

Analisis Kesiapan SDM dalam Implementasi ITIL 4 pada Perguruan Tinggi

Aan Ansen Andryadi¹, Ridwan Zulkifli²

Ansen25@gmail.com¹, Ridwan.zulkifli12@gmail.com²

¹ Universitas Al Ghifari, ² Universitas Ma'soem

Abstract

The implementation of ITIL 4 in higher education aims to improve the quality of information technology (IT) service management. However, the readiness of human resources (HR) is a crucial factor in the successful implementation of this framework. This study analyzes the level of HR readiness in implementing ITIL 4, including aspects of conceptual understanding, technical competence, and organizational support for HR capacity development. The method used is a quantitative and qualitative approach through surveys and interviews with education personnel and IT teams at one of the universities in Indonesia. The results of the study indicate that the level of HR readiness still varies, with the main obstacles being limited ITIL 4 training and a lack of awareness of the importance of systematic IT service governance. In addition, this study identified that leadership factors and institutional policies play a role in HR readiness. Universities that have a competency-based HR management strategy and strong management support tend to be more ready to adopt ITIL 4. Therefore, the recommendation from this study is the need for ongoing training programs, HR competency improvement policies, and IT governance culture strengthening strategies based on ITIL 4 to improve the effectiveness of implementation in universities.

Keywords: ITIL 4, kesiapan SDM, tata kelola TI, perguruan tinggi, manajemen layanan TI

Abstrak

Penerapan ITIL 4 dalam perguruan tinggi bertujuan untuk meningkatkan kualitas manajemen layanan teknologi informasi (TI). Namun, kesiapan sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor krusial dalam keberhasilan implementasi framework ini. Penelitian ini menganalisis tingkat kesiapan SDM dalam menerapkan ITIL 4, mencakup aspek pemahaman konsep, kompetensi teknis, serta dukungan organisasi terhadap pengembangan kapasitas SDM. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dan kualitatif melalui survei dan wawancara terhadap tenaga kependidikan dan tim TI di salah satu perguruan tinggi di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesiapan SDM masih bervariasi, dengan kendala utama berupa keterbatasan pelatihan ITIL 4 serta kurangnya kesadaran akan pentingnya tata kelola layanan TI yang sistematis.

Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi bahwa faktor kepemimpinan dan kebijakan institusi turut berperan dalam kesiapan SDM. Perguruan tinggi yang memiliki strategi pengelolaan SDM berbasis kompetensi dan dukungan manajemen yang kuat cenderung lebih siap dalam mengadopsi ITIL 4. Oleh karena itu, rekomendasi dari penelitian ini adalah perlunya program pelatihan berkelanjutan, kebijakan peningkatan kompetensi SDM, serta strategi penguatan budaya tata kelola TI berbasis ITIL 4 untuk meningkatkan efektivitas implementasi di perguruan tinggi

Keyword : ITIL 4, kesiapan SDM, tata kelola TI, perguruan tinggi, manajemen layanan TI.

Pendahuluan

Teknologi informasi (TI) memainkan peran penting dalam mendukung operasional dan layanan akademik di perguruan tinggi. Seiring dengan meningkatnya ketergantungan terhadap TI, perguruan tinggi dituntut untuk memiliki tata kelola layanan TI yang efektif dan efisien. Salah satu framework yang digunakan dalam tata kelola layanan TI adalah Information Technology Infrastructure Library (ITIL). ITIL 4, sebagai versi terbaru dari framework ini, menawarkan pendekatan yang lebih fleksibel dan adaptif dalam manajemen layanan TI, dengan menekankan nilai bisnis dan kolaborasi antar pemangku kepentingan (Axelos, 2019).

