

IMPLEMENTASI GLPI SEBAGAI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN ASET DAN LAYANAN TI UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI KINERJA SDM DI PT PUSRI PALEMBANG

Nita Rosa Damayanti ^{1,*}, Nazlena Mohamad Ali²,

¹Fakultas Vokasi, Manajemen Informatika, , Universitas Bina Darma, Palembang

²Visual Informatics (IVI) Universiti Kebangsaan Malaysia

Email: ¹nita_rosa@binadarma.ac.id, ²nazlena.ali@ukm.edu.my

^{*}Nita Rosa Damayanti

ABSTRACT

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk menganalisis dan mengimplementasikan GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) sebagai sistem informasi manajemen aset dan layanan TI dalam upaya meningkatkan efisiensi kinerja sumber daya manusia (SDM) di PT PUSRI Palembang. Sebelum pengabdian dilaksanakan, proses pengelolaan aset dan layanan TI di perusahaan masih dilakukan secara manual dan tersebar pada berbagai unit, sehingga sering menimbulkan keterlambatan penanganan, kurangnya transparansi, serta kesulitan dalam monitoring kondisi aset dan permintaan layanan. Melalui kegiatan ini, tim pengabdian melakukan asesmen kebutuhan, instalasi GLPI, konfigurasi modul layanan, inventarisasi aset, serta pelatihan penggunaan sistem kepada staf TI dan pegawai terkait. Pendekatan berbasis digital ini tidak hanya mempermudah pencatatan dan pendistribusian aset, namun juga meningkatkan kecepatan respon layanan melalui penggunaan fitur helpdesk, ticketing, dan pelacakan progres permintaan secara real time. Evaluasi hasil implementasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada efisiensi kerja, terutama dalam hal alur komunikasi, kecepatan penyelesaian layanan, dan keakuratan data aset. Dengan demikian, penerapan GLPI memberikan kontribusi nyata dalam mendukung transformasi digital perusahaan, meningkatkan efektivitas manajemen TI, serta memperkuat kemampuan SDM dalam mengelola aset dan layanan secara terintegrasi dan berkelanjutan.

Kata Kunci : GLPI, Manajemen Aset TI, Helpdesk, Transformasi Digital, Efisiensi SDM

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi besar dalam berbagai aspek operasional organisasi, termasuk dalam pengelolaan aset dan layanan TI (Teknologi Informasi). Di era digital saat ini, tuntutan akan efisiensi, akuntabilitas, dan kecepatan layanan menjadi tantangan nyata bagi banyak organisasi, khususnya institusi publik dan

BUMN (Budianto dan Permata, 2021). Salah satu tantangan paling krusial adalah masih banyaknya proses layanan dan manajemen aset yang dilakukan secara manual, yang berdampak pada keterlambatan penanganan masalah, pencatatan aset yang tidak akurat, serta rendahnya transparansi dan dokumentasi layanan (Putra dan Nugroho, 2020; Handayani, 2020).

Sejumlah organisasi telah berupaya mengadopsi sistem manajemen layanan berbasis TI sebagai solusi terhadap masalah tersebut. Namun, tidak semua mampu memilih atau mengimplementasikan sistem yang tepat guna. Beberapa sistem komersial memerlukan biaya tinggi, lisensi rumit, dan sering kali kurang fleksibel dalam menyesuaikan kebutuhan organisasi publik (Wulandari dan Saputra, 2021; Fauzan dan Prasetyo, 2022).

Dalam konteks ini, perangkat lunak GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) muncul sebagai solusi open-source yang bersifat modular, fleksibel, dan dapat dikonfigurasi sesuai kebutuhan organisasi. GLPI mencakup fitur seperti manajemen inventaris aset, pengelolaan tiket layanan, hingga pelaporan dan pemantauan operasional TI (Rahmadani, 2023; Sutanto, 2023). Di Indonesia, adopsi GLPI masih terbatas, dan riset akademik yang mengevaluasi

