

**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)**

***VALUATION OF INFORMATION TECHNOLOGY SERVICES BASED ON
USER SATISFACTION SURVEY USING INFORMATION TECHNOLOGY
INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) V3 FRAMEWORK AT PT.
TRANSPORTATION JAKARTA (TRANSJAKARTA)***

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

Muhammad Azhar Prisetiahadi¹, Lukman Abdurrahman², Ryan Adhitya Nugraha³

^{1,2,3} Universitas Telkom, Bandung

**muhammadazharp@student.telkomuniversity.ac.id¹, abdural@telkomuniversity.ac.id²,
ranugraha@telkomuniversity.ac.id³**

Abstrak

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 penialaian 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.*

Abstract

The IT sector plays an important role in supporting business processes to the service quality of an organization/company, so that this sector becomes a benchmark for the competitiveness of the company. Referring to previous studies with similar models, this study aims to assess services using the Information Technology Infrastructure Library V3 framework, in this study the authors collaborated with PT. Transjakarta Jakarta (Transjakarta). The purpose of this final project is to analyze the level of implementation of IT services, especially the Service Operation processes in PT. Transjakarta especially in the process of Event Management, Incident Management, and Problem Management using the ITIL V3 reference framework and based on the assessment of service users of PT. Transjakarta. The intended IT service is readiness in implementing processes that have been running to date and how these processes have an impact on users. In this study also used a survey method in the form of an open questionnaire to users to help provide feedback from their experience while using the services of PT. Transjakarta.

In order to calculate the value of processes in IT services, this study uses a Likert Scale measurement method. The Likert measurement scale is one of the commonly used scale calculation methods to obtain and process qualitative data. Furthermore, this research requires data/documents from the object of research, the data which will then become the basic material for research and subsequent stages. The data is then analyzed according to its needs to produce the required values, including conducting Analysis of Event Management, Incident Management, Problem Management and Analysis of Operational IT SOPs. Furthermore, the survey data was calculated using the Likert Scale method. Then the analysis of the comparison between the results of the existing process and the results of the survey calculations is carried out. The results of the assessment can then be used to provide recommendations for improvement. PT. Transjakarta as one of the State-Owned Enterprises with the most service users in Indonesia certainly wants to improve existing information technology services.

Keywords: *IT, Services, Process, ITIL, Likert, Management.*

1. Pendahuluan

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 [22]. 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 [8].

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.

2. Dasar Teori

2.1 Manajemen Layanan TI

Layanan TI pada saat ini menjadi bagian terpenting dalam perusahaan/organisasi, terutama yang bergerak dalam bidang penyedia jasa maupun layanan itu sendiri. ITSM adalah proses pelayanan dengan tujuan penerapan TI yang ada dapat tercapai dengan efektif dan efisien guna menghasilkan nilai bagi pelanggan [10]. ITSM terlibat pada semua proses layanan hingga operasional. Mulai dari merancang sistem layanan TI, menyalurkan nilai (*value*) dalam sistem operasional sehari-hari perusahaan, hingga pengelolaan sumber daya (asset, staff, TI, dll.) untuk terus melakukan perkembangan yang diperlukan. Hal ini menjamin ITSM dalam melakukan penyesuaian TI dengan kebutuhan bisnis yang ada, diiringi dengan visi & misi perusahaan dalam menentukan arah perkembangan bisnis mereka, serta memenuhi keinginan para pemegang kepentingan dalam perusahaan.