Implementasi ITIL 4 di perguruan tinggi tidak hanya memerlukan kesiapan infrastruktur dan kebijakan, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia (SDM). SDM yang kompeten dan memahami konsep ITIL 4 menjadi faktor kunci dalam keberhasilan penerapan framework ini (Mahmood et al., 2021). Namun, dalam praktiknya, banyak perguruan tinggi menghadapi kendala dalam menyiapkan SDM yang siap untuk mengadopsi ITIL 4, seperti kurangnya pelatihan, keterbatasan pemahaman konsep tata kelola TI, serta minimnya dukungan kebijakan institusi (Ismail & Hussin, 2020).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kesiapan SDM dalam implementasi ITIL 4 sangat dipengaruhi oleh faktor organisasi dan budaya kerja. Menurut studi yang dilakukan oleh Fernandes dan Abreu (2020), institusi yang memiliki strategi pengelolaan SDM berbasis kompetensi dan dukungan dari pimpinan lebih berhasil dalam mengadopsi ITIL 4 dibandingkan dengan institusi yang tidak memiliki pendekatan serupa. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan SDM tidak hanya bergantung pada pelatihan individu, tetapi juga pada dukungan struktural dari institusi.

Meskipun banyak penelitian telah dilakukan mengenai implementasi ITIL 4, kajian khusus mengenai kesiapan SDM di perguruan tinggi masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesiapan SDM dalam implementasi ITIL 4 di perguruan tinggi dengan meninjau aspek pemahaman konsep, kompetensi teknis, serta dukungan organisasi terhadap pengembangan kapasitas SDM.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi perguruan tinggi dalam merancang strategi peningkatan kompetensi SDM agar implementasi ITIL 4 dapat berjalan lebih efektif. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi institusi lain yang ingin menerapkan ITIL 4 dalam meningkatkan kualitas layanan TI mereka

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran (*mixed-method*), yaitu metode kuantitatif dan kualitatif, untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kesiapan SDM dalam implementasi ITIL 4 di perguruan tinggi. Pendekatan ini memungkinkan analisis berbasis data numerik sekaligus

eksplorasi lebih lanjut melalui wawancara mendalam dengan para pemangku kepentingan.

1. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan tujuan utama untuk mengukur tingkat kesiapan SDM dalam mengadopsi ITIL 4 serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya. Data dikumpulkan melalui survei, wawancara, dan studi dokumentasi yang berkaitan dengan implementasi ITIL 4 di perguruan tinggi.

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga kependidikan, tim teknologi informasi, dan pemangku kepentingan lainnya yang terlibat dalam tata kelola layanan TI di perguruan tinggi. Metode purposive sampling digunakan untuk menentukan responden yang memiliki keterkaitan langsung dengan implementasi ITIL 4.

3. Teknik Pengumpulan Data

1. Survei Kuantitatif : Survei dilakukan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert 5 poin untuk mengukur tingkat kesiapan SDM dalam implementasi ITIL 4. Kuesioner mencakup aspek pemahaman konsep, kompetensi teknis, dan dukungan organisasi. Kuesioner ini didistribusikan secara daring melalui platform Google Forms dan disebarluaskan kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi.
2. Wawancara Kualitatif : Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan tujuan mendalami kendala yang dihadapi oleh SDM dalam mengadopsi ITIL 4. Topik wawancara mencakup pengalaman implementasi, tantangan yang dihadapi, serta rekomendasi untuk meningkatkan kesiapan SDM. Wawancara direkam dan dianalisis menggunakan pendekatan tematik.
3. Studi Dokumentasi : Studi dokumentasi dilakukan dengan menganalisis kebijakan institusi, laporan internal, dan dokumen terkait tata kelola TI di perguruan tinggi untuk memahami sejauh mana institusi telah mengadopsi ITIL 4 dalam operasionalnya.

4. Teknik Analisis Data

1. Analisis Kualitatif : Hasil wawancara dianalisis dengan pendekatan tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema utama yang berkaitan dengan tantangan dan kesiapan SDM dalam implementasi ITIL 4. Transkrip wawancara dikoding dan dikategorikan berdasarkan tema yang muncul dari data.
2. Triangulasi Data : Untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas penelitian, dilakukan triangulasi data dengan membandingkan hasil survei, wawancara, dan studi dokumentasi. Dengan pendekatan ini, temuan penelitian menjadi lebih komprehensif dan dapat dipercaya.