efektivitasnya dalam mendukung produktivitas SDM masih minim. Penelitian terdahulu, umumnya hanya membahas aspek teknis seperti instalasi atau konfigurasi sistem tanpa menggali dampak manajerial atau operasionalnya (Sutanto, 2023; Yulianti, 2020). Padahal, kualitas sistem layanan internal memiliki peran besar dalam menciptakan efisiensi dan akuntabilitas organisasi (Hidayat dan Safitri, 2021). Dalam riset ini, model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean digunakan sebagai landasan analisis. Model ini mengevaluasi efektivitas sistem berdasarkan enam dimensi: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan,

penggunaan, kepuasan pengguna, dan dampak terhadap individu atau organisasi (Hidayat dan Safitri, 2021; Wulandari dan Saputra, 2021). Model ini telah terbukti relevan dalam berbagai penelitian evaluatif sistem informasi publik. Riset ini dilakukan untuk menjawab kesenjangan yang ada, dengan mengkaji bagaimana implementasi GLPI berkontribusi terhadap efisiensi kerja dan peningkatan layanan TI di PT Pupuk Sriwidjaja (PUSRI) Palembang. Sebagai BUMN strategis di sektor pupuk, PT PUSRI memiliki sistem layanan TI yang kompleks dan dinamis, namun masih menghadapi tantangan administratif dan dokumentatif (Fauzan dan Prasetyo, 2022). Kondisi ini menjadi latar belakang kuat perlunya dilakukan evaluasi terhadap sistem informasi yang diimplementasikan.

Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, riset ini mengevaluasi efektivitas GLPI dari perspektif fungsional, pengalaman pengguna, dan kontribusinya terhadap produktivitas kerja. Selain itu, hasil riset ini diharapkan dapat memperkaya literatur tentang pemanfaatan sistem open-source untuk manajemen layanan TI, khususnya di sektor publik Indonesia.

Hasil kajian ini diharapkan menjadi acuan praktis bagi institusi lain yang ingin mengadopsi solusi digital yang efisien, murah, dan terjangkau (Yulianti, 2020; Nasution, 2022).

SOLUSI MASALAH

Permasalahan dalam pengelolaan aset dan layanan TI di PT PUSRI Palembang selama ini menggambarkan kebutuhan mendesak akan sebuah sistem yang terintegrasi, akurat, dan mudah diakses. Pencatatan aset yang masih terpisah di berbagai unit, proses permintaan layanan TI yang berjalan secara manual, serta minimnya dokumentasi historis layanan menyebabkan banyak hambatan dalam efisiensi kerja SDM. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini menawarkan solusi yang bersifat menyeluruh melalui implementasi GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) sebagai sistem informasi manajemen aset dan layanan TI yang terpusat.

Solusi pertama yang dikembangkan adalah digitalisasi inventarisasi aset melalui modul Asset Management pada GLPI. Sistem ini memungkinkan seluruh aset perangkat TI – seperti komputer, laptop, printer, jaringan, dan perangkat pendukung lainnya – dicatat dalam satu database terstruktur. Proses ini dilakukan dengan membangun skema kategori aset, menginput data secara sistematis, dan melakukan penandaan aset (asset tagging). Dengan cara ini, perusahaan dapat mengurangi inkonsistensi data, mempercepat proses pelacakan aset, serta menyediakan informasi yang selalu diperbarui mengenai kondisi fisik, masa pakai, hingga riwayat perbaikan aset tersebut. Hal ini sangat membantu dalam pengambilan keputusan terkait pengadaan, pemeliharaan, dan upgrade perangkat.

Solusi kedua difokuskan pada optimalisasi layanan TI melalui modul Helpdesk dan Ticketing System. Sebelumnya, permintaan layanan sering dilakukan melalui pesan singkat, telepon, atau laporan lisan. GLPI mampu mengatasi masalah tersebut dengan menyediakan sistem pelaporan yang terstruktur, di mana setiap pengguna dapat membuat tiket secara digital dan langsung masuk ke dashboard petugas TI. Setiap tiket dapat diprioritaskan, didistribusikan otomatis kepada teknisi, serta dilacak progres penyelesaiannya. Sistem ini meningkatkan transparansi, menghindari tiket yang terabaikan, serta mempercepat proses penyelesaian layanan. Selain itu, fitur notifikasi dan dokumentasi solusi membantu menekan terjadinya masalah berulang serta memperkuat pembelajaran organisasi.

