



ANALYSIS OF INCIDENT MANAGEMENT IN THE JUMPCLOUD APPLICATION USING THE ITIL 4 FRAMEWORK AT GXS BANK PTE LTD

ANALISIS INCIDENT MANAGEMENT APLIKASI JUMPCLOUD MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL 4 PADA GXS BANK PTE LTD

Muhammad Iqbal¹, Tata Sutabri²

^{1,2} Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma

E-mail: iqbal.ubdmti@gmail.com¹, tata.sutabri@binadarma.ac.id²

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Correspondent:

Muhammad Iqbal
iqbal.ubdmti@gmail.com

Key words:

*incident management,
jumpcloud, framework,
GXS Bank PTE LTD*

Website:

<https://idm.or.id/JSCR/index.php/JSCR>

Page: 367 - 376

This study aims to investigate and analyze the effectiveness of incident management specific to the Jumpcloud application used by GXS Bank Pte Ltd, a digital bank in Singapore. The main focus includes evaluation of responses to security and operational incidents, analysis of incident management frameworks, identification of unique challenges in digital banking, and evaluation of the impact of adopted strategies. This research is expected to provide in-depth insights into incident management practices in the context of digital banking, as well as provide practical guidance for similar financial institutions to improve their preparedness for security and operational threats in the era of evolving digital technologies. Using the latest ITIL framework, ITIL, this research will be proposed as a recommendation and consideration for the Service Owner of the Jumpcloud application in managing incidents by comparing the current incident management stages and using ITIL 4 recommendations

Copyright © 2023 JSCR. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Koresponden</p> <p>Muhammad Iqbal <i>iqbal.ubdmti@gmail.com</i></p> <p>Kata kunci: <i>incident management, jumpcloud, framework, GXS Bank PTE LTD</i></p> <p>Website: https://idm.or.id/JSCR/index.php/JSCR</p> <p>Hal: 367 - 376.</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dan menganalisis efektivitas manajemen insiden terkhusus pada aplikasi yang digunakan yaitu Jumpcloud yang dipakai oleh GXS Bank Pte Ltd, sebuah bank digital di Singapura. Fokus utama mencakup evaluasi respons terhadap insiden keamanan dan operasional, analisis kerangka kerja manajemen insiden, identifikasi tantangan unik dalam perbankan digital, serta evaluasi dampak dari strategi yang diadopsi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam tentang praktek manajemen insiden dalam konteks perbankan digital, serta memberikan panduan praktis bagi lembaga keuangan serupa untuk meningkatkan kesiapan mereka terhadap ancaman keamanan dan operasional di era teknologi digital yang terus berkembang. Dengan menggunakan framework ITIL terbaru yaitu ITIL, penelitian ini akan diajukan sebagai rekomendasi dan bahan pertimbangan bagi Service Owner pada aplikasi Jumpcloud dalam mengelola insiden dengan membandingkan tahapan pengelolaan insiden saat ini dan menggunakan rekomendasi ITIL 4.</p> <p style="text-align: right;"><i>Copyright © 2023 JSCR. All rights reserved.</i></p>

PENDAHULUAN

Dalam lanskap perbankan digital, manajemen insiden yang efektif merupakan komponen penting untuk memastikan kelancaran dan keamanan pada layanan TI. GXS Bank Pte Ltd, sebuah lembaga keuangan digital di Singapura, menyadari pentingnya manajemen insiden dalam menjaga kelangsungan layanan dan keamanan dalam penggunaan layanan aplikasi *cloud*. Karena industri perbankan telah beralih mengadopsi teknologi digital untuk memberikan layanannya kepada pelanggan, memastikan penyelesaian insiden TI yang cepat menjadi sangat penting.

GXS Bank Pte. Ltd. adalah bank digital yang didirikan pada tahun 2020 oleh *Grab Holdings Inc.*, perusahaan teknologi di Asia Tenggara, dan Singtel, grup teknologi komunikasi di Asia. GXS Bank memiliki lisensi bank yang dikeluarkan oleh Otoritas Moneter Singapura (MAS). Berfokus pada penyediaan layanan perbankan bagi konsumen dan bisnis kecil di Singapura. Produk dan layanan utama GXS Bank meliputi: *GXS Savings Account* Tabungan dengan bunga tinggi dan bebas biaya, *GXS Flexi Loan* Pinjaman pribadi dengan bunga kompetitif dan fleksibilitas pembayaran, *GXS Pay* Pembayaran digital yang mudah dan aman, *GXS Wealth Management* Pengelolaan kekayaan yang disesuaikan dengan kebutuhan individu.