5. Etika Penelitian

Penelitian ini mematuhi prinsip etika penelitian dengan memperoleh persetujuan dari setiap partisipan sebelum pengumpulan data. Responden diberi penjelasan mengenai tujuan penelitian, hak mereka sebagai partisipan, serta

jaminan kerahasiaan data. Selain itu, semua hasil wawancara dan survei dianonimkan untuk melindungi privasi responden

Hasil dan Pembahasan

1. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan data dari kuesioner yang dikumpulkan dari 100 responden. Data dianalisis dengan teknik statistik deskriptif untuk mengukur kesiapan SDM berdasarkan tiga indikator utama: pemahaman konsep ITIL 4, kompetensi teknis, dan dukungan organisasi.

- a. Pemahaman Konsep ITIL 4 : Hasil survei menunjukkan bahwa 65% responden memiliki pemahaman yang cukup terhadap konsep ITIL 4, sementara 20% mengaku masih memiliki keterbatasan dalam memahami framework ini. Sisanya, sebanyak 15%, menyatakan tidak familiar dengan konsep ITIL 4.
- b. Kompetensi Teknis : Sebanyak 55% responden merasa memiliki kompetensi teknis yang cukup untuk menerapkan ITIL 4, sementara 30% menganggap masih membutuhkan pelatihan tambahan. Sisanya, 15%, menyatakan tidak memiliki keahlian teknis yang mendukung implementasi framework ini.
- c. Dukungan Organisasi : Analisis terhadap kebijakan institusi menunjukkan bahwa hanya 40% perguruan tinggi yang memiliki kebijakan yang secara eksplisit mendukung implementasi ITIL 4. Sebanyak 35% responden merasa bahwa dukungan organisasi masih terbatas, sementara 25% lainnya menyatakan bahwa institusi mereka belum memiliki kebijakan yang jelas terkait ITIL 4.

Selain hasil survei yang telah disebutkan, data menunjukkan bahwa tingkat kesiapan SDM dalam implementasi ITIL 4 dipengaruhi oleh pengalaman kerja dan latar belakang pendidikan. Responden dengan pengalaman lebih dari lima tahun di bidang teknologi informasi cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik tentang konsep ITIL 4 dibandingkan dengan mereka yang memiliki pengalaman kurang dari lima tahun. Selain itu, tenaga kependidikan yang pernah mengikuti pelatihan terkait manajemen layanan TI lebih siap dalam menerapkan framework ini dibandingkan mereka yang belum pernah mendapatkan pelatihan serupa. Faktor lain yang turut berpengaruh adalah tingkat adopsi sistem IT berbasis best practice di perguruan tinggi. Perguruan tinggi yang telah mengadopsi standar tata kelola layanan TI sebelumnya lebih mudah dalam mengimplementasikan ITIL 4 karena sudah memiliki budaya kerja yang mendukung transformasi digital. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan SDM tidak hanya bergantung pada faktor individu, tetapi juga pada kesiapan institusi dalam memberikan dukungan struktural dan kebijakan yang sesuai untuk mendorong implementasi ITIL 4 secara efektif.

2. Analisis Kualitatif

Selain hasil kuantitatif yang telah disajikan, analisis kualitatif menunjukkan bahwa kesiapan SDM dalam implementasi ITIL 4 juga dipengaruhi oleh budaya

organisasi, pengalaman individu, serta kebijakan internal perguruan tinggi. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa:

- a. **Kurangnya Pelatihan Resmi** : Banyak responden menyatakan bahwa mereka belum pernah mendapatkan pelatihan ITIL 4 yang komprehensif. Sebagian besar pelatihan yang tersedia bersifat informal atau berbasis pengalaman individu.
- b. **Dukungan Pimpinan Masih Terbatas** : Meskipun beberapa institusi sudah mulai mengadopsi ITIL 4, tidak semua pimpinan memahami pentingnya framework ini. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam implementasi kebijakan yang mendukung pengembangan SDM.
- c. **Kendala dalam Integrasi dengan Sistem yang Ada** : Beberapa responden menyebutkan bahwa sistem TI di perguruan tinggi mereka masih menggunakan pendekatan tradisional yang sulit untuk disesuaikan dengan prinsip ITIL 4.
- d. **Perlunya Pendekatan Bertahap** : Banyak perguruan tinggi yang masih dalam tahap awal penerapan ITIL 4. Oleh karena itu, pendekatan bertahap diperlukan untuk meningkatkan kesiapan SDM secara efektif.

