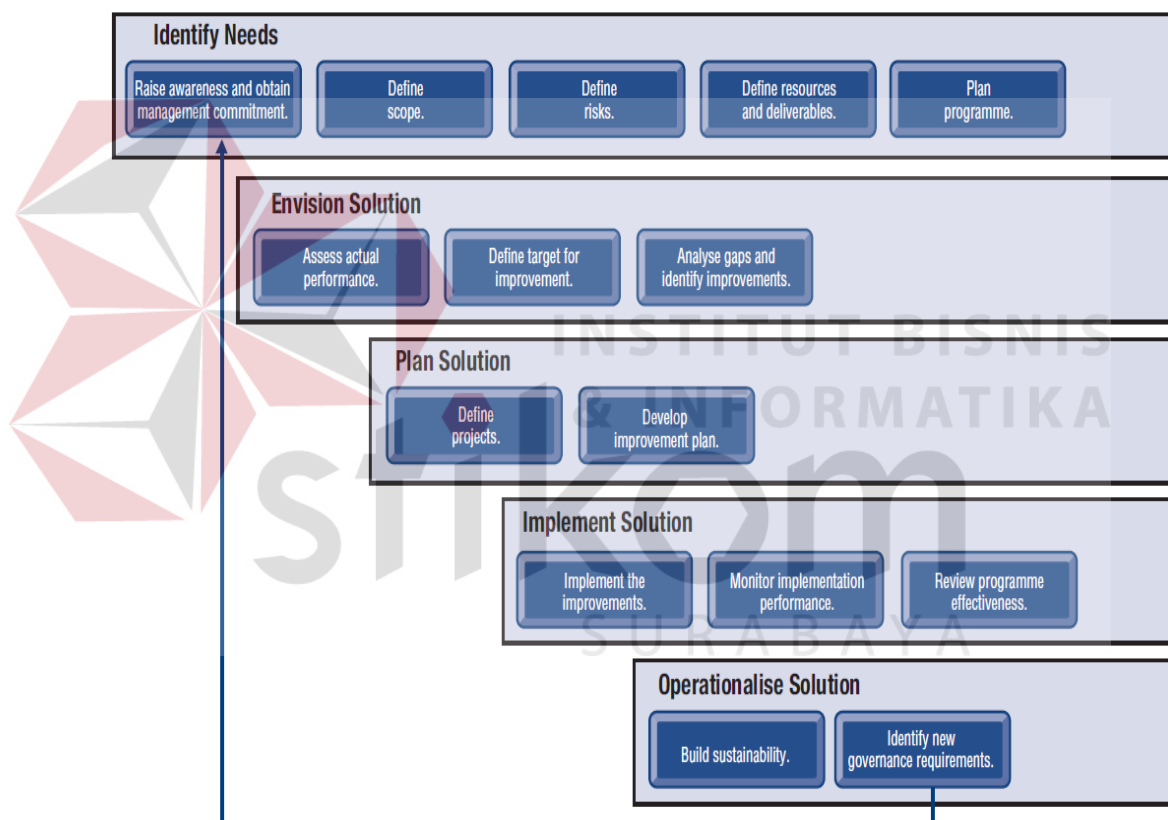


### BAB III

## METODE PENELITIAN

Pada Bab III dalam pelaksanaan tata kelola Teknologi Informasi (TI) akan membahas tentang perencanaan. Pembahasan mencakup semua aktivitas yang dilakukan dari awal kegiatan sampai akhir kegiatan yang didapat. Gambar 3.1 merupakan alur dari serangkaian kegiatan metode penelitian.