Aplikasi JumpCloud, yang merupakan pintu pertama dari infrastruktur TI GXS Bank, telah mengambil peran sentral dalam memfasilitasi manajemen akses yang aman, otentikasi, dan layanan identitas untuk karyawan. Ketersediaan dan kinerja dari aplikasi ini sangat penting untuk melindungi data karyawan yang sensitif dan memastikan integrasi ke semua aplikasi yang digunakan oleh bank dapat diakses oleh

karyawan. Oleh karena itu, proses manajemen insiden yang terkait dengan JumpCloud memiliki peran penting dalam strategi layanan TI bank secara menyeluruh.

Pendekatan proaktif terhadap manajemen insiden menjadi semakin krusial bagi GXS Bank mengingat tren peningkatan ancaman keamanan siber yang terus berkembang. Sebagai bank digital yang menangani sejumlah besar transaksi keuangan dan menyimpan data pribadi pelanggan, GXS Bank memiliki tanggung jawab besar untuk menjaga integritas dan kerahasiaan informasi yang dipercayakan oleh nasabahnya.

Dalam rangka meningkatkan kemampuan deteksi dini terhadap potensi ancaman keamanan, GXS Bank telah mengimplementasikan sistem pemantauan dan analisis keamanan yang canggih. Meskipun langkah-langkah ini telah meningkatkan kemampuan untuk mendeteksi potensi insiden keamanan, tetapi keberhasilan manajemen insiden juga sangat tergantung pada respons yang cepat dan tepat setelah insiden terdeteksi.

Selain itu, GXS Bank menghadapi tantangan unik dalam menjaga keamanan dan keberlanjutan layanan TI karena tingginya kompleksitas infrastruktur teknologi yang digunakan. Integrasi antara aplikasi internal dan layanan cloud eksternal menciptakan lanskap IT yang kompleks, yang membutuhkan manajemen insiden yang terkoordinasi dan terintegrasi untuk mengatasi berbagai jenis insiden yang mungkin terjadi.

Penting untuk dicatat bahwa tidak hanya ancaman keamanan siber yang menjadi fokus manajemen insiden, tetapi juga insiden operasional dan kegagalan sistem. GXS Bank memahami bahwa gangguan operasional dapat memiliki dampak yang signifikan pada layanan kepada pelanggan, dan oleh karena itu, rencana manajemen insiden harus merangkul semua aspek risiko yang mungkin terjadi.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif yang memfokuskan pada pengolahan dan analisis data terkait penggunaan aplikasi JumpCloud dengan menerapkan *framework* ITIL 4 di GXS Bank Pte Ltd. Langkah-langkah melibatkan pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang manajemen insiden dengan menggunakan aplikasi JumpCloud dalam kerangka kerja ITIL 4 di lingkungan GXS Bank. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memahami konteks, kompleksitas, dan dinamika manajemen insiden dengan lebih mendalam, sehingga dapat memberikan wawasan yang kaya terkait efektivitas strategi manajemen insiden yang diimplementasikan oleh bank digital ini

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ditemukan bahwa bagian *Corporate IT Department* di GXS Bank Pte Ltd memiliki staf yang menangani insiden setiap *services* yang dikelola, termasuk pada aplikasi Jumpcloud. Namun, penanganan saat ini belum sepenuhnya efektif dan sesuai standar manajemen layanan TI. Setiap insiden yang terjadi pada pengguna terkait Jumpcloud ditangani oleh *Service desk team* untuk penanganan insiden level satu, dua orang khusus sebagai *Subject Matter Expert (SME)* untuk penanganan insiden level dua, *EUC Team* untuk insiden Jumpcloud yang berkaitan dengan perangkat kantor (laptop).