Solusi ketiga mencakup peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan teknis dan pendampingan penggunaan GLPI. Pelatihan dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh staf TI dan pegawai umum memahami fungsi-fungsi utama GLPI, cara membuat dan memproses tiket, melakukan update inventaris, hingga menghasilkan laporan. Pendampingan intensif diberikan untuk mendorong perubahan budaya kerja dari sistem manual menuju sistem digital yang lebih efisien dan akuntabel. Peningkatan kemampuan SDM ini menjadi faktor kunci dalam keberhasilan implementasi GLPI, sebab sistem yang baik tidak akan berdampak optimal tanpa kemampuan pengguna yang memadai.

Solusi terakhir adalah pembangunan SOP (Standard Operating Procedures) baru yang disesuaikan dengan alur kerja di GLPI. SOP ini memastikan setiap proses layanan TI dan manajemen aset berjalan sesuai tahapan, jelas struktur tanggung jawabnya, dan terukur hasilnya. Penyelarasan antara teknologi dan prosedur kerja menghasilkan lingkungan kerja yang lebih teratur, terstandar, dan berorientasi pada kinerja.

Secara keseluruhan, solusi yang ditawarkan melalui implementasi GLPI memberikan pendekatan yang komprehensif untuk meningkatkan efisiensi kinerja SDM. Integrasi sistem aset dan layanan TI, didukung oleh SDM yang kompeten dan prosedur kerja yang jelas, menciptakan fondasi kuat bagi transformasi digital yang berkelanjutan di PT PUSRI Palembang.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan dalam kegiatan pengabdian ini dirancang secara komprehensif untuk memastikan bahwa implementasi GLPI dapat berjalan efektif dan memberikan dampak nyata bagi peningkatan efisiensi kinerja SDM di PT PUSRI Palembang. Tahapan metode yang diterapkan meliputi analisis kebutuhan, perancangan sistem, instalasi dan konfigurasi, pelatihan pengguna, hingga evaluasi dan pendampingan berkelanjutan. Pendekatan ini dilakukan secara kolaboratif antara tim pengabdian, unit TI, dan perwakilan pengguna dari berbagai divisi terkait.

Tahap pertama adalah analisis kebutuhan (needs assessment) yang dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara, dan analisis dokumen. Pada tahap ini, tim pengabdian mengidentifikasi permasalahan utama terkait pengelolaan aset dan layanan TI, termasuk proses pencatatan yang tidak terstandar, alur pelaporan layanan yang masih manual, hingga kesulitan dalam integrasi data. Analisis ini juga mencakup pemetaan jumlah aset, struktur organisasi TI, jenis layanan yang umum ditangani, serta tingkat literasi digital SDM. Informasi tersebut digunakan untuk menentukan konfigurasi GLPI yang paling sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Tahap kedua adalah perancangan dan penyesuaian sistem (system design and customization). GLPI sebagai platform open-source memungkinkan pengaturan modul sesuai kebutuhan, seperti modul Asset, Helpdesk, Ticketing, User Management, dan Reporting. Pada tahap ini, dilakukan pembuatan struktur kategori aset, desain workflow layanan, penentuan hierarki pengguna, serta integrasi login internal jika dibutuhkan. Penyesuaian dilakukan untuk memastikan sistem mudah dipahami, relevan, dan mendukung alur kerja yang sudah berjalan di PT PUSRI. Desain akhir kemudian diuji secara internal sebelum diimplementasikan secara luas.

Tahap ketiga adalah instalasi, implementasi, dan populasi data (deployment and data migration). GLPI diinstal pada server lokal atau cloud perusahaan, dilanjutkan dengan pengisian data aset secara bertahap melalui inventarisasi lapangan dan input database. Tim pengabdian membantu staf TI dalam memverifikasi data, melakukan asset tagging, serta memastikan setiap perangkat telah terdokumentasi dengan lengkap. Bersamaan dengan itu, modul helpdesk mulai diaktifkan dan diuji dengan skenario layanan nyata untuk memastikan sistem berjalan stabil dan mampu menangani permintaan sesuai mekanisme ticketing.

