

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Aplikasi MyTENS di Divisi Layanan Pelanggan PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor) merupakan inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan layanan telekomunikasi. Seiring dengan perkembangan era digital, aplikasi ini diharapkan mampu memberikan layanan yang lebih responsif dan optimal. Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), penggunaan aplikasi mobile di Indonesia terus meningkat, dengan lebih dari 70% pengguna internet mengakses layanan melalui perangkat mobile [1]. Data ini menggarisbawahi pentingnya pengembangan aplikasi seperti MyTENS untuk mendukung operasional layanan yang lebih efektif.

Analisis terhadap tingkat kematangan manajemen insiden layanan teknologi informasi pada aplikasi ini menjadi sangat penting. Dengan Maturity Level Self-Assessment ITIL v4, PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor) dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pengelolaan insiden layanan, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan secara keseluruhan [2]. Namun, tantangan tetap ada. Salah satu kendala utama adalah memastikan bahwa aplikasi MyTENS mudah digunakan dan dapat diakses oleh seluruh pelanggan. Selain itu, fitur aplikasi perlu terus diperbarui agar tetap relevan dengan kebutuhan pelanggan yang dinamis [3]. Oleh sebab itu, PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor) harus rutin mengevaluasi aplikasi ini serta mendengarkan umpan balik pengguna untuk meningkatkan layanan yang disediakan.

Dalam konteks ini, penggunaan Maturity Level Self-Assessment ITIL v4 menjadi sangat relevan. Penilaian ini membantu PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor) tidak hanya untuk memenuhi standar industri, tetapi juga untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pelanggan dan teknologi. Studi menunjukkan bahwa organisasi yang menerapkan best practices dalam manajemen layanan TI dapat mencapai keunggulan kompetitif yang signifikan [4]. Dengan demikian, analisis tingkat kematangan ini berkontribusi langsung pada pengembangan berkelanjutan

aplikasi MyTENS dan peningkatan layanan pelanggan.

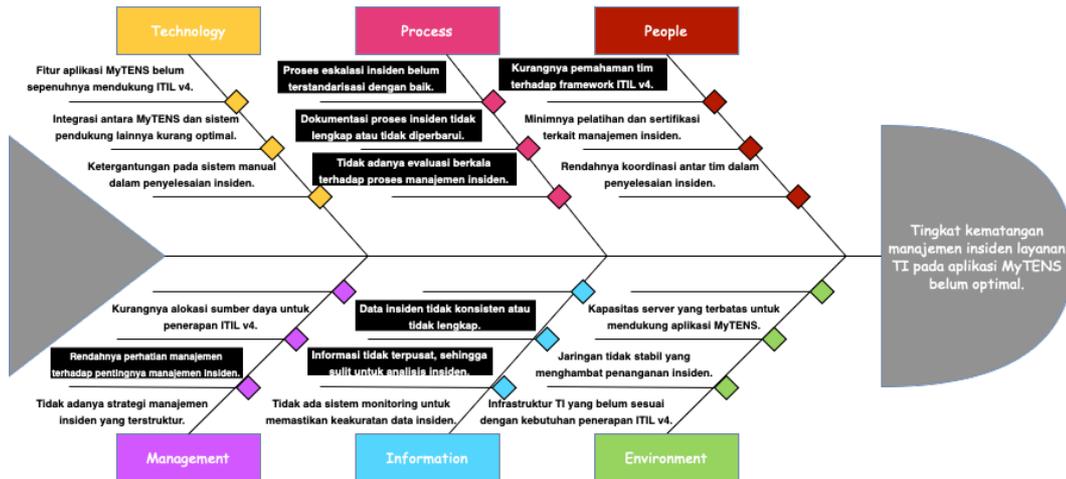
Kesenjangan antara kondisi saat ini dan yang diharapkan di masa depan juga menjadi fokus penelitian ini. Banyak organisasi masih menggunakan pendekatan tradisional dalam pengelolaan insiden layanan, yang sering kali kurang efisien. Oleh karena itu, PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor) perlu mengidentifikasi kesenjangan ini dan merancang strategi untuk mencapai kondisi ideal di masa depan.