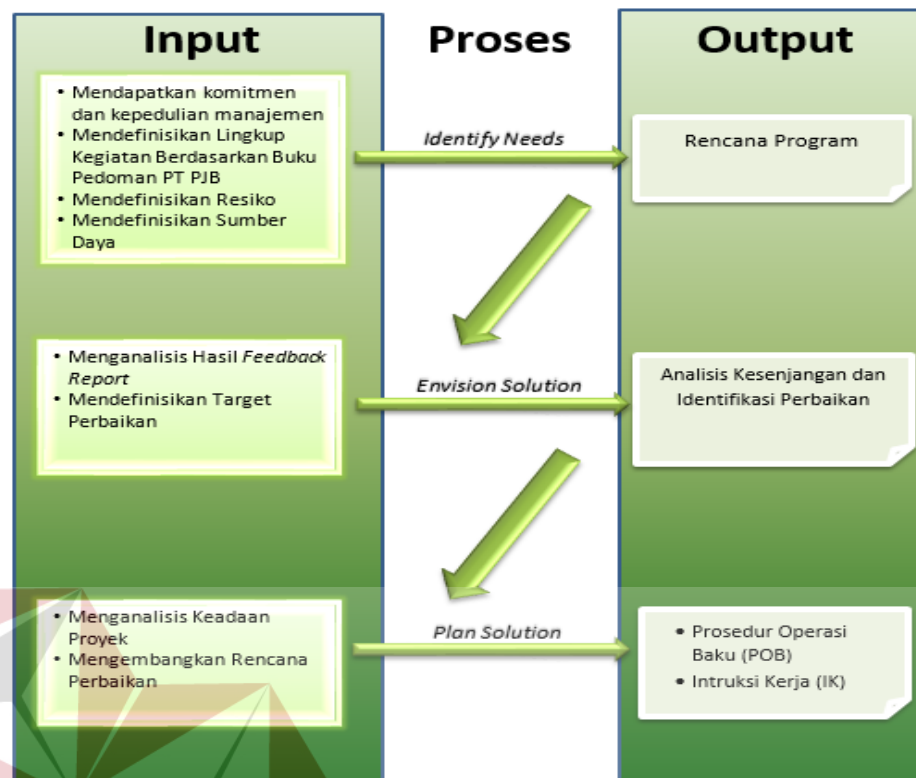


Gambar 3.1 Road Map to IT Governance (ITGI 2007 : 10)

Langkah-langkah kegiatan yang akan dilakukan secara garis besar telah dijelaskan pada Gambar 3.1 yang terdiri dari *identify needs*, *envision solution*, *plan solution*, *implement solution*, dan *operationalise solution*. Tetapi dalam penelitian tata kelola ini hanya sampai dengan *plan solution* karena pada langkah *implement*

*solution* dan *operationalise solution* membutuhkan beberapa proses dan waktu pengerjaannya yang panjang. *Implement solution* membutuhkan proses yaitu *implement the improvements, monitor implementation performance, and review programme effectiveness*. Pelaksanaan *implement solution* membutuhkan waktu 6 bulan dalam pelaksanaannya karena pada tahapan ini terdapat proses *review* setelah implementasi dan *monitoring* perbaikan. Selain itu pada tahapan berikutnya *operationalise solution* membutuhkan proses *build sustainability and identify new governance requirements*. Pelaksanaan *operationalise solution* baru bisa dilaksanakan setelah hasil dari *implement solution* berupa *review programme effectiveness* telah dihasilkan. Pada tahapan *operationalise solution* tahapan yang dilakukan yaitu peninjauan ulang untuk proses *review programme effectiveness* dan merencanakan perbaikan secara maksimal yang berguna untuk mempertahankan tata kelola TI bagi perusahaan.

Langkah-langkah pada Gambar 3.2 merupakan suatu alur gambar yang akan digunakan untuk menyusun tata kelola TI. Pada Gambar 3.2 terdapat *input*, proses, dan *output* dalam menyusun pengerjaan penelitian.



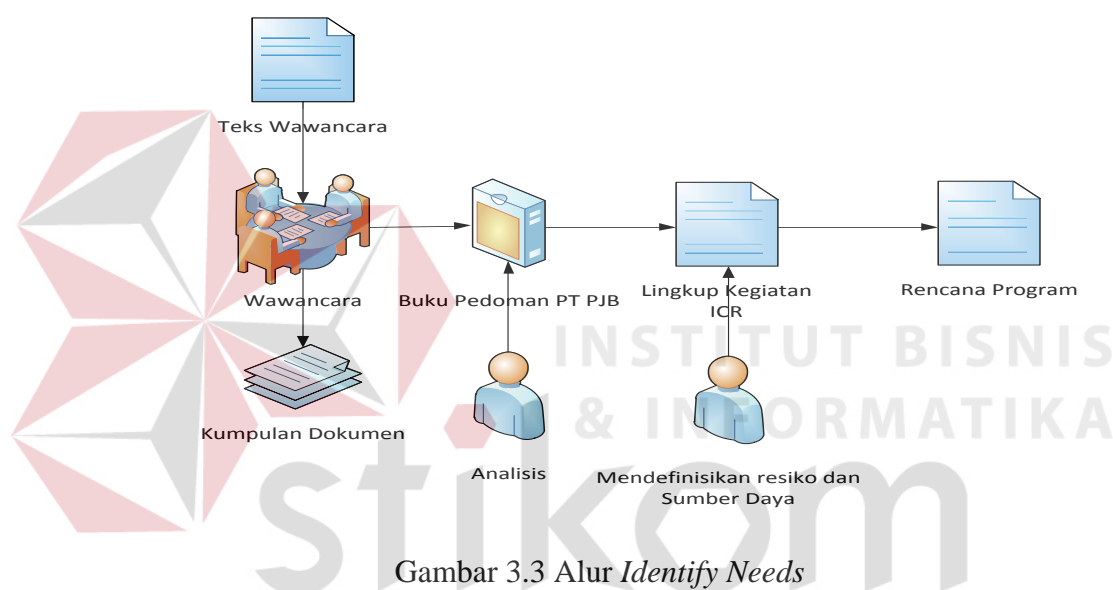
Gambar 3.2 Langkah-Langkah Kegiatan Metode Penelitian