Proses penanganan insiden di GXS Bank melibatkan interaksi langsung antara *ITSM Director, Service Owner, SME, Service Desk, EUC Team, serta End users*. *Service Desk* bertanggung jawab menangani insiden pada tingkat pertama, sedangkan jika sebuah insiden berkaitan dengan perangkat laptop kantor *EUC Team* yang akan menangani insiden, *SME* yang bertanggung jawab insiden tingkat kedua jika isu masih tidak bisa diselesaikan pada tingkat pertama. Informasi mengenai insiden disampaikan melalui *Slack channel, helpdesk call* maupun *incident ticket* di aplikasi *Service Now* namun belum ada prosedur manajemen insiden yang terstruktur untuk mengkonsolidasi sumber pelaporan insiden yang terjadi dari ketiga saluran informasi insiden tersebut. Semua anggota tim dapat melayani tiket laporan isu jika user menghubungi anggota via *slack direct message* hal ini yang mungkin terjadinya tumpang tindih tanggung jawab.

Saat insiden yang berdampak mengganggu kegiatan operasional GXS Bank *ITSM Director* dan *Service Owner* akan menginisiasi untuk melakukan *Urgent CAB call* yang bertujuan untuk berkomunikasi dengan semua tim terkait, namun belum ada pengelolaan insiden yang terkontrol dan prosedur yang mengatur insiden ini. Saat ini, sudah ada pencatatan insiden, dokumentasi, progres insiden, waktu penyelesaian, dan laporan yang memberikan gambaran keseluruhan penanganan insiden. Namun begitu, setiap ada insiden yang dikategorikan *High Priority (P1)* penanganannya masih belum optimal dan koordinasi tidak efektif.

Koordinasi antara tim dilakukan melalui *Slack Channel, Zoom Call* dan email. Media tersebut digunakan untuk bertukar informasi. Pengelolaan layanan incident management di GXS Bank sudah memiliki SOP. Meskipun SOP terkait penggunaan dan pengelolaan aplikasi Jumpcloud sudah ada, pengelolaan incident belum diatur dengan optimal. Seperti, *SME* yang seharusnya berfokus untuk mengatasi isu yang bersifat baru atau tidak ditemukan sebuah resolusi yang tersedia pada artikel *Frequently Ask Question*, semua tiket insiden di *Service Now* langsung ditujukan ke tim *SME* menyebabkan seringkali tim *SME* kelebihan beban kerja yang seharusnya tiket insiden yang bersifat pertanyaan atau resolusi nya tersedia dapat ditangani oleh tim *Service Desk*.

Selain itu, belum ada penilaian kepuasan pengguna terhadap layanan Jumpcloud, dan kesadaran terhadap kebutuhan manajemen insiden yang dapat mendukung manajemen layanan TI masih perlu ditingkatkan. Daftar insiden yang terjadi pada Jumpcloud di GXS Bank mencakup beberapa insiden, tetapi belum ada penilaian yang merinci kepuasan pengguna atau evaluasi terhadap manajemen insiden yang diterapkan.

Dalam kerangka *Service Value Chain*, aktivitas *improve* diimplementasikan untuk memperbaiki catatan insiden dengan melakukan evaluasi mendalam terhadap setiap insiden yang terjadi. Tujuannya adalah untuk mendapatkan wawasan yang komprehensif terkait penyebab dan dampak insiden, sehingga organisasi dapat mengambil langkah-langkah perbaikan yang efektif. Prioritas perbaikan ditetapkan berdasarkan frekuensi dan tingkat keparahan insiden, memastikan bahwa masalah yang sering terjadi atau memiliki dampak signifikan mendapat perhatian lebih intens.

Sementara itu, aktivitas *Engage* menempatkan fokus pada keterlibatan dengan pengguna dan pelanggan selama proses manajemen insiden. Komunikasi yang teratur diperlukan untuk memastikan pemahaman yang baik tentang masalah yang muncul, menetapkan ekspektasi yang realistis, memberikan pembaruan status secara berkala, dan mengkonfirmasi bahwa insiden telah diselesaikan dengan memuaskan.

Keterlibatan ini menjadi kunci untuk membangun hubungan yang kuat antara penyedia layanan dan pemakai layanan, menciptakan kepercayaan dan kepuasan.