Untuk mewujudkan tujuan tersebut, pelatihan dan pengembangan karyawan di Divisi Layanan Pelanggan menjadi hal yang sangat penting. Pelatihan ini harus mencakup pemahaman mendalam tentang ITIL v4 dan penerapan best practices dalam manajemen insiden layanan. Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan efektif dapat meningkatkan keterampilan karyawan sekaligus kualitas layanan [5]. Investasi dalam pengembangan sumber daya manusia ini akan berdampak langsung pada keberhasilan aplikasi MyTENS dan peningkatan efisiensi layanan.

Sebagai kesimpulan, analisis tingkat kematangan manajemen insiden layanan teknologi informasi pada aplikasi MyTENS sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan operasional. Dengan menerapkan Maturity Level Self-Assessment ITIL v4, PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor) dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta merumuskan strategi perbaikan yang efektif. Pendekatan berbasis standar industri dan pengembangan sumber daya manusia akan menjadi kunci keberhasilan dalam mencapai keunggulan kompetitif di industri telekomunikasi.

1.2. Rumusan Masalah

Diagram fishbone ini dibuat untuk menganalisis akar permasalahan dalam tingkat kematangan manajemen insiden layanan TI pada aplikasi MyTENS di PT Telkom Indonesia (Witel Bogor). Analisis ini mencakup enam faktor utama, yaitu *Technology, Process, People, Management, Information, dan Environment*, yang secara langsung memengaruhi ketidakefektifan pengelolaan insiden. Dengan memahami penyebab utama dari tiap faktor, diharapkan dapat dirumuskan rekomendasi perbaikan yang efektif untuk meningkatkan kualitas manajemen insiden sesuai dengan framework ITIL V4.



Gambar 1. 1 Fishbone Diagram

Berikut penjelasan untuk masalah-masalah yang terjawab dalam diagram fishbone:

1. People

- **Kurangnya pemahaman tim terhadap framework ITIL v4**
Tim yang bertugas menangani insiden layanan TI tidak memiliki pemahaman yang memadai terkait framework ITIL v4. Hal ini menyebabkan kurangnya keselarasan antara proses yang dilakukan dengan praktik terbaik yang direkomendasikan oleh ITIL v4. Akibatnya, pengelolaan insiden menjadi kurang terstruktur dan tidak optimal.

2. Process

- **Proses eskalasi insiden belum terstandarisasi dengan baik**
Eskalasi insiden tidak memiliki panduan yang jelas atau standar yang baku. Hal ini dapat menyebabkan lambatnya penyelesaian insiden, inkonsistensi dalam prioritas, serta potensi kesalahan dalam penanganan insiden yang memengaruhi pengalaman pengguna.
- **Dokumentasi proses insiden tidak lengkap atau tidak diperbarui**
Proses insiden sering kali kurang terdokumentasi dengan baik, atau dokumentasi yang ada tidak diperbarui secara rutin. Hal ini menyulitkan tim untuk memahami pola insiden, menganalisis akar penyebab, atau merancang strategi pencegahan di masa depan.

- **Tidak adanya evaluasi berkala terhadap proses manajemen insiden**

Evaluasi rutin terhadap proses manajemen insiden sangat penting untuk memastikan efektivitas dan efisiensi. Namun, absennya evaluasi berkala mengakibatkan proses tetap berjalan dengan kelemahan yang tidak terdeteksi, sehingga sulit untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

3. Management

- **Rendahnya perhatian manajemen terhadap pentingnya manajemen insiden**

Manajemen belum memberikan perhatian yang cukup terhadap pentingnya pengelolaan insiden sebagai bagian dari layanan TI. Hal ini dapat terlihat dari minimnya alokasi sumber daya, kurangnya pelatihan untuk tim, dan rendahnya komitmen untuk menerapkan framework ITIL v4.

4. Information

- **Data insiden tidak konsisten atau tidak lengkap**
Informasi terkait insiden yang dikumpulkan sering kali tidak lengkap atau tidak konsisten. Kekurangan ini membuat sulit untuk menganalisis pola insiden atau mengambil keputusan berbasis data yang akurat.
- **Informasi tidak terpusat, sehingga sulit untuk analisis insiden**
Data insiden tersebar di berbagai tempat atau tidak tersimpan dalam satu sistem terpadu. Hal ini menyulitkan tim dalam mengakses informasi yang relevan dengan cepat, sehingga menghambat proses analisis dan penyelesaian insiden.