2.2 Information Technology Infrastructure Library

Framework ITIL telah berkembang lebih dari 20 tahun lamanya. Sebagai framework paling umum yang digunakan banyak perusahaan, dalam penerapannya dalam layanan TI membuktikan bahwa ITIL menyediakan framework acuan yang praktis, pendekatan identifikasi perencanaan hingga dukungan layanan IT yang kompeten, sehingga telah mendorong banyak praktisi Service Management Layer (SML) dalam dunia industri untuk menerapkan ITIL dalam lingkup kerja mereka [5]. ITIL merupakan evolusi framework terbaru dari yang paling banyak diadopsi secara luas untuk ITSM (Information Technology Service Management). Tujuan utama dari ITSM adalah guna memberikan layanan TI terbaik kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan bisnis organisasi. Para penggunanya pun beragam, mulai dari mahasiswa dengan bisnis yang mengambil langkah pertama dalam manajemen layanan, hingga profesional berpengalaman yang terbiasa dengan versi ITIL sebelumnya, maupun praktisi industri terbaik lainnya. *Framework* ITIL akan memberikan penggunaannya pemahaman mengenai manajemen pelayanan, kerangka kerja, dan bagaimana menjelaskan konsep-konsep dari kerangka manajemen pelayanan kepada calon pengguna/professional guna mencapai keselarasan TI dengan proses bisnis yang ada, sehingga akan membantu perusahaan mencapai potensi layanan terbaiknya.

2.3 Information Technology Infrastructure Library Version 3

Information Technology Infrastructure Library Version 3 adalah kerangka kerja yang dirilis pertama kali pada tahun 2007 lalu mengalami beberapa pembaruan pada 2011 dan terakhir pada 2017. Merupakan generasi penerus dari versi sebelumnya (ITIL V2) yang pertama kali dirilis pada 2001. ITIL V3 membawa perubahan pada kerangka kerja manajemen layanan TI dari pendahulunya, yaitu mengadopsi sistem pendekatan 'Service Lifecycle' untuk solusi integrasi bisnis teknologi informasi. Selain itu, ITIL V3 juga lebih menekankan pada integrasi bisnis TI yang terbagi menjadi 5 volume modul yang lebih padu, yaitu *Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Continual Service Improvement*

Pada 2011, AXELOS melakukan pembaruan dalam ITIL V3. Meskipun tidak ada konsep baru maupun metode yang berbeda, pembaruan ini ditujukan untuk mengatasi perbaikan modul yang berfokus untuk membuat informasi menjadi lebih jelas dan mudah dipahami

2.4 Event Management

Event Management adalah satu contoh *practice* dalam kerangka kerja ITIL V3 dalam domain *Service Operation*. Peristiwa (*Event*) biasanya berupa pemberitahuan yang dibuat oleh layanan TI, Item Konfigurasi (CI), atau alat pemantauan lainnya. Layanan operasional yang efektif bergantung pada kesiapan status infrastruktur dan tanggap dalam mendeteksi setiap penyimpangan dari operasi normal atau yang diharapkan. Tujuan dari *practice Event Management* adalah untuk mendeteksi peristiwa (*Event*), memahaminya, dan menentukan tindakan kontrol yang sesuai. Oleh karena itu, *Event Management* menjadi dasar untuk pengendalian operasional dalam ITIL V3 [5].

2.5 Incident Management

Incident Management adalah satu contoh *practice* lain dalam kerangka kerja ITIL V3 dalam domain *Service Operation*. Tujuan dari *practice Incident Management* adalah untuk mengurangi kemungkinan dan dampak insiden dengan mengidentifikasi penyebab aktual dan potensial insiden, dan mengelola solusi dan kesalahan yang diketahui. Dalam ITIL V3, bagian ini ditangani oleh *practice Incident Management* [5].

2.6 Problem Management

Problem Management adalah satu contoh *practice* lain dalam kerangka kerja *best practice* ITIL V3 dalam domain *Service Operation*. Tujuan dari *practice Problem Management* adalah untuk mengatasi pola insiden yang kerap berulang, serta mencegahnya terjadi lagi di masa depan. Setiap layanan memiliki kesalahan (*errors*), kelemahan (*flaws*), atau kerentanan (*vulnerabilities*) yang dapat menyebabkan insiden. Banyak kesalahan diidentifikasi dan diselesaikan sebelum layanan disampaikan. Namun, beberapa tetap tidak teridentifikasi atau tidak terselesaikan, dan mungkin berisiko untuk layanan langsung. Dalam ITIL V3, kesalahan ini disebut masalah dan ditangani oleh *practice Problem Management* [5].