Tabel 1. Daftar Incident Jumpcloud yang terjadi 3 Bulan Terakhir pada GXS Bank Pte Ltd

Number	Opened_at	Short_description	Caller_id	Priority	State	Category	Assignment_group
INC0015282	9/27/2023 12:11	Hi team , OneTrust in the JumpCloud dashboard screen	Jean Mavis Fernandes	4 - Low	Resolved	Failure	JumpCloud
INC0015407	10/13/2023 13:55	Onetrust - not able to access	John Teo	4 - Low	Resolved	Failure	JumpCloud
INC0015388	10/11/2023 17:09	He's not able to access the JC. Its showing that the account is locked. Please reset the password or unlock the account.	Abhishek KJ	4 - Low	Resolved	Failure	JumpCloud
INC0015008	9/8/2023 14:18	Not able to see Git lab under jump cloud console.	Neeraj Kumar	4 - Low	Resolved	enquire	JumpCloud
INC0015155	9/20/2023 11:26	Google Chrome browser Endpoint Verification error	Jieyi Wang	4 - Low	Resolved	Failure	JumpCloud
INC0015357	10/5/2023 17:48	Unable to join meeting in Infinity room - 4 OCT 2023	Anne Leong	4 - Low	Resolved	Failure	JumpCloud
INC0014850	8/30/2023 13:04	MY BYOD registration failed even though i had registered the device	Megha Rastogi	4 - Low	Resolved	Failure	JumpCloud
INC0015359	10/6/2023 10:47	User changed mobile phone, require to register to MFA again and reset password	Abhijit Kotibhaskar	4 - Low	Resolved	Failure	JumpCloud
INC0014762	8/21/2023 17:22	Wrong Manager	Ken Zi Teo	4 - Low	Resolved	Request	JumpCloud
INC0014598	8/7/2023 9:57	Access to grab's gmail from the GXS laptop to access my grab's ext profile	Amit Jayee	4 - Low	Resolved	Failure	JumpCloud
INC0014679	8/15/2023 16:30	Align manually JC manager attributes as to completed the request has to be manual (cant perform automation via sailpoint)	Melvyn Loh	4 - Low	Resolved	Failure	JumpCloud
INC0015338	10/4/2023 14:45	User device's that has the jumpcloud protect authentication got damaged and beyond usable.	Arjun Satish	4 - Low	Resolved	Failure	JumpCloud

Dalam aktivitas *Design and Transition*, perhatian khusus diberikan pada insiden yang terjadi selama fase desain, uji coba, dan transisi layanan. Praktik ini menjamin bahwa insiden di lingkungan pengujian atau selama penerapan layanan diselesaikan secara tepat waktu dan terkontrol. Hal ini mendukung pencapaian tujuan organisasi dalam memberikan layanan yang stabil dan dapat diandalkan kepada pengguna.

Pada aktivitas *Obtain/Build*, penanganan insiden berfokus pada lingkungan pengembangan. Proses manajemen insiden dilakukan secara teratur dan terkontrol untuk memastikan bahwa layanan TI dapat diperoleh atau dibangun dengan efektif. Ini memastikan bahwa pembangunan dan pengembangan layanan berjalan sesuai rencana dengan meminimalkan dampak insiden.

Terakhir, dalam aktivitas *Deliver and Support*, manajemen insiden menjadi kontributor utama untuk mendukung kelancaran layanan TI. Aktivitas ini mencakup penyelesaian insiden dan masalah, memastikan bahwa pelayanan tetap berjalan dengan baik dan memberikan nilai yang diinginkan oleh pengguna.

Tabel 2 memberikan gambaran tentang bagaimana praktik manajemen insiden mendukung value stream pada *Service Value System*. Ini mengakui pentingnya

mengidentifikasi dan memahami berbagai value stream yang dimiliki oleh organisasi untuk terus meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan. Sebagai inti dari strategi manajemen pelayanan, praktik manajemen insiden menjadi pilar krusial yang memastikan efisiensi dan efektivitas layanan TI di GXS Bank Pte Ltd.

