



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pengguna (Tjiptono, 2007). Harapan pengguna adalah ukuran terhadap kualitas layanan (Addy, 2007). Layanan fokus pada praktik strategi layanan, desain layanan, transisi layanan, operasi layanan dan perbaikan layanan secara terus-menerus (Betz, 2007). Untuk membangun hubungan yang kuat dan langgeng dengan semua pemangku kepentingan maka perlu diterapkan manajemen layanan teknologi dan informasi yang baik dengan cara menerapkan ITSM (*Information Technology Service Management*) dalam perusahaan.

ITSM (*Information Technology Service Management*) didefinisikan sebagai pendekatan operasional teknologi informasi yang difokuskan kepada layanan teknologi informasi, pelanggan, tingkat layanan dan melalui proses penanganan dari segi kegiatan fungsi teknologi informasi sehari-hari (Marrone & Kolbe, 2011). Menurut (Betz, 2007), ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) merupakan panduan yang paling banyak diterapkan untuk ITSM di seluruh dunia, proposi nilai ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) berpusat pada penyedia layanan teknologi dan informasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Pardo, Pino, Garcia, Piattini, & Baldassarre, 2012) terdapat 500 perusahaan yang sudah bersertifikasi menggunakan ITIL di 40 negara. Berdasarkan hasil

survey dengan 110 responden pada konferensi itSMF di Australia, ITIL merupakan inisiatif paling populer, terdapat 24% yang baru memulai implementasi, 58% yang baru menerapkan di sebagian proses operasional perusahaan, 15% yang sudah menerapkan hampir di sebagian besar operasional perusahaan dan yang sudah menerapkan ITIL pada seluruh operasional bisnisnya yaitu 3%.

PT Pertamina (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang berfokus pada industri minyak dan gas bumi. Dengan menjadi perusahaan BUMN PT Pertamina (Persero) memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan. PT Pertamina (Persero) memiliki bagian khusus untuk menangani masalah pelayanan didalam perusahaan yang disebut dengan CSS (*Corporate Shared Service*). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak PT Pertamina (Persero) pada bagian CSS (*Corporate Shared Service*) dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan untuk menunjang operasional perusahaan masih membutuhkan peningkatan lagi karena untuk beberapa pekerjaan masih dilakukan secara manual. Oleh karena itu, perlu dilakukannya pengukuran terhadap kualitas layanan untuk meningkatkan pelayanan di dalam operasional perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, didapatkan suatu perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil pengukuran mengenai layanan teknologi dan informasi dalam perusahaan dengan kerangka kerja ITIL versi 2011 demi meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi pada PT. Pertamina (Persero) ?
2. Bagaimana hasil rekomendasi layanan teknologi dan informasi pada perusahaan berdasarkan hasil dari pengukuran dengan menggunakan kerangka kerja ITIL versi 2011 ?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan masalah agar penelitian lebih terarah, antara lain:

1. Kerangka kerja yang digunakan pada PT Pertamina (Persero) adalah ITIL versi 2011.
2. Hasil akhir penelitian mengacu pada data yang diperoleh dari PT Pertamina (Persero) berdasarkan kuesioner dan wawancara yang dilakukan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, antara lain:

1. Mengetahui hasil dari pengukuran mengenai layanan teknologi dan informasi dalam perusahaan dengan metode ITIL versi 2011.

2. Memberikan hasil berupa rekomendasi, nilai kelebihan dan kelemahan mengenai layanan teknologi dan informasi berdasar hasil yang diperoleh pada perusahaan.