2.7 Skala Pengukuran Likert

Skala pengukuran Likert adalah salah satu metode perhitungan skala yang umum digunakan untuk mendapatkan dan mengolah data yang bersifat kualitatif. Skala ini umumnya diterapkan untuk aktivitas *survey*, bertujuan untuk mengetahui penilaian dan pendapat seseorang ataupun komunitas terhadap suatu subjek maupun fenomena tertentu. Dalam prosesnya, skala pengukuran Likert menggunakan tingkatan/*level* sesuai urutan poin penilaian, umumnya terbagi menjadi 5 pilihan jawaban dalam penilaian tersebut, dari skala 1 – 5 yang diwakili oleh pilihan dari “Sangat Tidak Setuju”, “Kurang Setuju”, “Kurang Setuju”, “Setuju”, hingga “Sangat Setuju”. Pilihan jawaban ini nantinya akan dijawab oleh target komunitas atau koresponden bebas yang dituju untuk penelitian

Tabel II. 4 Bobot Penilaian Pernyataan Negatif

PILIHAN	SKALA JAWABAN	NILAI
STS	SANGAT TIDAK SETUJU	1
TS	TIDAK SETUJU	2
KS	KURANG SETUJU	3
S	SETUJU	4
SS	SANGAT SETUJU	5

Tabel II. 5 Bobot Penilaian Pernyataan Positif

PILIHAN	SKALA JAWABAN	NILAI
SS	SANGAT SETUJU	5
S	SETUJU	4
KS	KURANG SETUJU	3
TS	TIDAK SETUJU	2
STS	SANGAT TIDAK SETUJU	1

Seperti yang dijelaskan dalam Tabel II.4 dan Tabel II.5 di atas, dalam menerjemahkan hasil skala likert, salah satunya adalah dengan analisis interval. Agar dapat dihitung dalam bentuk kuantitatif, jawaban dari responden diberi bobot atau skor. Bobot atau skor yang diberikan untuk pernyataan ini misalnya Sangat Setuju (SS) = 5, Setuju (S) = 4, Kurang Setuju (KS) = 3, Tidak Setuju (TS) = 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) = 1. Setelahnya dengan menetapkan skor tertinggi dan terendah dari rubrik tersebut, dengan asumsi jumlah responden 150 orang, maka skor maksimum = $150 \times 5 = 750$ (jumlah responden x skor tertinggi likert), Skor minimum = $150 \times 1 = 150$ (jumlah responden x skor terendah likert), dan perhitungan Indeks Persentase (%) ($\text{Total Skor} / \text{Skor Maksimum} \times 100\%$) [12]. Dengan Interval Penilaian:

Tabel II. 6 Index Kategori Interval Penilaian Jawaban Survey

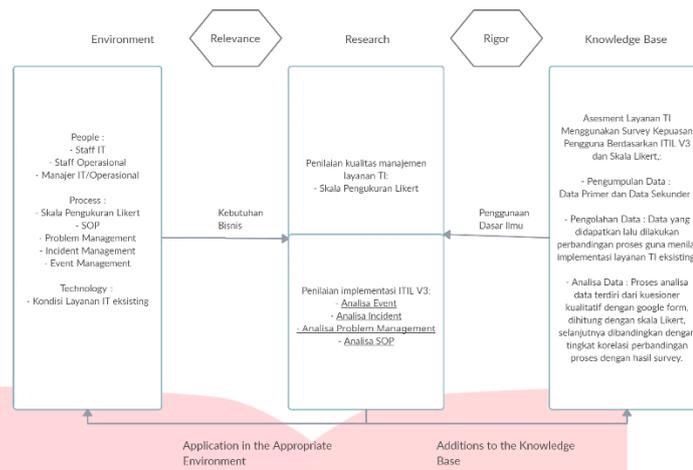
<i>Index</i>	<i>Categorization</i>
0% – 19,99%	Sangat Tidak Setuju
20% – 39,99%	Tidak Setuju
40% – 59,99%	Kurang Setuju
60% – 79,99%	Setuju
80% – 100%	Sangat Setuju