Tabel 2. Value Stream Incident Management ITIL 4 pada GXS Bank Pte Ltd

<i>Value chain activity/input/outcomes</i>	<i>Practice</i>	<i>Roles</i>	<i>Activities</i>
<i>Improve</i>	<i>Incident Management</i>	<i>Service Desk, EUC Team & SME</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pencatatan isu hanya bergantung pada <i>Service Now</i>, jika isu dilaporkan oleh user via telepon, email dan <i>slack channel</i> maka kemungkinan besar isu tersebut akan terlupakan
<i>Engage</i>	<i>Incident management</i>	<i>Service Desk, EUC Team & SME</i>	<ul style="list-style-type: none"> • User GXS Bank Pte Ltd Memberitahu kepada <i>Service Desk</i>, bahwa user kesulitan <i>login</i> pada sistem Jumpcloud, dan ketika <i>login</i> sistem otomatis ter <i>logout</i>. SME mendengarkan <i>incident</i> tersebut secara terpisah via <i>slack channel</i>. Kesulitan <i>login</i> terjadi diakibatkan laptop yang dipakai user belum di <i>whitelist</i> untuk mengakses spesifik akun selain GXS • SME, lalu menyarankan user untuk membuat <i>Service Request</i> atas insiden ini, dikarenakan isu ini sudah sewajarnya terjadi menimbang kebijakan yang sudah diterapkan.
<i>Design and Transition</i>	<i>Incident Management</i>	<i>Service Desk, EUC Team & SME</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Jika dalam isu masih terjadi perihal sulit <i>login</i> dan saat <i>login</i> sistem ter <i>logout</i> otomatis. User hanya perlu melakukan <i>restart</i> laptop dan mencoba sampai kira-kira sistem dalam keadaan stabil sehingga bisa <i>login</i> kembali. • <i>Service Desk</i> memberikan penjelasan kepada user via zoom call maupun via email bahwa yang terjadi dikarenakan laptop yang dipakai belum didaftarkan sebagai <i>whitelist</i>. Tindakan yang diambil yaitu membuat tiket permintaan untuk <i>whitelist</i>. Biasanya pengerjaan <i>whitelist</i> hanya butuh waktu singkat
<i>Obtain/Build</i>	<i>Incident Management</i>	<i>SME, Service Owner</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Setiap ada perubahan yang mengakibatkan terganggunya aktivitas di sisi pengguna, tim harus menginformasikan hal terkait dengan aktivitas ini selambat-lambatnya 1 hari kerja sebelum perubahan diimplementasikan.
<i>Deliver and Support</i>	<i>Incident Management</i>	<i>Service Desk, EUC Team & SME</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Jika terdapat <i>incident</i> pada GXS Bank Pte Ltd Mengenai aplikasi Jumpcloud, dapat disampaikan melalui media grup Tim IT oleh <i>Service Desk</i>, semua sumber harus dicatat dan di input ulang ke <i>Service Now</i> • Belum adanya panduan untuk pengaduan insiden yang terjadi dan proses penyelesaiannya. Selama ini hanya berdasarkan pengalaman yang sudah dihadapi

Dalam konteks pengelolaan insiden, peran *Service Desk Jumpcloud* di GXS Bank Pte Ltd menjadi kunci dalam menjaga layanan TI sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan memahami bahwa mereka bertanggung jawab untuk meningkatkan layanan TI yang telah ada, khususnya pada aplikasi *Jumpcloud*, *Service Desk Jumpcloud* memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa proses penanganan insiden dilakukan secara optimal.

Meskipun demikian, perlu dicatat bahwa hingga saat ini, belum ada proses manajemen layanan TI yang diterapkan secara menyeluruh di GXS Bank Pte Ltd. Hal