### 3.1 *Identify Needs*

Pada tahapan ini, ada empat hal yang harus dilakukan untuk identifikasi sebuah kebutuhan. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 3.3 yang menjelaskan tentang alur dari Alur *Identify Needs*.

Pada alur *Identify Needs* dijelaskan langkah-langkah dalam pengerjaan antara lain mendapatkan komitmen dan kepedulian manajemen, mendefinisikan lingkup kegiatan berdasarkan buku pedoman PT PJB, mendefinisikan risiko, dan mendefinisikan sumber daya. *Identify Needs* mempunyai peran sebagai kumpulan persyaratan dan sasaran dari semua pihak untuk mendapatkan persetujuan mengenai pendekatan dan ruang lingkup. Bagi manajemen teknologi informasi *Identify Needs* mempunyai peran mengumpulkan persyaratan dan sasaran dari

semua pihak. Selain itu *Identify Needs* menyediakan saran ahli dan pedoman mengenai teknologi informasi, memastikan bisnis dan eksekutif memahami dan mengapresiasi seluruh isu kunci permasalahan. *Identify Needs* akan menghasilkan rencana program yaitu tata kelola TI untuk *information capital readiness* (ICR). Cara yang digunakan untuk identifikasi kebutuhan adalah studi literatur dan wawancara dengan pihak perusahaan yaitu manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dan SINFO.



Gambar 3.3 Alur *Identify Needs*

### 3.1.1 Mendapatkan Komitmen dan Kepedulian Manajemen

Pada tahapan mendapatkan komitmen dan kepedulian manajemen langkah yang akan dikerjakan yaitu melakukan wawancara dengan pihak manajemen PT. PJB UPHT. Salah satu contoh pertanyaan tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.1 dan detailnya dapat dilihat pada Lampiran 3. Selain melakukan wawancara apabila terdapat kebijakan, atau buku yang mengatur tentang komitmen dan kepedulian manajemen tentang tata kelola khususnya TI maka akan dilakukan analisis tentang dokumen tersebut. Hasil pada tahapan ini adalah memperoleh informasi tentang komitmen dan kepedulian yang dimiliki oleh PT PJB UPHT Gresik.

Tabel 3.1 Contoh Pertanyaan Mendapatkan Komitmen dan Kepedulian Manajemen

No	Pertanyaan	Pernyataan	Dokumen Pendukung
<b>Komitmen Perusahaan</b>			
1	Apakah terdapat komitmen dari PT PJB dalam hal tata kelola khususnya dalam TI?		
2	Dari mana komitmen tata kelola khususnya TI itu berasal?		
3	Dalam Bentuk apakah Komitmen tata kelola khususnya TI?		
<b>Pelaksanaan Komitmen</b>			
7	Apakah terdapat peninjauan ulang tentang komitmen yang telah disusun perusahaan?		
8	Dalam Bentuk apa peninjauan tersebut dilakukan?		
9	Peninjauan tersebut dilakukan apakah dilakukan secara rutin, kalau ya berapa bulan sekali?		
Dan seterusnya.			