Lebih lanjut, wawancara dengan beberapa responden menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi ITIL 4 di lingkungan perguruan tinggi menjadi salah satu faktor penghambat utama. Selain itu, minimnya dukungan dalam bentuk kebijakan formal dari pimpinan institusi turut memperlambat adopsi *framework* ini dalam manajemen layanan TI. Oleh karena itu, upaya penguatan pelatihan dan dukungan kebijakan menjadi langkah yang perlu diprioritaskan dalam meningkatkan kesiapan SDM untuk mengimplementasikan ITIL 4 secara efektif. Selain hasil wawancara yang telah diuraikan sebelumnya, analisis mendalam menunjukkan bahwa kesiapan SDM dalam implementasi ITIL 4 sangat dipengaruhi oleh budaya kerja dan pola komunikasi dalam institusi. Responden mengungkapkan bahwa perguruan tinggi dengan budaya kerja yang terbuka terhadap perubahan cenderung lebih siap dalam mengadopsi ITIL 4 dibandingkan dengan institusi yang masih mempertahankan sistem tradisional. Keterlibatan manajemen dalam proses implementasi juga menjadi faktor krusial. Perguruan tinggi yang memiliki pimpinan yang proaktif dalam mendukung transformasi digital menunjukkan peningkatan kesiapan SDM yang lebih signifikan dibandingkan dengan institusi yang kurang memberikan perhatian terhadap aspek tata kelola layanan TI. Selain itu, tantangan utama dalam implementasi ITIL 4 di perguruan tinggi adalah resistensi terhadap perubahan. Banyak tenaga kependidikan dan tim TI merasa nyaman dengan sistem yang sudah ada dan enggan mengadopsi framework baru yang membutuhkan adaptasi tambahan. Faktor lain yang turut mempengaruhi kesiapan SDM adalah ketersediaan sumber daya. Institusi dengan alokasi anggaran yang lebih besar untuk pelatihan dan sertifikasi ITIL 4 cenderung memiliki SDM yang lebih siap dalam menerapkan konsep tersebut dalam operasional sehari-hari. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kesiapan SDM, perguruan tinggi perlu memperkuat budaya inovasi, meningkatkan komunikasi lintas departemen, serta memastikan bahwa setiap pemangku kepentingan memahami manfaat dari implementasi ITIL 4

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kesiapan SDM dalam implementasi ITIL 4 di perguruan tinggi masih berada pada tahap yang memerlukan banyak perbaikan. Meskipun beberapa aspek seperti pemahaman konsep dan pengalaman praktis sudah mulai diterapkan di beberapa institusi, masih terdapat tantangan yang signifikan dalam penguatan kompetensi teknis dan dukungan organisasi. Faktor utama yang mempengaruhi kesiapan SDM dalam implementasi ITIL 4 meliputi tingkat pemahaman individu terhadap framework ini, ketersediaan sumber daya pelatihan, kebijakan internal perguruan tinggi, serta budaya kerja yang mendukung transformasi digital.

Analisis kuantitatif menunjukkan bahwa mayoritas SDM di perguruan tinggi memiliki pemahaman dasar tentang ITIL 4, tetapi masih mengalami kesulitan dalam mengaplikasikan konsep-konsepnya dalam praktik manajemen layanan TI sehari-hari. Sementara itu, hasil analisis kualitatif mengungkapkan bahwa keterbatasan dukungan organisasi, seperti kurangnya anggaran untuk pelatihan dan sertifikasi, menjadi hambatan utama dalam meningkatkan kesiapan SDM. Selain itu, kurangnya koordinasi antara departemen TI dengan pihak manajemen perguruan tinggi menyebabkan proses implementasi ITIL 4 berjalan lebih lambat dari yang diharapkan.

