintas sektor dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk sektor pendidikan dan masyarakat, guna mendorong pemahaman tentang pentingnya keamanan layanan TI dan praktik terbaik dalam pengelolaannya. Terakhir, pengajaran dasar layanan TI tidak hanya memberikan pengetahuan teoritis, tetapi juga membekali peserta dengan alat praktis untuk pengambilan keputusan berbasis data. Dengan demikian, pelatihan ini berkontribusi pada peningkatan kapasitas, efisiensi program, serta dampak positif bagi pengelolaan layanan TI dalam skala yang lebih luas.

Ucapan Terimakasih

Kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kerjasama dan dukungan yang telah diberikan selama kegiatan abdimas yang telah dilakukan di wilayah kelurahan ini. Kehadiran kami sebagai tim abdimas tidak akan berhasil tanpa adanya partisipasi aktif dan kerjasama yang luar biasa dari pihak PT eNetwoq ServIT Indonesia (eNetwoQ), tim TI dan seluruh stakeholder terkait.

Kami sangat mengapresiasi penerimaan hangat dan kesediaan jajaran manajemen eNetwoQ untuk menjalin kolaborasi dalam meningkatkan literasi digital dan kesadaran Layanan TI di tengah-tengah masyarakat. Melalui kegiatan abdimas, kami berharap dapat memberikan manfaat nyata dalam pemahaman dan penggunaan teknologi informasi yang lebih baik kepada para pelaku dukungan operasional TI.

Terima kasih juga atas partisipasi aktif dan antusiasme yang ditunjukkan oleh para peserta pelatihan ini selama pelaksanaan kegiatan abdimas. Dukungan dan partisipasi kalian menjadi motivasi bagi kami untuk terus memberikan yang terbaik dalam meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi serta memberikan solusi praktis bagi setiap tantangan yang dihadapi.

Kami berharap bahwa kegiatan abdimas ini dapat menjadi langkah awal dalam membangun komunitas yang lebih tanggap terhadap perkembangan teknologi dan keamanan siber. Semoga kerjasama ini dapat berlanjut dalam menghadirkan dampak positif dan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Sekali lagi, kami mengucapkan terima kasih yang tulus atas kerjasama, dukungan, dan partisipasi dari manajemen eNetwoQ khususnya kepada tim dukungan operasional TI. Semoga kebersamaan ini terus berlanjut dan memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi kita semua.

Referensi

Afifah, N., Mulyana, R., & Abdurrahman, L. (2022). Survey of IT Governance Influence on Digital Transformation and Bank Organization Performance. *SISTEMASI*. https://doi.org/10.32520/stmsi.v11i3.2179

Avancha, S., Goel, P., & Renuka, A. (2024). Continuous Service Improvement in IT Operations through Predictive Analytics. *Modern Dynamics: Mathematical Progressions*. https://doi.org/10.36676/mdmp.v1.i2.14

Farayola, O. A., Hassan, A. O., Adaramodu, O. R., Fakeyede, O. G., & Oladeinde, M. (2023). CONFIGURATION MANAGEMENT IN THE MODERN ERA: BEST PRACTICES, INNOVATIONS, AND CHALLENGES. *Computer Science & IT Research Journal*. https://doi.org/10.51594/csitrj.v4i2.613

Ghosalkar, D., & Patil, S. (2019). Changing Roles of IT Service Management with Cloud Computing & DevOps. https://consensus.app/papers/changing-roles-of-it-service-management-with-cloud-ghosalkar-patil/ac2217da61e35908b63708dbb15056ce/

Hasibovic, A. C., Tanovic, A., & Granulo, A. (2023). The importance of ITIL4 adoption for IT service management in insurance companies. *2023 46th MIPRO ICT and Electronics Convention (MIPRO)*, 1341-1346. https://doi.org/10.23919/MIPRO57284.2023.10159950

Komarudin, K., Hatta, M., & Nas, C. (2024). Analysis of IT Service Quality on Attendance Application with ITIL V.4 Approach: A Case Study on CV. Syntax Corporation Indonesia. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*. https://doi.org/10.59141/jist.v5i7.1219

Koval, O., Nabareseh, S., Chromjaková, F., & Marciniak, R. (2018). Can continuous improvement lead to satisfied customers? Evidence from the services industry. *The TQM Journal*. https://doi.org/10.1108/TQM-02-2018-0021

Marghalani, A., & Otaibi, S. (2018). Proactive IT Organization. *Institutions & Transition Economics: Microeconomic Issues eJournal*. https://doi.org/10.2139/ssrn.3117256

Sadeh, A., Zwikael, O., & Meredith, J. (2022). Organizational support as an effective risk mitigation approach. *International Journal of Managing Projects in Business*. https://doi.org/10.1108/ijmpb-02-2022-0045

Santosa, I., & Mulyana, R. (2023). The IT Services Management Architecture Design for Large and Medium-sized Companies based on ITIL 4 and TOGAF Framework. *JOIV : International Journal on Informatics Visualization*. https://doi.org/10.30630/joiv.7.1.1590

Shulga, L., & Busser, J. (2020). Customer self-determination in value co-creation. *Journal of Service Theory and Practice*. https://doi.org/10.1108/jstp-05-2020-0093

Zelisko, I. (2020). Information support for innovative activities of enterprises. *Economy. Management. Business*. https://doi.org/10.31673/2415-8089.2020.040409