### 3.1.2 Mendefinisikan Lingkup Kegiatan Berdasarkan Buku Pedoman PT PJB

Pada tahapan mendefinisikan lingkup kegiatan berdasarkan buku pedoman PT PJB langkah yang akan dikerjakan yaitu melakukan wawancara dengan pihak manajemen SDM UPHT. Sebelum melakukan wawancara tahapan yang dilakukan adalah melakukan analisis isi dari buku pedoman yang menjelaskan bahwa untuk lingkup TI berada pada ICR dimana untuk ICR yang bertanggung jawab dalam penilaian adalah sub direktorat teknologi informasi. Selain itu ICR membahas tentang infrastruktur yang harus dikelola sedangkan untuk *human capital readiness* (HCR) membahas tentang manajemen karyawan, dan *organizational capital readiness* (OCR) tentang manajemen organisasi. Dilihat dari siapa yang

bertanggung jawab dan apa yang dibahas juga dilihat nilai realisasi yang dihasilkan ICR. Penilaian realisasi ICR di dalam indikator kinerja proses untuk semester ini juga paling rendah dibandingkan kegiatan lain di indikator sumber daya manusia misalnya HCR mempunyai nilai KPI 4,15, OCR mempunyai nilai KPI 3,86 dan ICR mempunyai nilai KPI 3,50 dari target yang diinginkan kantor pusat adalah 4,05. Penetapan target nilai KPI 4,05 didapatkan dari hasil kajian penilaian ICR yang dilakukan kantor pusat semester sebelumnya karena setiap semester terdapat peninjauan ulang untuk penetapan target nilai. Perhitungan nilai untuk *key performance indicator* (KPI) dan *maturity level* sendiri telah diatur di dalam buku pedoman yaitu untuk pencapaian mempunyai rumusan = (realisasi : rencana) x 100%, sedangkan untuk nilai mempunyai rumusan = persen nilai x bobot. *Range* nilai bobot dan target antara 1 sampai 5.

Salah satu contoh pertanyaan tentang pemahaman tentang lingkup TI dapat dilihat pada Tabel 3.2 dan detailnya dapat dilihat pada Lampiran 4. Hasil pada tahapan ini adalah memperoleh informasi dan pemahaman tentang lingkup TI yang terdapat di dalam buku pedoman PT PJB UPHT.

Tabel 3.2 Contoh Pertanyaan Pemahaman tentang Lingkup TI

No	Pertanyaan	Pernyataan	Dokumen Pendukung
1	Di dalam buku pedoman apakah terdapat komitmen tentang lingkup dalam bidang TI?		
2	Untuk ICR dalam pelaksanaan pada PJB UPHT, siapa yang melaksanakannya?		
3	Untuk ICR apa saja yang dibahas?		
Dan seterusnya.			

### 3.1.3 Mendefinisikan Risiko

Untuk tahapan setelah mendapatkan informasi tentang komitmen, kepedulian manajemen dan lingkup kegiatan berdasarkan buku pedoman PT PJB, tahap selanjutnya adalah mendefinisikan risiko berdasarkan lingkup kegiatan ICR yang telah dijelaskan pada tahap sebelumnya. Pada tahapan mendefinisikan risiko langkah yang akan dikerjakan yaitu melakukan wawancara dengan pihak SINFO. Risiko sendiri adalah bahaya yang dapat terjadi akibat sebuah proses yang sedang berlangsung. Salah satu contoh pertanyaan tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.3 dan detailnya dapat dilihat pada Lampiran 5. Hasil pada tahapan ini adalah memperoleh informasi tentang risiko yang akan timbul apabila setiap kegiatan di dalam ICR tidak terlaksana. Hasil wawancara ini juga diperkuat dari keterangan dokumen *feedback reports* bahasan OFI pada lampiran 2.

Tabel 3.3 Contoh Pertanyaan Mendefinisikan Risiko

No	Pertanyaan	Pernyataan	Dokumen Pendukung
1	Di dalam ICR apa saja bahasan harus diperhatikan untuk menentukan risiko?		
2	Dokumen apa yang menjadi dasar untuk mengetahui risiko yang terjadi di dalam bahasan ICR?		
3	Apa resiko yang akan muncul apabila tidak terdapat pengelolaan dan kesiapan dalam <i>infrastructure</i> ?		
Dan seterusnya.			

### 3.1.4 Mendefinisikan Sumber Daya

Untuk tahapan setelah mendapatkan informasi tentang komitmen, kepedulian manajemen dan lingkup kegiatan berdasarkan buku pedoman PT PJB, mendefinisikan risiko dan tahap selanjutnya adalah mendefinisikan sumber daya.