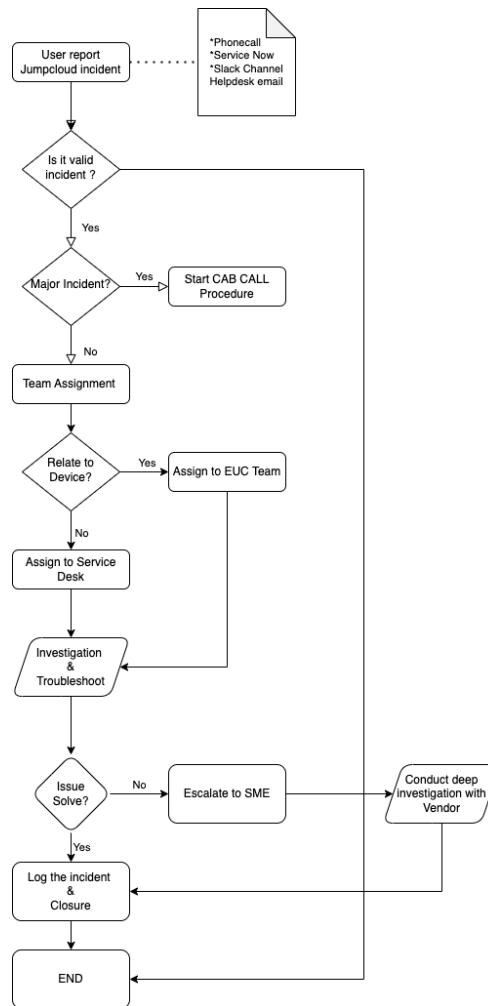
ini terlihat pada Tabel 3 yang disajikan di bawah. Kondisi ini mencerminkan tantangan dalam mengimplementasikan suatu kerangka kerja atau prosedur yang komprehensif dalam manajemen layanan TI di seluruh organisasi. Meskipun staff TI/admin *Jumpcloud* telah aktif dalam menangani insiden dan meningkatkan layanan TI, masih ada kebutuhan untuk merancang dan mengimplementasikan suatu proses manajemen layanan yang terstruktur untuk mencapai efektivitas dan efisiensi yang optimal.

Tabel 3 mencerminkan gap dalam implementasi proses manajemen layanan TI secara keseluruhan di GXS Bank Pte Ltd. Oleh karena itu, langkah-langkah lebih lanjut perlu diambil untuk mengidentifikasi, merancang, dan menerapkan proses-proses yang diperlukan untuk mengisi kesenjangan tersebut. Dengan demikian, *Service Desk Jumpcloud* dan pihak terkait perlu bekerja sama dalam membangun fondasi yang kokoh untuk manajemen layanan TI yang holistik dan terpadu di seluruh lembaga keuangan digital ini.

Tabel 3. Proses Incident Management ITIL vs Penanganan Insiden pada GXS Bank Pte Ltd

Tahapan Incident Management	Keadaan Saat Ini
<i>Incident Identification</i>	Proses identifikasi apakah isu di aplikasi <i>Jumpcloud</i> adalah valid mengacu pada detail informasi yang disampaikan oleh user yang terdampak, user terkadang melaporkan isu yang tidak valid, <i>Service Desk</i> akan melakukan pengecekan singkat dari status layanan serta banyaknya user yang melaporkan suatu isu tersebut.
<i>Incident Logging</i>	Pencatatan hanya terjadi jika user yang terdampak membuat tiket di <i>Service Now</i> , sedangkan isu yang dilaporkan pada <i>Slack Channel</i> , <i>Email</i> , serta via telpon selalu tidak tercatat, mengingat fokus tim selalu pada penyelesaian isu yang dihadapi oleh user
<i>Incident Categorization</i>	Pengkategorian insiden <i>Jumpcloud</i> pada GXS Bank Pte Ltd masih sangat umum, sesuai keadaan dengan standar menurut tim pengembang <i>Service Now</i>
<i>Incident Prioritization</i>	Belum adanya opsi untuk penentuan prioritas insiden yang terjadi pada GXS Bank Pte Ltd Sesuai dengan panduan manajemen layanan User yang melaporkan hanya bisa <i>submit ticket</i> tanpa ada pilihan <i>incident priority</i>
<i>Incident Diagnosis</i>	<i>Agent</i> hanya melakukan diagnosa insiden yang disampaikan dari user berdasarkan detail pada <i>email</i> , <i>slack channel</i> , dan tiket pada <i>Service Now</i>
<i>Incident Escalation</i>	Insiden yang terjadi terkait <i>server</i> / sistem ditangani oleh <i>Service Desk</i> , Jika belum dapat penyelesaiannya disampaikan melalui <i>Slack Channel #Corp-it-allmembers</i> ataupun tiket akan dipindahkan assignment Group ke SME. Dari sini, tim SME akan berkoordinasi dengan Vendor <i>Jumpcloud</i> untuk resolusi isu. Namun, penyelesaian isu sangat tergantung pada informasi yang diberikan oleh vendor.
<i>Investigation and Diagnosis</i>	Pada tahapan investigasi awal, tim <i>Service Desk</i> akan memberikan informasi bahwa tiket sudah diterima dan akan di investigasi lebih lanjut, statu pada tiket akan berubah menjadi <i>In-progress</i> , setelah tim memberikan tanggapan atas isu nya status tiket akan diubah menjadi <i>On-hold</i> menunggu tanggapan dari user yang terdampak.
<i>Resolution and Recovery</i>	Penyelesaian insiden sudah sesuai, dengan melakukan pengujian dan pengecekan kembali sistem pada <i>Jumpcloud</i> oleh Tim IT tetapi belum ada pengelolaan insiden yang dilakukan, semua proses penyelesaian disampaikan melalui grup <i>whatsapp</i> untuk komunikasi
<i>Incident Closure</i>	Proses penutupan insiden hanya penyampaian kepada user bahwa sistem sudah optimal dan dapat diakses kembali