3. Metodologi Penelitian

Data yang dibutuhkan diperoleh melalui wawancara, analisis lapangan, dan sumber-sumber terbuka maupun tertutup terkait objek perusahaan dan *value* yang dibutuhkan. Dengan begitu, data yang didapatkan pun menjadi akurat, terpercaya, dan dapat diandalkan. Dari hasil tersebut maka penelitian dapat dilanjutkan ke tahap evaluasi untuk mengetahui implementasi manajemen layanan TI yang ada dalam perusahaan saat ini. Dalam upaya memaksimalkan layanan TI suatu perusahaan, implementasi dari *Incident Management* dan *Problem Management* dengan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) merupakan salah satu solusi yang dibutuhkan [21].

Dalam proses wawancara langsung dengan perwakilan objek yang diteliti, maka akan didapatkan sejumlah data yang nantinya akan digunakan dalam proses pengolahan dan pengumpulan data, diantaranya data *Event Management*, *Incident Management*, *Problem Management*, kebijakan

dan SOP IT Operasional PT. Transjakarta, Struktur Organisasi PT. Transjakarta. Seperti yang dijelaskan Gambar III. 1 berikut ini:



Gambar III. 1 Model Konseptual dengan Model Hevner

4. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini khususnya di setiap proses di PT. Transjakarta dalam menangani kejadian (*Event Management*), insiden (*Incident Management*), dan masalah (*Problem Management*) yang terjadi dalam proses bisnis sehari – hari mereka. Hasil dari asesmen ini pun nantinya akan digunakan sebagai usulan dalam perencanaan peningkatan manajemen layanan dari proses – proses yang ada. Penilaian layanan TI dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode survey kepada publik (150 responden), khususnya pengguna, dengan media *Google Form*, yang selanjutnya akan dilakukan asesmen dengan skala pengukuran Likert terhadap layanan tiap – tiap proses yang dijadikan subjek penelitian, yaitu kejadian (*Event Management*), insiden (*Incident Management*), dan masalah (*Problem Management*).

Hasil Asesmen Readiness Event Management

1. Asesmen Readiness Event Management.

Tabel V. 1 Hasil Analisis Layanan TI dari Penilaian Pengguna pada Proses Event Management

Proses	Pertanyaan	Jawaban dari Responden					Nilai Total
		SS	S	KS	TS	STS	
Event Management	1	29	81	35	5	0	584
	2	33	88	25	4	0	600
	3	29	79	32	8	2	575
	4	31	90	25	4	0	598
	5	33	89	23	5	0	636
	6	27	104	17	2	0	606
	7	16	74	48	7	5	539
	8	20	97	30	3	0	584
	9	26	106	18	0	0	608
	10	22	104	23	1	0	597
Total							6527
Rata - Rata							652.7

Dari hasil perhitungan asesmen yang telah dilakukan di atas, dapat diketahui bahwa skor total dari jawaban responden adalah 6527 poin, dengan skor rata – rata ialah 652,7 poin. Dari hasil perhitungan asesmen yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa dari 10 pertanyaan terkait proses *Event Management* yang telah diterapkan PT. Transjakarta selama ini memiliki rata – rata persentase kepuasan pengguna berjumlah 78,4%.

Maka dari hasil tersebut kita telah memperoleh skor skala Likert dalam proses *Event Management* berada pada angka 78,4%, yang masuk kedalam kategori Level Setuju. Dalam penerapannya itu sendiri diketahui dalam proses eksisting *Event Management* dalam PT. Transjakarta terdapat proses yang belum optimal sesuai pengalaman pengguna. Maka dapat diketahui bahwa proses yang belum optimal dalam kondisi eksisting berdasarkan dari hasil penilaian pengguna adalah proses *Trigger*, dengan indeks penilaian di angka 71%.