Tahapan ini terdiri dari dua hal yang akan dibahas yaitu tentang menentukan standar yang dipakai dan mendefinisikan organisasi program.

a. Menentukan Standar Yang Dipakai

Menentukan standar yang dipakai digunakan untuk mendefinisikan kerangka kerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Menentukan standar yang dipakai untuk prosesnya bisa melihat dari hasil analisis wawancara pada proses mendapatkan komitmen, kepedulian manajemen dan lingkup kegiatan berdasarkan buku pedoman PT PJB. Setelah analisis didapat barulah bisa menentukan standar apa yang sesuai dengan tata kelola TI perusahaan untuk ICR. Analisis ini didapat dari buku pedoman kontrak kinerja unit dan dari proses bisnis perusahaan. Setelah analisis ini dilakukan barulah bisa menentukan standar apa yang sesuai untuk mendukung proses pengerjaan tata kelola TI.

b. Mendefinisikan Organisasi Program

Pada tahapan mendefinisikan organisasi program langkah yang akan dikerjakan yaitu melakukan wawancara dengan pihak SINFO. Salah satu contoh pertanyaan tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.4 dan detailnya dapat dilihat pada Lampiran 6. Hasil pada tahapan ini adalah memperoleh informasi tentang struktur organisasi dengan peran dan tanggung jawab yang jelas, dan sumber daya yang diperlukan untuk menjalankan program tata kelola teknologi informasi.

Tabel 3.4 Contoh Pertanyaan Mendefinisikan Organisasi Program

No	Pertanyaan	Pernyataan	Dokumen Pendukung
1	Apakah terdapat <i>staff</i> TI khusus untuk menerima semua informasi gangguan atau pertanyaan dari pengguna bisnis?		
2	Menurut bapak apakah perlu adanya <i>staff</i> TI khusus untuk menerima semua		



	informasi gangguan atau pertanyaan dari pengguna bisnis?		
3	Perlukah ada pembagian tugas untuk <i>staff</i> SINFO dalam pengerjaan ICR?		
Dan seterusnya.			

### 3.1.5 Rencana Program

Rencana program merupakan hasil dari *Identify Needs*. Rencana program ini membutuhkan masukan dari kesimpulan hasil wawancara komitmen, kepedulian manajemen, lingkup kegiatan berdasarkan buku pedoman PT PJB, definisi risiko, definisi sumber daya dan hasilnya. Rencana program dalam prosesnya terdapat dua hal yang dibahas yaitu mendefinisikan *timeline*, pendekatan, dan metodologi serta mengkomunikasikan tujuan dan sasaran.

#### a. Mendefinisikan *timeline*, pendekatan, dan metodologi

Pada tahapan mendefinisikan *timeline*, pendekatan, dan metodologi yang dikerjakan yaitu melakukan analisis lingkup ICR yang terdapat pada buku pedoman penilaian kontrak kinerja unit dan wawancara dengan pihak SINFO. Sebelum melakukan wawancara akan dilakukan analisis lingkup ICR yang terdapat pada buku pedoman penilaian kontrak kinerja unit yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan *timeline*, pendekatan, dan metodologi yang dilakukan. Salah satu contoh pertanyaan tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.5 dan detailnya dapat dilihat pada Lampiran 9. Hasil pada tahapan ini adalah memperoleh informasi tentang *timeline*, pendekatan, dan metodologi yang dilakukan untuk mempersiapkan dan mengontrol kinerja dari ICR.

Tabel 3.5 Contoh Pertanyaan *Timeline*, Pendekatan, dan Metodologi

No	Pertanyaan	Pernyataan	Dokumen Pendukung
1	Apakah terdapat <i>timeline</i> di tiap masing-masing proses di dalam ICR?		
2	Siapa yang bertanggung jawab dalam menentukan <i>timeline</i> di tiap masing-masing proses di dalam ICR?		
3	Apa manfaat adanya <i>timeline</i> di tiap masing-masing proses di dalam ICR?		
Dan seterusnya.			

b. Mengkomunikasikan Tujuan dan Sasaran

Pada tahapan mengkomunikasikan tujuan dan sasaran yaitu memastikan bahwa seluruh pihak yang terkena pengaruh telah dilibatkan dan berkomitmen mengenai sasaran dan pendekatan program perbaikan ICR. Tahapan ini dilakukan dengan cara wawancara dengan pihak SINFO. Salah satu contoh pertanyaan tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.6 dan detailnya dapat dilihat pada Lampiran 10. Hasil pada tahapan ini adalah mendapatkan alur komunikasi antara bagian bisnis dan TI.

