

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Teknologi informasi pada era industri saat ini telah berkembang sangat pesat lebih dari yang kita duga sebelumnya, dan menjadi aset penting bagi setiap perusahaan/organisasi. Tujuan dari layanan itu sendiri adalah mencapai efektivitas dan efisiensi dalam memberikan nilai bagi pelanggan maupun penyedia layanan (Shervita, 2015). Layanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen/user ditekankan untuk bersifat “serba-bisa” dan praktis, sehingga kerap kali perusahaan yang tidak dapat menjaga kualitas layanan mereka kepada konsumen/user berujung pada hilangnya kepercayaan mereka terhadap perusahaan, dan dalam skala besar dapat berdampak langsung pada keberlangsungan proses bisnis perusahaan tersebut. *Information Technology Infrastructure Library* dalam *Information Technology Service Management* saat ini sangat populer di kalangan manajer/praktisi TI. ITIL adalah sebuah kerangka kerja yang dapat diadaptasi sesuai kebutuhan organisasi dalam lingkungan bisnis apapun (Hendro Gunawan, 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk menilai layanan TI menggunakan kerangka kerja ITIL V3 yang digunakan sebagai *tools* yang membantu proses penilaian pengguna terhadap manajemen layanan TI saja. Dalam penelitian ini penulis bekerja sama dengan PT. Transportasi Jakarta (Transjakarta). PT. Transportasi Jakarta adalah pengelola *Transjakarta* yang awalnya bernama Badan Layanan Umum (BLU) Transjakarta dan Unit Pengelola Transjakarta Busway (UPTB). Lembaga ini dibentuk pada tahun 2003 berdasarkan SK Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 110/2003 tentang Pembentukan BP Transjakarta. Lembaga ini dibubarkan pada akhir tahun 2013 dan digantikan oleh PT Transportasi Jakarta yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang resmi didirikan pada 27 Maret 2014.



Gambar I. 1 Logo TransJakarta

TransJakarta adalah sebuah sistem transportasi Bus Rapid Transit (BRT) pertama di Asia Tenggara dan Selatan dengan jalur lintasan terpanjang di dunia (208 km). Sistem BRT ini didesain berdasarkan sistem TransMilenio di Bogota, Kolombia. Berikutnya TransJakarta berencana terus membuka layanan koridor-koridor baru guna kenyamanan para pelanggannya. (PT. TransJakarta, 2017).

## I.2 Rumusan Masalah

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menentukan poin-poin subjektif berdasarkan latar belakang, masalah yang diteliti dan dianalisis, yaitu:

1. Bagaimana hasil penilaian TI dari implementasi proses-proses *Service Operation* khususnya dalam *Event Management*, *Incident Management*, dan *Problem Management* berdasarkan dari penilaian pengguna pada PT. TransJakarta dengan pendekatan ITIL V3?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dibutuhkan sesuai dengan ITIL V3 bagi PT. TransJakarta berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan?

## I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Menganalisis implementasi proses-proses *Service Operation* khususnya dalam *Event Management*, *Incident Management*, dan *Problem Management* berdasarkan oleh penilaian pengguna dalam PT. TransJakarta dengan menggunakan ITIL V3 dan Skala pengukuran Likert.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan yang dibutuhkan sesuai dengan *Framework* ITIL V3 bagi PT. TransJakarta guna meningkatkan layanan teknologi informasi khususnya dalam proses *Event Management*, *Incident Management*, dan *Problem Management* berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan.

#### **I.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Penelitian hanya dilakukan melalui departemen Transformasi Digital Teknologi dan Informasi PT. Transjakarta dan para pengguna layanan PT. Transjakarta melalui metode *survey*.
2. Penelitian hanya dilakukan untuk mengukur layanan TI menggunakan ITIL V3 sebagai *tools* yang membantu proses penilaian pengguna terhadap manajemen layanan TI.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari tugas akhir ini, yaitu:

1. Manfaat untuk penulis sendiri yaitu sebagai sarana penerapan ilmu pembelajaran akademik maupun non-akademik selama dalam institusi Telkom University
2. Manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan peneliti selanjutnya yaitu bagaimana nantinya karya ilmiah ini akan menjadi acuan maupun referensi dan dapat berdampak positif.
3. Adapun manfaat untuk pembaca ialah membantu mengetahui tingkat layanan teknologi informasi dalam Transjakarta dengan mengacu pada *Best Practice* ITIL V3.
4. Terakhir, adapun manfaat untuk Transjakarta sendiri ialah membantu PT. Transjakarta merumuskan rekomendasi dan solusi perbaikan kualitas layanan teknologi informasi yang dibutuhkan sesuai dengan hasil penelitian yang ada.

#### **I.6 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan yang diterapkan dalam tugas akhir ini sebagai berikut, yaitu:

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat

penelitian, hingga teori-teori yang mendasari penelitian karya ilmiah ini.

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis menguraikan cerita secara umum apa itu ITSM, apa yang akan dilihat, kerangka yang akan digunakan beserta alasannya, dan domain yang akan dipakai dari kerangka tersebut.

## BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas sistematika penelitian. Dimulai dari ilmu yang mendasari, penelitian pendukung, pengolahan data, hingga langkah-langkah pengerjaan dalam karya ilmiah ini.

## BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Dalam bab ini membahas tentang proses pengumpulan data dari narasumber dan responden, sehingga data tersebut nantinya dapat penulis olah menjadi informasi untuk dianalisa pada tahapan selanjutnya.

## BAB V ANALISA DATA

Dalam bab ini menjelaskan tentang informasi yang telah diolah oleh penulis dalam bab sebelumnya yang kemudian dilakukan penilaian dan penelitian sehingga menghasilkan nilai dari penelitian tersebut.

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab terakhir ini penulis memberikan kesimpulan dari hasil analisa data dan informasi yang telah dirangkum sebelumnya, sehingga penulis dapat memberikan saran kepada subjek terkait berdasarkan hasil analisa yang telah dibuat sebelumnya.