Hasil Asesmen Readiness Incident Management

2. Asesmen Readiness Incident Management

Tabel V. 2 Hasil Analisis Layanan TI dari Penilaian Pengguna pada Proses Incident Management

Proses	Pertanyaan	Jawaban dari Responden					Nilai Total
		SS	S	KS	TS	STS	
Incident Management	1	23	96	27	3	1	587
	2	21	89	34	6	0	575
	3	24	106	20	0	0	604
	4	25	102	21	2	0	600
	5	33	92	22	3	0	605
	6	30	97	22	1	0	606
	7	25	107	17	1	0	606
	8	23	114	10	3	0	607
	9	21	104	17	6	2	586
Total						5376	
Rata – Rata						597.33	

Dari hasil perhitungan asesmen yang telah dilakukan di atas, dapat diketahui bahwa skor total dari jawaban responden adalah 5376 poin, dengan skor rata – rata ialah 597,33 poin. Dari hasil perhitungan asesmen yang telah dilakukan pada Tabel V.4 di atas, dapat diketahui bahwa dari 10 pertanyaan terkait proses *Incident Management* yang telah diterapkan PT. Transjakarta selama ini memiliki rata – rata persentase kepuasan pengguna berjumlah 79,5%. Maka dari hasil tersebut kita telah memperoleh skor skala Likert dalam proses *Incident Management* berada pada angka 79,5%, yang masuk kedalam kategori Level Setuju. Dalam penerapannya itu sendiri diketahui dalam proses eksisting *Incident Management* dalam PT. Transjakarta terdapat proses yang belum optimal sesuai pengalaman pengguna. Maka dapat diketahui bahwa proses yang belum optimal dalam kondisi eksisting berdasarkan dari hasil penilaian pengguna adalah proses *Incident Logging*, dengan indeks penilaian berada di angka 76%.

Hasil Asesmen Readiness Problem Management

3. Asesmen Readiness Problem Management

Tabel V. 3 Hasil Analisis Layanan TI dari Penilaian Pengguna pada Proses Problem Management

Proses	Pertanyaan	Jawaban dari Responden					Nilai Total
		SS	S	KS	TS	STS	
Problem Management	1	14	66	55	11	4	525
	2	18	111	17	4	0	593
	3	19	112	17	1	1	597
	4	22	97	29	2	0	589
	5	22	104	21	2	1	594
	6	22	103	21	3	1	592
	7	14	106	26	4	0	580
Total						4070	
Rata – Rata						581.43	

Dari hasil perhitungan asesmen yang telah dilakukan di atas, dapat diketahui bahwa skor total dari

jawaban responden adalah 4070 poin, dengan skor rata – rata ialah 581,43 poin. Dari hasil perhitungan asesmen yang telah dilakukan pada Tabel V.6 di atas, dapat diketahui bahwa dari 10 pertanyaan terkait proses *Problem Management* yang telah diterapkan PT. Transjakarta selama ini memiliki rata – rata persentase kepuasan pengguna berjumlah 77,5%. Maka dari hasil tersebut kita telah memperoleh skor skala Likert dalam proses *Problem Management* berada pada angka 77,5%, yang masuk kedalam kategori Level Setuju. Dalam penerapannya itu sendiri diketahui dalam proses eksisting *Problem Management* dalam PT. Transjakarta terdapat proses yang belum optimal sesuai pengalaman pengguna. Maka dapat diketahui bahwa proses yang belum optimal dalam kondisi eksisting berdasarkan dari hasil penilaian pengguna adalah proses *Problem Detection*, dengan indeks penilaian berada di angka 70%.

Analisis Hasil Perhitungan Likert

4. Hasil Analisis penilaian proses eksisting dengan *Best Practice* ITIL V3 dan Asesmen Readiness Event Management, Incident Management, dan Problem Management berdasarkan hasil penilaian pengguna.

Tabel V. 4 Hasil Analisis Skala Likert

Proses	Skala Likert (%)
<i>Event Management</i>	78,4% (Setuju)
<i>Incident Management</i>	79,5% (Setuju)
<i>Problem Management</i>	77,5% (Setuju)

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Tabel V.7 di atas, berdasarkan hasil dari kuesioner yang di telah disebar dan dijawab oleh responden melalui *Google Form* terkait layanan TI PT. Transjakarta yang mengacu pada *best practice* ITIL V3 dalam domain *Service Operation* khususnya pada proses *Event Management*, *Incident Management*, dan *Problem Management*, dapat diketahui bahwa setiap proses memiliki hasil yang berbeda – beda, namun berada dalam kategori level yang sama.