Tabel 3.6 Contoh Mengkomunikasikan Tujuan dan Sasaran

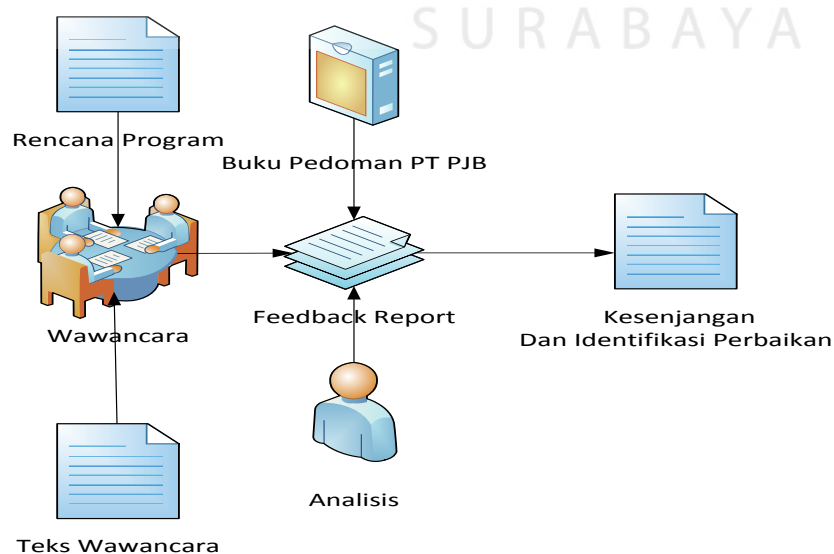
No	Pertanyaan	Pernyataan	Dokumen Pendukung
1	Mengapa komunikasi antara bisnis dan TI perlu untuk didefinisikan?		
2	Apakah di PT PJB UPHT terdapat aturan yang menjelaskan tentang komunikasi antara bisnis dan TI?		
3	Sebelum terjalin komunikasi hal apa yang harus didefinisikan?		
Dan seterusnya.			

### 3.2 *Envision Solution*

*Envision Solution* mempunyai peran untuk memperoleh persetujuan atas suatu target kemampuan yang diperlukan dan memastikan bahwa solusi yang dipikirkan selaras dengan tujuan teknologi informasi. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 3.4 yang menjelaskan tentang alur *Envision Solution*.

Pada alur *Envision Solution* dijelaskan langkah-langkah dalam pengerjaan antara lain membutuhkan masukan dokumen tentang rencana program yang akan dilaksanakan. Langkah selanjutnya adalah melakukan wawancara dengan pihak SINFO untuk mengetahui isi dan kegunaan dari dokumen *Feedback Reports* yang dihasilkan dari *assessment* kantor pusat.

Terdapat dua langkah yang harus dilakukan pada *Envision Solution* yaitu menganalisis hasil dari *Feedback Reports* dan mendefinisikan target perbaikan yang diperoleh dari buku pedoman kontrak kinerja unit. Dari *Envision Solution* yang dilakukan ini akan mendapatkan hasil yaitu berupa analisis kesenjangan dan identifikasi perbaikan.



Gambar 3.4 Alur *Envision Solution*

### 3.2.1 Menganalisis Hasil *Feedback Reports*

Dari masukan rencana program yang telah disusun, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis dan wawancara dengan pihak SINFO tentang isi *Feedback Reports* yang telah dilakukan oleh tim *assessor* setiap semester. Pertanyaan yang akan ditanyakan berisikan tentang kegunaan dan isi pembahasan *Feedback Reports*. Salah satu contoh pertanyaan tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.7 dan detailnya dapat dilihat pada Lampiran 11. Hasil pada tahapan ini adalah pendefinisian tentang isi yang ada di dalam dokumen *Feedback Reports*.

Tabel 3.7 Contoh Pertanyaan Hasil *Feedback Reports*

No	Pertanyaan	Pernyataan	Dokumen Pendukung
1	Siapa yang bertanggung jawab dalam mengeluarkan dokumen <i>feedback report</i> ?		
2	Kapan dokumen <i>feedback report</i> ini dikeluarkan?		
3	Apakah Kegunaan dari dokumen <i>feedback report</i> ?		
Dan seterusnya.			