Untuk pengelolaan insiden management agar pelayanan tetap baik bagi pengguna, *draft process* penanganan insiden direkomendasikan seperti *flowchart* pada Gambar 1.



Gambar 1. Proses Penanganan Incident Management pada ITIL [1]

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Tantangan utama yang dihadapi oleh bank ini adalah kompleksitas infrastruktur teknologi yang digunakan. Integrasi antara aplikasi internal dan layanan cloud eksternal menciptakan lanskap IT yang rumit, memerlukan pendekatan manajemen insiden yang terkoordinasi dan adaptif. Meskipun demikian, bank telah mengambil langkah proaktif untuk meningkatkan kemampuan deteksi dini terhadap potensi ancaman keamanan. Ini tercermin dalam implementasi sistem pemantauan dan analisis keamanan yang canggih, menunjukkan komitmen bank untuk melindungi data pelanggan.

Penerapan kerangka kerja ITIL 4 menjadi elemen kunci dalam pendekatan GXS Bank terhadap manajemen insiden. ITIL 4 memberikan pendekatan holistik yang mencakup *Service Value Chain*, *Guiding Principles*, *Governance*, dan *Continual Improvement*, memberikan fondasi untuk analisis yang komprehensif dan terintegrasi terhadap insiden.

Walaupun terdapat kerjasama yang tampaknya efektif antara *ITSM Director*, *Service Owner*, *SME*, *EUC Team* dan *Service Desk* dalam menangani insiden, metode komunikasi yang digunakan seperti *Slack Channel* dan *Service Now* menyoroti

kebutuhan akan prosedur manajemen insiden yang lebih terstruktur dan terdokumentasi. Evaluasi insiden, yang terdokumentasi dalam tabel insiden, menjadi instrumen penting dalam memprioritaskan perbaikan dan memastikan kelancaran layanan TI. Dengan demikian, keseluruhan, studi ini menegaskan pentingnya pendekatan holistik, proaktif, dan terkoordinasi terhadap manajemen insiden dalam konteks perbankan digital.

Saran

Implementasi SOP Manajemen Insiden: GXS Bank perlu mengembangkan dan mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk manajemen insiden. Hal ini akan membantu dalam pencatatan insiden, dokumentasi, dan pemantauan progres, sehingga memastikan penanganan insiden yang terstruktur.

Penilaian Kepuasan Pengguna: Perlu dilakukan penilaian secara rutin terhadap kepuasan pengguna terhadap aplikasi Jumpcloud. Ini dapat dilakukan melalui survei atau mekanisme lainnya untuk mendapatkan umpan balik langsung dari pengguna.

Peningkatan Kesadaran Manajemen Insiden: Memberikan pelatihan dan meningkatkan kesadaran di antara staf terkait tentang manajemen insiden, prosedur yang ada, dan pentingnya pencatatan dan pelaporan yang terstruktur.