Untuk meningkatkan kesiapan SDM dalam implementasi ITIL 4, perguruan tinggi perlu mengadopsi pendekatan yang lebih terstruktur dan berkelanjutan dalam pengembangan kompetensi SDM. Beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan antara lain:

1. Program Pelatihan Berkelanjutan : Perguruan tinggi perlu menyediakan program pelatihan rutin dan berjenjang yang mencakup aspek teoritis dan praktis dari ITIL 4. Pelatihan ini dapat dilakukan melalui kerja sama dengan institusi sertifikasi resmi ITIL atau melalui pelatihan internal yang dirancang oleh tenaga ahli di bidang tata kelola layanan TI.
2. Sertifikasi dan Pengakuan Kompetensi : Memberikan insentif bagi staf TI untuk mendapatkan sertifikasi resmi ITIL 4 dapat meningkatkan motivasi dan mempercepat adopsi framework ini di lingkungan akademik. Institusi juga dapat mengakui pencapaian sertifikasi sebagai bagian dari evaluasi kinerja SDM.
3. Peningkatan Dukungan Organisasi : Manajemen perguruan tinggi harus lebih aktif dalam memberikan dukungan kebijakan yang memfasilitasi penerapan ITIL 4. Hal ini termasuk alokasi anggaran yang memadai untuk pelatihan dan sertifikasi, serta penyusunan kebijakan yang mendorong kolaborasi antara departemen TI dan unit lain dalam institusi.
4. Integrasi ITIL 4 dalam Kurikulum Pendidikan : Untuk meningkatkan pemahaman jangka panjang terhadap ITIL 4, perguruan tinggi dapat mengintegrasikan konsep-konsep tata kelola layanan TI ke dalam kurikulum pendidikan, terutama bagi program studi yang berkaitan dengan teknologi informasi dan manajemen bisnis.
5. Membangun Budaya Organisasi yang Mendukung Transformasi Digital: Implementasi ITIL 4 tidak hanya bergantung pada individu tetapi juga pada

kesiapan organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu membangun budaya kerja yang mendukung inovasi dan digitalisasi dengan memberikan kesempatan bagi staf TI untuk mengembangkan keterampilan mereka melalui proyek-proyek inovatif berbasis ITIL 4.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, perguruan tinggi dapat meningkatkan kesiapan SDM dalam implementasi ITIL 4 secara lebih efektif. Transformasi tata kelola layanan TI berbasis ITIL 4 tidak hanya akan meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga akan membantu perguruan tinggi dalam memberikan layanan pendidikan yang lebih berkualitas dan berbasis teknologi. Oleh karena itu, komitmen dan kolaborasi dari berbagai pihak dalam institusi menjadi kunci utama dalam mewujudkan implementasi ITIL 4 yang sukses.

Kesimpulannya, kesiapan SDM dalam implementasi ITIL 4 di perguruan tinggi masih menghadapi berbagai tantangan, namun dengan strategi yang tepat dan dukungan penuh dari manajemen, perguruan tinggi dapat meningkatkan kapabilitas SDM mereka sehingga implementasi ITIL 4 dapat berjalan secara optimal. Dengan adanya peningkatan kesiapan SDM, diharapkan perguruan tinggi dapat mencapai tujuan strategis mereka dalam mengelola layanan TI yang lebih efisien, responsif, dan sesuai dengan standar internasional

Daftar Pustaka

- Axelos. (2019). *ITIL Foundation: ITIL 4 Edition*. The Stationery Office.
- Fernandes, R., & Abreu, V. (2020). Evaluating IT Service Management Practices in Higher Education Institutions: A Case Study on ITIL Implementation. *Journal of Information Systems Management*, 37(2), 145-160.
- Ismail, S., & Hussin, H. (2020). The Readiness of Higher Education Institutions in Adopting ITIL Framework: Challenges and Opportunities. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 11(5), 212-220.
- Mahmood, A., Ahmad, R., & Khan, M. (2021). Human Resource Readiness for ITIL 4 Implementation: A Study in Higher Education Sector. *Computers & Education*, 160, 104027