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan permasalahan untuk tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana evaluasi tingkat kematangan manajemen insiden layanan teknologi informasi pada aplikasi MyTENS di Divisi Layanan Pelanggan PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor) menggunakan *Maturity Level Self-Assessment ITIL v4*?

2. Apa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan tingkat kematangan manajemen insiden layanan teknologi informasi pada aplikasi MyTENS di Divisi Layanan Pelanggan PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor)?

1.3. Tujuan dan Manfaat

Tugas akhir ini bertujuan untuk:

1. Mengevaluasi tingkat kematangan manajemen insiden layanan teknologi informasi pada aplikasi MyTENS di Divisi Layanan Pelanggan PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor) menggunakan *Maturity Level Self-Assessment ITIL v4*.
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan tingkat kematangan manajemen insiden layanan teknologi informasi pada aplikasi MyTENS di Divisi Layanan Pelanggan PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor) berdasarkan hasil evaluasi menggunakan *Maturity Level Self-Assessment ITIL v4*.

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan gambaran yang jelas tentang tingkat kematangan manajemen insiden layanan pada aplikasi MyTENS, yang dapat membantu PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor) dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pengelolaan insiden layanan.
2. Memberikan rekomendasi yang sesuai untuk meningkatkan kualitas manajemen insiden layanan teknologi informasi pada aplikasi MyTENS, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional di Divisi Layanan Pelanggan PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor).
3. Menyediakan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam merumuskan kebijakan dan praktik terbaik berdasarkan prinsip-prinsip ITIL v4 untuk pengelolaan insiden layanan di masa yang akan datang.

1.4. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa batasan masalah yang perlu diperjelas agar fokus analisis dapat terjaga. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lingkup Aplikasi MyTENS

Penelitian ini hanya akan fokus pada evaluasi dan analisis tingkat kematangan manajemen insiden layanan teknologi informasi yang diterapkan pada aplikasi MyTENS di Divisi Layanan Pelanggan PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor). Penelitian ini tidak mencakup aplikasi lainnya yang ada di PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor).

2. Penggunaan Framework ITIL v4

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan *Maturity Level Self-Assessment ITIL v4* sebagai alat untuk menilai tingkat kematangan manajemen insiden layanan. Penelitian ini tidak akan membahas framework manajemen layanan TI lainnya.

3. Waktu Penelitian

Penelitian ini terbatas pada periode pengumpulan data yang berlangsung pada tahun 2024-2025, dan hasilnya hanya berlaku untuk kondisi yang ada pada saat itu di Divisi Layanan Pelanggan PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor).

4. Fokus pada Manajemen Insiden Layanan

Penelitian ini hanya berfokus pada manajemen insiden layanan teknologi informasi dalam konteks aplikasi MyTENS.

5. Data yang Digunakan

Data yang digunakan dalam penelitian ini hanya berdasarkan hasil pengisian kuesioner dan wawancara dengan staf Divisi Layanan Pelanggan PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor), serta evaluasi internal aplikasi MyTENS berdasarkan *Maturity Level Self-Assessment ITIL v4*.

1.5. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan kerangka kerja ITIL dalam perencanaan kegiatan. Metode penelitian dilakukan berdasarkan kerangka kerja ITIL sesuai dengan gambar berikut:



Gambar 1. 2 Metode Penelitian

1. Analisis Subjek Evaluasi

- Studi Literatur: Melakukan kajian pustaka yang mencakup artikel jurnal, buku, dan referensi lain yang relevan untuk memahami secara mendalam konsep-konsep utama seperti ITIL, manajemen insiden, dan evaluasi tingkat kematangan.
- Observasi: Mengamati langsung bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi MyTENS, terutama dalam hal pengelolaan insiden, guna mendapatkan gambaran nyata tentang proses yang berlangsung.
- Kuesioner: Mengedarkan angket kepada pengguna aplikasi MyTENS untuk mengumpulkan informasi tentang persepsi mereka, pengalaman pengguna, serta tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan.
- Wawancara: Mengadakan wawancara dengan pihak manajemen PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor), khususnya di Divisi Layanan Pelanggan, untuk menggali informasi mengenai strategi, tantangan, dan upaya pengembangan aplikasi MyTENS.