Implementasi Proses Manajemen Layanan TI: GXS Bank perlu mempertimbangkan untuk merancang dan mengimplementasikan proses manajemen layanan TI yang menyeluruh, mencakup seluruh tahapan dari identifikasi hingga penutupan insiden.

Pemantapan Kerjasama dan Komunikasi: Meningkatkan proses formal dan terstruktur dalam kerjasama antara Tim TI. Hal ini melibatkan pengembangan prosedur komunikasi dan pertemuan rutin untuk membahas penanganan insiden.

Perbaikan Berbasis Evaluasi Insiden: Berdasarkan evaluasi insiden, prioritas perbaikan harus ditetapkan untuk mengatasi masalah yang sering terjadi atau memiliki dampak yang signifikan. Proses ini perlu diintegrasikan dalam kerangka kerja *Continual Improvement* ITIL 4.

Implementasi saran-saran ini akan membantu GXS Bank Pte Ltd untuk memperkuat kesiapan dan respons terhadap insiden keamanan dan operasional di era perbankan digital yang dinamis

DAFTAR PUSTAKA

Axelos, ITIL Foundation: ITIL 4 Edition, No. 1. London, England, (2019).

Ayuh, J. A., & Chernovita, H. P. (2021). Analisis *incident management E-court* Pada Pengadilan negeri Salatiga Menggunakan framework ITIL V4. JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi), 8(2), 585-598. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i2.901>

Dimi Krismayanti, Resky Klarasati, & Tata Sutabri. (2023). Penggunaan Teknologi 5G Untuk Mendukung Manajemen Pelayanan Pelanggan telkomsel menggunakan itil V3 pada telkomsel Palembang. Jurnal RESTIKOM: Riset Teknik Informatika Dan Komputer, 5(1), 55-63. <https://doi.org/10.52005/restikom.v5i1.125>

Feliciano, J., & Desanti, R. I. (2023). Rekomendasi manajemen INSIDEN Pada Divisi Helpdesk pt. X Dengan Menggunakan kerangka kerja itil V3. Journal Information System Development (ISD), 8(2), 66-71. <https://doi.org/10.19166/isd.v8i2.635>

- Guiding principles. (2019). ITIL® Foundation Essentials – ITIL 4 Edition, 25–34. <https://doi.org/10.2307/j.ctvckq658.9>
- Kazakova, N., & Kim, N. (2023). *Business Analysis for Developing Effective ITSM Solutions Using a Stakeholder Approach*. Russian Journal of Management, 11(2), 144–152. <https://doi.org/10.29039/2409-6024-2023-11-2-144-152>
- Muhammad Zaki, & Tata Sutabri. (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Perpustakaan SMK Negeri 5 Palembang Menggunakan *framework* itil. JSAI (Journal Scientific and Applied Informatics), 6(2), 114–122. <https://doi.org/10.36085/jsai.v6i2.5256>
- Nambisan, S., Lyytinen, K., Majchrzak, A., et al., 2017. *Digital Innovation Management: Reinventing Innovation Management Research in A Digital World*. MISQ. 41 (1), 223–238. of Strategic Information Systems 27(1): 43-58.
- Pradana, M. F., Raharjanti, R., Murtini, S., & Ardiansah, M. N. (2022). *Framework Itil V3: Analisis Tingkat Kematangan manajemen insiden pada perusahaan ekspedisi*. Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi, 11(2), 293. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v11i2.916>
- Shervita, Amalia Putri, (2015). Evaluasi Tingkat Kesiapan Service Design Menggunakan IT Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 Pada PT Fajar Mas Murni Bekasi (Studi Kasus: Aplikasi AS400). e-Proceeding of Engineering.
- Sutabri, T. (n.d.). Konsep Sistem Informasi. Google Books. https://books.google.com/books/about/Konsep_Sistem_Informasi.html?id=uI5eDwAAQBAJ
- T. Sutabri, Analisis Sistem Informasi. Yogyakarta: ANDI, 2014. ISBN 9789792998214
- Yeow, Adrian, Christina Soh, and Rina Hansen. (2018). *Aligning with new digital strategy: A Dynamic Capabilities Approach*. The Journal