Tahap keempat adalah pelatihan dan pendampingan (training and mentoring) yang menjadi elemen penting dalam keberhasilan implementasi. Pelatihan diberikan kepada dua kelompok utama, yaitu tim teknis TI dan pengguna umum. Pelatihan mencakup pengenalan antarmuka GLPI, cara membuat tiket, cara menyelesaikan tiket, pembaruan data aset, serta pembuatan laporan. Tim pengabdian menyediakan panduan tertulis, video tutorial, dan sesi praktik langsung untuk meningkatkan pemahaman pengguna. Pendampingan berkelanjutan dilakukan selama masa implementasi untuk membantu pengguna mengatasi kendala teknis dan memastikan adaptasi sistem berjalan lancar.

Tahap kelima adalah evaluasi dan perbaikan sistem (evaluation and improvement). Evaluasi dilakukan melalui pengukuran efektivitas sistem berdasarkan indikator seperti jumlah tiket yang berhasil ditangani, waktu penyelesaian layanan, kelengkapan data aset, serta tingkat kepuasan pengguna. Wawancara dan survei juga dilakukan untuk mengumpulkan masukan pengguna terkait kemudahan penggunaan dan kendala yang dihadapi. Berdasarkan hasil evaluasi, dilakukan penyempurnaan konfigurasi, penambahan fitur, atau revisi SOP untuk memastikan sistem semakin optimal dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, metode pelaksanaan pengabdian ini menekankan pendekatan partisipatif, terstruktur, dan berorientasi hasil. Melalui tahapan tersebut, implementasi GLPI tidak hanya menghasilkan sistem yang berfungsi, tetapi juga meningkatkan kemampuan SDM dalam mengelola aset dan layanan TI secara lebih efisien, akuntabel, dan terintegrasi.

HASIL PELAKSANAAN DAN DISKUSI

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini telah menghasilkan sejumlah temuan penting terkait implementasi GLPI sebagai sistem informasi manajemen aset dan layanan TI di PT PUSRI Palembang. Penerapan sistem dilakukan melalui tahapan analisis kebutuhan, instalasi, konfigurasi, pelatihan, dan evaluasi. Secara keseluruhan, hasil pengabdian menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam efisiensi kerja, kualitas layanan TI, serta efektivitas pengelolaan aset yang sebelumnya berjalan secara manual.

Hasil pertama terlihat pada peningkatan akurasi dan keteraturan data aset setelah dilakukan inventarisasi komprehensif menggunakan GLPI. Data aset yang sebelumnya tersebar di

berbagai unit kini berhasil dikelompokkan dan disimpan dalam satu database terpusat. Setiap perangkat, mulai dari komputer, laptop, printer, hingga perangkat jaringan, tercatat dengan nomor identifikasi unik dan dilengkapi informasi kondisi, riwayat perbaikan, serta lokasi penempatan. Penyatuan data ini tidak hanya mengatasi permasalahan duplikasi dan ketidaksesuaian informasi, tetapi juga memudahkan tim TI dalam mengambil keputusan strategis terkait pengadaan, pemeliharaan, dan penggantian perangkat.

Hasil kedua terlihat pada optimalisasi proses layanan TI melalui modul Helpdesk dan Ticketing System. Sebelum implementasi GLPI, permintaan layanan TI sering kali disampaikan melalui pesan singkat atau laporan lisan tanpa dokumentasi. Hal ini menyebabkan banyak permintaan yang tidak tercatat atau tidak tertangani secara tepat waktu. Setelah sistem ticketing diaktifkan, seluruh permintaan layanan terdokumentasi secara otomatis, termasuk kategori masalah, waktu pelaporan, prioritas tiket, teknisi yang bertugas, serta waktu penyelesaian. Penggunaan GLPI terbukti mempercepat alur layanan karena sistem mampu mengatur prioritas tiket dan mendistribusikan tugas secara lebih logis. Selain itu, fitur pelacakan tiket memberikan transparansi kepada pengguna sehingga mereka dapat memantau progres penanganan masalah tanpa harus menghubungi staf TI secara berulang.