2. Analisis Tingkat Kematangan

- Memanfaatkan *Maturity Level Self-Assessment* berdasarkan kerangka kerja ITIL v4 untuk mengukur tingkat kematangan pengelolaan insiden pada aplikasi MyTENS.

- Mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan sekaligus menyusun rekomendasi untuk meningkatkan mutu layanan berdasarkan temuan tersebut.

3. Rekomendasi dan Kesimpulan

- Menyusun usulan solusi berdasarkan hasil evaluasi tingkat kematangan serta masukan yang diperoleh melalui *studi literatur*, observasi, angket, dan wawancara.
- Menyimpulkan kondisi terkini aplikasi MyTENS dan merumuskan langkah-langkah yang dapat diambil oleh PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor) untuk mengoptimalkan pengelolaan insiden pada aplikasi tersebut.

1.6. Rencana Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode campuran (*mixed-method*), yaitu kombinasi antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai tingkat kematangan manajemen insiden layanan teknologi informasi pada aplikasi MyTENS di Divisi Layanan Pelanggan PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor). Berikut adalah rincian rencana kegiatan dalam penelitian ini:

1. Persiapan dan Penyusunan Instrumen Penelitian

Kegiatan:

- Menyusun instrumen penelitian berupa kuesioner kuantitatif untuk mengevaluasi tingkat kematangan manajemen insiden layanan berdasarkan *Maturity Level Self-Assessment ITIL v4*.
- Menyusun panduan wawancara kualitatif untuk mendalami lebih lanjut tentang implementasi ITIL v4 dan tantangan yang dihadapi dalam manajemen insiden layanan di aplikasi MyTENS.

2. Pengumpulan Data

Kegiatan:

- Melakukan distribusi kuesioner kuantitatif kepada staf Divisi Layanan Pelanggan PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor) yang terlibat langsung dengan penggunaan aplikasi MyTENS.
- Melakukan wawancara kualitatif dengan pemangku kepentingan di Divisi Layanan Pelanggan, termasuk manajer dan tim terkait yang bertanggung jawab dalam pengelolaan aplikasi MyTENS.

3. Analisis Data

Kegiatan:

- Analisis kuantitatif: Menggunakan teknik analisis statistik untuk menghitung dan mengevaluasi tingkat kematangan manajemen insiden berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan. Hasilnya akan dibandingkan dengan standar *Maturity Level Self-Assessment ITIL v4*.
- Analisis kualitatif: Menganalisis hasil wawancara menggunakan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi pola, tantangan, dan area yang perlu ditingkatkan dalam manajemen insiden layanan pada aplikasi MyTENS.

4. Penyusunan Laporan dan Rekomendasi

Kegiatan:

- Menyusun laporan penelitian berdasarkan hasil analisis kuantitatif dan kualitatif. Laporan ini akan mencakup evaluasi tingkat kematangan manajemen insiden layanan aplikasi MyTENS dan rekomendasi untuk meningkatkan kematangan tersebut.
- Rekomendasi akan mencakup aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan strategi untuk peningkatan manajemen insiden layanan berdasarkan prinsip-prinsip ITIL v4.

5. Presentasi dan Diskusi Hasil Penelitian

Kegiatan:

- Presentasi hasil penelitian kepada dosen pembimbing dan pihak terkait di PT. Telkom Indonesia (Witel Bogor).
- Diskusi mengenai hasil evaluasi, temuan penelitian, serta implementasi rekomendasi yang diajukan untuk peningkatan manajemen insiden layanan aplikasi MyTENS.

6. Revisi dan Penyelesaian Laporan

Kegiatan:

- Melakukan revisi laporan berdasarkan umpan balik yang diterima selama presentasi dan diskusi.
- Menyelesaikan laporan akhir untuk diajukan sebagai tugas akhir.