Analisis Korelasi Proses Eksisting Dengan Hasil Survey Kepuasan Pengguna

Setelah dilakukan pencocokan hasil perbandingan SOP eksisting yang telah dicocokkan dengan *Best Practice* ITIL V3 dan ditemukan ada nya proses – proses yang belum tersedia, maka selanjutnya dilanjutkan dengan analisa korelasi antara proses eksisting saat ini dengan hasil survey kepuasan pengguna yang telah dilakukan sebelumnya. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Tabel V.8 di bawah, diketahui bahwa tidak ditemukan ada nya keterkaitan antara proses – proses yang belum tersedia saat ini dengan hasil kepuasan pengguna.

Tabel V. 5 Tabel Analisis Korelasi Proses Eksisting dengan Hasil Survey Kepuasan Pengguna

Process	Process yang Belum Tersedia dalam SOP Eksisting	Nilai Terendah dalam Hasil Survey
<i>Event Management</i>	<i>Event Occurs</i> <i>Event Correlation</i> <i>Close Actions</i>	<i>Trigger</i>
<i>Incident Management</i>	<i>Incident Categorization</i> <i>Incident Prioritization</i>	<i>Incident Logging</i>
<i>Problem Management</i>	<i>Problem Prioritization</i>	<i>Problem Detection</i>

Dari hasil tersebut, maka meskipun sejauh ini PT. Transjakarta belum melakukan implementasi *Best Practices* ITIL V3 secara menyeluruh, namun pengguna tidak sepenuhnya merasakan ada dampak nyata dari proses – proses yang belum tersedia tersebut. Seperti yang dijelaskan pada Tabel V.8 di atas, meskipun dalam dokumentasinya terdapat proses *Event Occurs* yang belum tersedia dalam SOP eksisting, namun setelah dilakukan *survey* kepada pengguna didapatkan bahwa proses yang bernilai paling kecil ternyata adalah proses *Trigger*. Dapat diketahui bahwa pengguna memiliki sudut pandang tertentu terhadap proses yang ada, dengan menghasilkan nilai terendah pada proses yang dinilai belum optimal ataupun berdampak baik bagi para pengguna. Walaupun proses – proses tersebut dinilai belum optimal dan dibutuhkan ada nya peningkatan, dapat diketahui bahwa hal tersebut tidak memiliki keterkaitan yang nyata dengan proses – proses yang belum tersedia dalam SOP eksisting saat ini.

5. Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis terhadap proses operasional eksisting (Event Management, Incident Management, Problem Management) yang berjalan saat ini dan dibandingkan dengan proses Best Practices ITIL V3, ditemukan adanya proses-proses yang telah mewakili proses dalam ITIL V3. Meskipun demikian dalam proses eksisting nya belum sepenuhnya menerapkan proses-proses dalam ITIL V3 secara lengkap, terdapat beberapa proses dalam ITIL V3 yang belum diterapkan dalam proses SOP eksisting saat ini, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya dalam BAB V.

Setelah dilakukan analisis terhadap penerapan proses dalam layanan sehari-hari oleh PT. Transjakarta menggunakan metode survey terbuka kepada pengguna, diketahui bahwa sebanyak 77 – 79,5% (hasil skala Likert) dari 150 orang pengguna setuju dengan adanya proses-proses yang telah diterapkan oleh PT. Transjakarta dalam layanan nya selama ini. Hal ini menandakan bahwa meski PT. Transjakarta telah menerapkan proses Event Management, Incident Management, dan Problem Management dengan cukup baik namun ternyata belum optimal. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, hasil ini menjadi tolak ukur layanan TI yang telah diterapkan PT. Transjakarta sejauh ini melalui penilaian pengguna dan untuk bisa berkembang lebih baik lagi kedepan nya. Salah satu nya adalah dengan memperbaiki ataupun mengubah kinerja dalam proses-proses yang bernilai rendah dalam penilaian.

Dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa meskipun sejauh ini PT. Transjakarta belum melakukan implementasi Best Practices ITIL V3 secara menyeluruh, namun pengguna tidak sepenuhnya merasakan ada dampak nyata dari proses – proses yang belum tersedia tersebut. Walaupun proses – proses tersebut dinilai belum optimal dan dibutuhkan ada nya peningkatan, dapat diketahui bahwa hal tersebut tidak memiliki keterkaitan yang nyata dengan proses – proses yang belum tersedia dalam SOP eksisting saat ini.

REFERENSI

- [1] Angelina, S. D. (2014). Penilaian Tingkat Kematangan Kesiapan dan Implementasi Layanan Teknologi.
- [2] Assegaff, A. (2018). PERENCANAAN INFORMATION TECHNOLOGY INCIDENT MANAGEMENT MENGGUNAKAN ITIL V3 PADA PT. TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA.
- [3] AXELOS.Ltd. (2013). *ITIL : The Basics*. Norwich: The APM Group and The Stationery Office.
- [4] Commerce, O. o. (2007). *ITIL: Service Operation*. London: The Stationery Office.
- [5] Designer, B. (n.d.). *The Difference Between Key Performance Indicators (KPIs)*. Retrieved from BSC Designer: www.bscdesigner.com
- [6] Figula, D. (2019). Proposal of IPC (Incident, Problem and Change) Management Optimization after Transformation from Distributed Infrastructure to Cloud solution.
- [7] Gunawan, H. (2019). Strategic Management for IT Services Using the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Framework.
- [8] Irawan, M. S. (2018). IMPLEMENTATION OF INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT IN MANUFACTURING COMPANIES USING ITIL VERSION 3 DOMAIN SERVICE STRATEGY CASE STUDY: PT ALBASIA NUSA KARYA.
- [9] ITSMF. (2007). *An Introductory Overview of ITIL V3*. The UK Chapter of the itSMF.
- [10] Pranatawijaya, V. H. (2019). Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert dan Guttman.
- [11] Prasetya, C. D. (2018). PERENCANAAN INFORMATION TECHNOLOGY PROBLEM MANAGEMENT BERDASARKAN ITIL V3 PADA RSU HAJI SURABAYA.
- [12] PT. Transportasi Jakarta. (2017). *Tentang Layanan Bus Transjakarta*. Retrieved from TransJakarta: <https://transjakarta.co.id/produk-dan-layanan/layanan-bus/transjakarta/>
- [13] PT. Transportasi Jakarta. (2020). *No. Dok. PS-TJ-DT.04.01-01*. Jakarta: PT. Transportasi Jakarta.
- [14] PT. Transportasi Jakarta. (2020). *No. Dok. PS-TJ-DT.04.02-01*. Jakarta: PT. Transportasi Jakarta.
- [15] PT. Transportasi Jakarta. (2020). *No. Dok. PS-TJ-DT.04.02-02*. Jakarta: PT. Transportasi Jakarta.
- [16] PT. Transportasi Jakarta. (2020). *No. Dok. PS-TJ-MD.01.01-07*. Jakarta: PT. Transportasi Jakarta.
- [17] PT. Transportasi Jakarta. (2020). *Sejarah PT. Transjakarta*. Retrieved from TransJakarta: <https://transjakarta.co.id/tentang-transjakarta/sejarah/>
- [18] PT. Transportasi Jakarta. (n.d.). *Struktur Organisasi PT. Transjakarta*. Retrieved from TransJakarta: <https://transjakarta.co.id/tentang-transjakarta/struktur-organisasi/>
- [19] Putra, S. P. (2016). ANALISIS PENGELOLAAN LAYANAN TI PADA DOMAIN SERVICE OPERATION DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3.
- [20] Putri, S. A. (2015). Evaluasi Tingkat Kesiapan Service Design menggunakan IT Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 pada PT Fajar Mas Murni Bekasi (Studi kasus : Aplikasi AS400).
- [21] Zailina, M. (2020). PERANCANGAN SERVICE LEVEL AGREEMENT PADA LAYANAN IRAISE BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3.