### 3.2.2 Mendefinisikan Target Perbaikan

Langkah berikutnya yang dilakukan untuk bisa mendapatkan *Envision Solution* adalah setelah hasil dokumen *Feedback Reports* dianalisis, setelah itu mendefinisikan target perbaikan yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk semester depan. Untuk target perbaikan ini langkah yang akan dilakukan adalah menganalisis buku pedoman penilaian kontrak kinerja unit dan OFI dari dokumen *Feedback Reports*. Target perbaikan yang diinginkan oleh perusahaan untuk semester depan terdapat di dalam dokumen *Feedback Reports* berupa OFI. OFI

didapatkan dari hasil diskusi yang telah dilakukan oleh *assessor* kepada setiap unit. Untuk bisa menghasilkan suatu OFI, *assessor* harus mengacu kepada buku pedoman penilaian kontrak kinerja unit. Selain buku pedoman kontrak kinerja unit sebagai acuan, untuk menentukan target perbaikan diperoleh dari dokumen *Feedback Reports* berupa OFI pada Lampiran 2. Dari dokumen *Feedback Reports* berupa OFI maka akan dianalisis dan akan dijadikan satu dengan penerapan target di dalam buku pedoman kontrak kinerja unit pada Lampiran 12.

### 3.2.3 Analisis Kesenjangan dan Identifikasi Perbaikan

Tahap analisis kesenjangan dan identifikasi perbaikan dilakukan untuk menentukan kesenjangan dari proses-proses teknologi informasi yang dipilih, dan mengubah kesenjangan ini menjadi peluang perbaikan. Analisis kesenjangan dan identifikasi perbaikan adalah tahap akhir dari proses *envision solution*. Analisis kesenjangan didapatkan dari hasil ketetapan di buku pedoman kontrak kinerja unit dan dari OFI yang terdapat di dalam dokumen *Feedback Reports*. Dari hasil kesenjangan tersebut maka akan diidentifikasi perbaikan apa yang nantinya akan dilakukan.

Selain analisis yang dilakukan hasil ketetapan di buku pedoman kontrak kinerja unit dan dari OFI langkah yang dilakukan adalah melakukan wawancara dengan SINFO dari masing-masing proses di dalam ICR. Salah satu contoh pertanyaan tentang proses *infrastructure* dapat dilihat pada Tabel 3.8 dan detailnya dapat dilihat pada Lampiran 13. Salah satu contoh pertanyaan tentang proses *business process management* dapat dilihat pada Tabel 3.9 dan detailnya dapat dilihat pada Lampiran 14. Salah satu contoh pertanyaan tentang proses *information management* dapat dilihat pada Tabel 3.10 dan detailnya dapat dilihat pada

Lampiran 15. Hasil pada tahapan ini adalah mengetahui penyebab dari masing-masing kegiatan di dalam ICR sehingga menjadi suatu analisis identifikasi perbaikan yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Tabel 3.8 Contoh Pertanyaan Analisis Kesenjangan Proses *Infrastructure*

No	Pertanyaan	Pernyataan	Dokumen Pendukung
1	Apakah terdapat aturan tertulis mengenai standar dalam penyediaan dan pengelolaan <i>infrastructure</i> TI dalam perusahaan?		
2	Apakah terdapat standar khusus yang dipakai untuk penyediaan dan pengelolaan <i>infrastructure</i> perusahaan?		
3	Apakah saja <i>infrastructure</i> perusahaan yang harus disiapkan dan dikelola untuk mendukung proses bisnis perusahaan?		
Dan seterusnya.			

Tabel 3.9 Contoh Pertanyaan Analisis Kesenjangan Proses *Business Process Management*

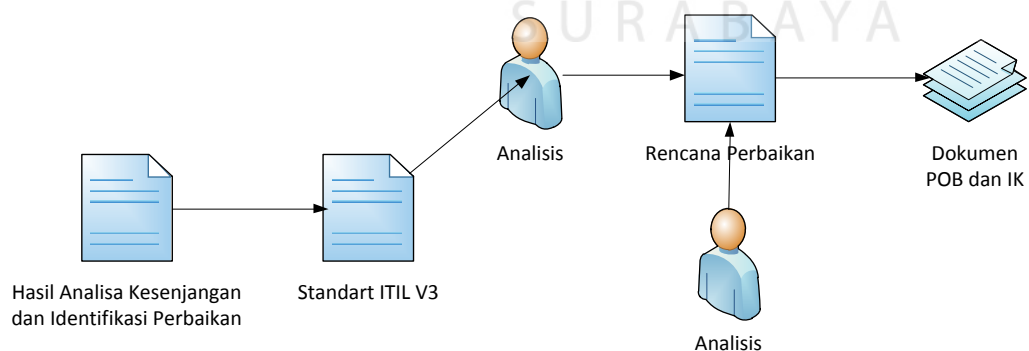
No	Pertanyaan	Pernyataan	Dokumen Pendukung
1	Apakah terdapat aturan tertulis mengenai pemasukan data tiap aplikasi <i>core business</i> perusahaan?		
2	Apakah saja aplikasi <i>core business</i> perusahaan?		
3	Dimana letak penyimpanan <i>manual book</i> tiap aplikasi <i>core business</i> ?		
Dan seterusnya.			