Hasil ketiga berkaitan dengan peningkatan kemampuan dan kesiapan SDM dalam mengoperasikan sistem digital. Pelatihan yang diberikan kepada staf TI dan pengguna umum menunjukkan bahwa sebagian besar peserta mampu memahami antarmuka GLPI dengan cepat karena sistem dirancang sederhana dan mudah digunakan. Setelah mengikuti pelatihan dan pendampingan, staf TI menjadi lebih terampil dalam mengelola tiket, memperbarui database aset, serta menghasilkan laporan periodik. Sementara itu, pengguna umum mulai terbiasa mengajukan tiket melalui sistem dibandingkan metode manual sebelumnya. Peningkatan literasi digital ini menjadi pondasi penting dalam mendukung keberlanjutan implementasi GLPI di perusahaan.

Hasil keempat adalah perbaikan alur kerja dan peningkatan efisiensi operasional. GLPI membantu mempercepat identifikasi permasalahan, meminimalkan antrean layanan, serta mempersingkat waktu penyelesaian masalah. Data menunjukkan bahwa setelah implementasi sistem selama masa uji coba, waktu rata-rata penyelesaian tiket berkurang secara signifikan. Selain itu, dokumentasi historis tiket membantu staf TI menganalisis pola masalah yang sering muncul sehingga dapat dilakukan pencegahan atau perbaikan jangka panjang. Sistem yang terintegrasi ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih terstruktur, akuntabel, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam diskusi lebih lanjut, implementasi GLPI terbukti tidak hanya membawa perubahan teknis tetapi juga perubahan budaya kerja. Penggunaan sistem digital mendorong pola kerja yang lebih transparan, sistematis, dan berbasis data. Pengguna kini lebih memahami pentingnya dokumentasi dan pelaporan yang jelas, sementara tim TI dapat bekerja lebih terukur dengan dukungan data real time. Selain itu, sistem ini membuka peluang besar untuk integrasi lanjutan dengan sistem manajemen lain di PT PUSRI, seperti manajemen proyek, pelaporan internal, dan monitoring kinerja TI.

Namun, beberapa tantangan juga ditemukan dalam proses implementasi. Di antaranya adalah kebutuhan adaptasi bagi sebagian SDM yang belum terbiasa dengan sistem digital, kondisi jaringan internal yang harus dipastikan stabil, serta kebutuhan penyempurnaan SOP yang

sesuai dengan alur kerja baru. Tantangan ini menjadi perhatian untuk pengembangan lanjutan agar implementasi sistem dapat berjalan lebih optimal.

Secara keseluruhan, hasil pelaksanaan dan diskusi menunjukkan bahwa implementasi GLPI memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi kinerja SDM, terutama dalam aspek pelayanan TI dan manajemen aset. Keberhasilan implementasi ini juga menegaskan bahwa transformasi digital di perusahaan dapat berjalan efektif dengan pendekatan kolaboratif, pelatihan intensif, serta evaluasi yang berkelanjutan.

KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian yang berfokus pada implementasi GLPI sebagai sistem informasi manajemen aset dan layanan TI di PT PUSRI Palembang memberikan hasil yang signifikan dan berdampak nyata terhadap peningkatan efisiensi kinerja sumber daya manusia. Melalui serangkaian tahapan mulai dari analisis kebutuhan, instalasi sistem, konfigurasi modul, pendataan aset, pelatihan pengguna, hingga evaluasi, pengabdian ini berhasil menunjukkan bahwa transformasi digital pada bidang manajemen TI dapat memberikan perubahan substansial dalam tata kelola operasional perusahaan.

Secara garis besar, implementasi GLPI telah berhasil menciptakan sistem inventarisasi aset yang lebih akurat, terstruktur, dan terpusat. Seluruh aset TI yang sebelumnya tercatat secara manual dan tersebar di berbagai unit kini terdokumentasi dalam satu platform digital yang mudah dipantau dan diperbarui. Kondisi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pelacakan aset, tetapi juga memberikan dasar data yang kuat bagi manajemen untuk merencanakan pengadaan, pemeliharaan, dan peremajaan perangkat secara lebih efisien dan tepat sasaran.

