

## ABSTRAK

# **PENILAIAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI BERDASARKAN SURVEY KEPUASAN PENGGUNA DENGAN *FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) V3* DI PT. TRANSPORTASI JAKARTA (TRANSJAKARTA)**

***(PROCESS EVENT MANAGEMENT, INCIDENT MANAGEMENT,  
PROBLEM MANAGEMENT)***

Oleh:

**MUHAMMAD AZHAR PRISETIAHADI  
1202164235**

Sektor TI memainkan peranan penting dalam menunjang proses bisnis hingga kualitas layanan suatu organisasi/perusahaan, sehingga sektor ini menjadi tolak ukur daya saing perusahaan tersebut. Mengacu pada penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan model yang serupa, penelitian ini bertujuan untuk menilai layanan menggunakan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library V3*, dalam penelitian ini penulis bekerja sama dengan PT. Transportasi Jakarta (Transjakarta). Tujuan penelitian Tugas Akhir ini yaitu untuk menganalisis tingkat implementasi layanan TI khusus nya proses-proses *Service Operation* dalam PT. Transjakarta khususnya dalam proses *Event Management, Incident Management*, dan *Problem Management* dengan menggunakan kerangka acuan ITIL V3 dan didasari oleh penilaian pengguna layanan PT. Transjakarta. Layanan TI yang di maksud adalah kesiapan dalam implementasi proses-proses yang sudah berjalan hingga saat ini dan bagaimana proses-proses tersebut memberikan dampak kepada pengguna. Dalam penelitian ini juga menggunakan metode *survey* berupa kuesioner terbuka kepada pengguna untuk membantu memberikan *feedback* dari pengalaman mereka selama menggunakan layanan PT. Transjakarta.

Guna menghitung nilai proses dalam layanan TI, penelitian ini menggunakan metode pengukuran Skala Likert. Skala pengukuran Likert adalah salah satu metode perhitungan skala yang umum digunakan untuk mendapatkan dan mengolah data yang bersifat kualitatif. Selanjutnya dalam penelitian ini membutuhkan data/dokumen dari objek penelitian, data tersebut yang kemudian akan menjadi bahan dasar penelitian serta tahap-tahap berikutnya. Data kemudian dianalisis sesuai dengan kebutuhannya untuk menghasilkan nilai yang diperlukan, diantaranya melakukan Analisis *Event Management, Incident Management, Problem Management* dan Analisis SOP IT Operasional. Selanjutnya data survey dilakukan perhitungan dengan metode Skala Likert. Kemudian dilakukan analisis pencocokan hasil perbandingan proses eksisting dengan hasil perhitungan survey. Hasil dari penilaian tersebut setelahnya dapat digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan. PT. Transjakarta sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara dengan pengguna layanan terbanyak di Indonesia tentu nya ingin meningkatkan layanan teknologi informasi yang ada.

Kata Kunci: *TI, Layanan, Proses, ITIL, Likert, Manajemen.*