Tabel 3.10 Contoh Pertanyaan Analisis Kesenjangan Proses *Information Management*

No	Pertanyaan	Pernyataan	Dokumen Pendukung
1	Apakah terdapat aturan dan langkah-langkah tertulis mengenai menganalisa data hingga pemberian <i>comment</i> pada aplikasi PBViews yang digunakan manajemen?		
2	Dimana letak penyimpanan <i>manual book</i> PBViews?		
3	Data apa saja yang dianalisis oleh pihak manajemen?		
Dan seterusnya.			

### 3.3 Plan Solution

Setelah dilakukan kedua tahapan yang telah terpenuhi diatas, tahap yang berikutnya adalah tahapan *plan solution*. *Plan solution* ini mempunyai peran untuk memastikan bahwa rencana program dapat direncanakan, masuk akal dan dapat dicapai. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 3.5 yang menjelaskan tentang alur dari alur *Envision Solution*.

Gambar 3.5 Alur *Plan Solution*

Pada alur *Plan Solution* dijelaskan langkah-langkah dalam pengerjaan antara lain membutuhkan masukan dari dokumen sebelumnya yaitu dokumen

analisis kesenjangan dan target perbaikan. Setelah memperoleh dokumen analisis kesenjangan dan target perbaikan maka identifikasi perbaikan akan di padukan dengan standar ITIL V3 *Service Operation* untuk dianalisis sehingga memperoleh rencana perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Tahapan selanjutnya adalah hasil dari rencana perbaikan tersebut setelah dipadukan oleh ITIL V3 *Service Operation* dianalisis dan menghasilkan dokumen berupa Prosedur Operasi Baku (POB) dan Instruksi Kerja (IK).

### 3.3.1 Menganalisis Keadaan Proyek

Tahap menganalisis keadaan proyek ini dilakukan untuk memprioritaskan dan fokus pada proyek yang berdampak tinggi. Masukkan rencana program yang telah disusun, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis masukkan yang didapat dari hasil proses sebelumnya. Hasil masukkan berupa identifikasi perbaikan dianalisis kembali untuk diklasifikasikan dan dipadukan kedalam proses yang terdapat pada standar ITIL pada V3 *service operation*. Hasil pada tahapan ini adalah perpaduan antara hasil identifikasi perbaikan dengan lima proses yang terdapat pada standar ITIL pada V3 *service operation*. Pada ITIL V3 *service operation* terdapat lima proses *service operation* yaitu :

1. *Event Management* adalah memonitor semua peristiwa yang terjadi di seluruh infrastruktur TI.
2. *Incident Management* adalah berfokus kepada pemulihan kegagalan pelayanan secepat mungkin bagi pelanggan, sehingga memiliki dampak minimal terhadap bisnis.
3. *Request fulfilment* adalah proses penanganan permintaan layanan, dimana proses yang terpisah digunakan untuk memenuhi kebutuhan permintaan.



4. *Problem management* adalah terlibat dalam menganalisis dan menyelesaikan penyebab insiden. Selain itu mengembangkan kegiatan proaktif untuk mencegah insiden saat ini dan masa depan.
5. *Access management* adalah proses yang memungkinkan pengguna layanan untuk berwenang dalam akses. Sementara akses untuk pengguna yang sah bersifat terbatas. Manajemen akses membantu memastikan bahwa akses ini selalu tersedia pada waktu yang disepakati.

### **3.3.2 Pengembangan Rencana Perbaikan**

Tahap pengembangan rencana perbaikan ini dilakukan untuk mengintegrasikan proyek-proyek perbaikan dalam rencana program keseluruhan. Untuk tahapan yang terakhir pada *plan solution* akan dilakukan pengembangan rencana perbaikan. Dalam pengembangan rencana perbaikan yang dibutuhkan adalah masukkan yang diperoleh dari hasil keadaan proyek. Dari hasil masukkan tersebut akan menjabarkan secara detail hal yang mendukung rencana perbaikan sesuai dengan standar ITIL V3 *service operation*. Hasil pada tahapan ini adalah mengintegrasikan hasil analisis proyek-proyek perbaikan sehingga menghasilkan suatu penyelesaian masalah yang bisa membantu perusahaan dalam menyelesaikan masalah.