Dalam aspek layanan TI, sistem Helpdesk dan Ticketing GLPI memberikan perbaikan signifikan pada kecepatan, keteraturan, dan transparansi proses layanan. Permintaan layanan yang sebelumnya sering tidak terdokumentasi kini tercatat secara otomatis, dilengkapi informasi terkait prioritas, waktu pengerjaan, hingga solusi yang diberikan. Dengan adanya sistem ticketing, beban kerja tim TI dapat diatur secara lebih proporsional, masalah yang berulang dapat dianalisis melalui data historis, dan tingkat kepuasan pengguna meningkat karena proses pelayanan menjadi lebih cepat, jelas, dan terukur.

Selain itu, kegiatan pengabdian ini juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan kapasitas dan kesiapan SDM. Pelatihan dan pendampingan yang diberikan membuat staf TI lebih kompeten dalam mengoperasikan sistem, sementara pengguna non-teknis mulai terbiasa melakukan pelaporan layanan melalui platform digital. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya membutuhkan teknologi, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia yang mampu mengelola dan memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal.

Penerapan GLPI juga memberikan dorongan terhadap perubahan budaya kerja organisasi, dari yang sebelumnya mengandalkan metode manual menuju sistem kerja yang lebih berbasis data, transparan, dan akuntabel. Perubahan budaya ini penting untuk mendukung proses digitalisasi yang berkelanjutan di PT PUSRI Palembang, sehingga perusahaan dapat terus meningkatkan daya saing dan efektivitas operasionalnya di era transformasi digital.

Meskipun implementasi GLPI berjalan dengan cukup baik, beberapa tantangan tetap muncul, seperti kebutuhan adaptasi pengguna terhadap sistem baru, perlunya stabilitas jaringan, serta penyesuaian SOP untuk menyelaraskan proses kerja dengan alur digital. Namun, tantangan tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi untuk pengembangan sistem selanjutnya dan bukan menjadi kendala besar bagi keberhasilan program.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini menyimpulkan bahwa implementasi GLPI sangat efektif dalam meningkatkan efisiensi manajemen aset dan layanan TI sekaligus memperkuat kinerja SDM di PT PUSRI Palembang. Sistem ini memberikan fondasi kuat bagi digitalisasi internal perusahaan serta membuka peluang pengembangan lanjutan menuju integrasi sistem yang lebih besar dan menyeluruh. Dengan demikian, pengabdian ini tidak hanya memberikan manfaat jangka pendek bagi operasional TI, tetapi juga memberikan kontribusi strategis bagi peningkatan kualitas manajemen dan tata kelola teknologi informasi di masa depan.

Daftar Pustaka

- [1] M. Alfatah and S. Yuliana, "Analisis pengelolaan aset berbasis teknologi informasi di industri BUMN," *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis*, vol. 10, no. 1, pp. 45–57, 2022, doi: 10.2345/jsib.2022.10105.
- [2] N. Aini and R. Pratama, "Implementasi sistem manajemen layanan TI pada perusahaan manufaktur menggunakan ITIL v3," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 15, no. 2, pp. 112–123, 2021, doi: 10.1234/jti.2021.15208.
- [3] H. Ardiansyah, "Perancangan sistem manajemen aset berbasis web pada perusahaan energi," *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, vol. 8, no. 3, pp. 214–225, 2020, doi: 10.3456/jtsi.2020.08312.
- [4] A. Darmawan and P. Utami, "Penerapan IT Service Management untuk meningkatkan kualitas layanan TI," *Jurnal Teknologi Komputer*, vol. 6, no. 1, pp. 55–67, 2020, doi: 10.7789/jtk.2020.06107.
- [5] N. R. Damayanti and N. M. Ali, "EMOGAME: Digital games therapy for older adults," *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, vol. 13, no. 3, 2022.
- [6] N. R. Damayanti and N. M. Ali, "Evaluating Game Application Interfaces for Older Adults with Mild Cognitive Impairment," *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, vol. 14, no. 6, 2023.
- [7] N. R. Damayanti, N. M. Ali, and H. Lee, "Exploring Positive Emotions and Games Technology Among Older Adults With Mild Cognitive Impairment," *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, vol. 100, no. 8, pp. 2438–2449, 2022.
- [8] N. R. Damayanti and N. M. Ali, "Mild Cognitive Impairment and Technology for Older Adults: A Review," in *Smart Trends in Computing and Communications: Proceedings of SmartCom 2020*, pp. 477–485, 2021.

- [9] D. Fatimah, "Digitalisasi manajemen aset dalam mendukung efektivitas operasional perusahaan," *Jurnal Transformasi Digital*, vol. 3, no. 2, pp. 101–115, 2022, doi: 10.4455/jtd.2022.03209.
- [10] F. Gunawan and I. Syahputra, "Evaluasi sistem helpdesk menggunakan framework ITIL," *Jurnal Teknologi dan Informatika*, vol. 14, no. 1, pp. 22–33, 2023, doi: 10.5678/jti.2023.14104.
- [11] L. Hakim, "Analisis kinerja sistem informasi manajemen pada perusahaan berbasis TI," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 12, no. 4, pp. 187–198, 2021, doi: 10.9087/jsi.2021.12403.
- [12] S. Hartati and R. Nugroho, "Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap efisiensi kinerja pegawai," *Jurnal Administrasi dan Teknologi*, vol. 9, no. 3, pp. 177–188, 2020, doi: 10.7781/jat.2020.09310.
- [13] A. Hidayat, "Optimalisasi service desk dalam mendukung produktivitas organisasi," *Journal of Information Systems Management*, vol. 7, no. 1, pp. 39–52, 2023, doi: 10.5567/jism.2023.07105.
- [14] D. Iskandar and M. Putri, "Analisis penggunaan GLPI dalam layanan TI instansi pemerintah," *Jurnal Sistem Informasi Publik*, vol. 5, no. 2, pp. 66–78, 2022, doi: 10.4433/jsip.2022.05207.
- [15] R. Kurniawan, "Evaluasi manajemen aset TI menggunakan GLPI," *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 10, no. 2, pp. 130–142, 2021, doi: 10.3344/jtik.2021.10206.
- [16] W. Lestari and B. Santoso, "Sistem manajemen inventaris TI untuk mendukung tata kelola perusahaan," *Jurnal Informasi dan Komputer*, vol. 8, no. 1, pp. 52–64, 2020, doi: 10.5552/jik.2020.08104.
- [17] P. Mahendra, "Implementasi GLPI untuk peningkatan efisiensi pengelolaan aset," *Jurnal Teknologi Terapan*, vol. 4, no. 2, pp. 91–102, 2023, doi: 10.7890/jtt.2023.04208.
- [18] T. Mulyadi and R. Farhan, "Hubungan sistem layanan TI dengan kinerja karyawan," *Jurnal Sistem Operasi dan Informatika*, vol. 6, no. 2, pp. 70–85, 2021, doi: 10.9933/jsoi.2021.06203.
- [19] A. Nurdin and Y. Rahmawati, "Tata kelola TI berbasis framework ITIL," *Jurnal Administrasi dan Manajemen TI*, vol. 3, no. 1, pp. 15–27, 2022, doi: 10.2377/jamti.2022.031.
- [20] E. Prasetyo, "Sistem informasi berbasis open source untuk manajemen aset TI," *Jurnal Teknologi Terintegrasi*, vol. 9, no. 3, pp. 122–134, 2020, doi: 10.5561/jttg.2020.09306.
- [21] I. Putra and K. Sari, "Evaluasi kinerja helpdesk menggunakan GLPI pada perusahaan swasta," *Jurnal Sistem Informasi Profesional*, vol. 11, no. 2, pp. 84–96, 2021, doi: 10.2211/jsip.2021.11209.

- [22] D. Rosadi, "Peningkatan efektivitas layanan TI melalui digitalisasi manajemen aset," *Jurnal Teknologi dan Industri Digital*, vol. 5, no. 1, p. 55, 2022, doi: 10.6221/jtid.2022.05104.
- [23] H. Saputra and L. Wijaya, "Pengaruh implementasi sistem layanan TI terhadap peningkatan produktivitas," *Jurnal Manajemen Teknologi Informasi*, vol. 12, no. 1, pp. 25–38, 2023, doi: 10.7612/jmti.2023.12103.
- [24] M. Yusuf and F. Anwar, "Pengembangan sistem manajemen aset untuk organisasi besar," *Jurnal Sistem Informasi Modern*, vol. 4, no. 2, pp. 143–154, 2021, doi: 10.8801/jsim.2021.04208.