

ABSTRAK

PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor merupakan salah satu perusahaan dagang yang menyediakan layanan perbengkelan dan penjualan motor serta suku cadang dan aksesorisnya. PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor ingin memberikan sebuah layanan yang baik sehingga dapat meningkatkan loyalitas *customer* kepadanya serta dapat memenuhi pengelolaan *management responsibility*, pemeliharaan dan penyimpanan dokumen, pengelolaan proses yang dilakukan oleh pihak ketiga dan pengelolaan manajemen sumber daya yang sejalan dengan kebutuhan bisnis. Dalam memenuhi kebutuhan PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor tersebut, dibutuhkan standarisasi yang dapat menunjukkan kesesuaian layanan yang ada pada PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor terhadap standar. Sehingga dibutuhkan sebuah standar ISO/IEC 20000-1 : 2011 mengenai *Service Management System* yang dapat dijadikan sebuah standar dalam membantu memenuhi komitmennya terhadap hal-hal tersebut. Dengan adanya standarisasi tersebut diharapkan dapat menjadi sebuah tolak ukur dalam meningkatkan layanan yang ada pada PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor kedepannya agar layanan tersebut dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Customer*, layanan, *Management Responsibility*, standart ISO/IEC 20000-1 :2011 , *Service Management System*.



ABSTRACT

PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor is one trading company that provides services for motorcycle workshop and sales of motorcycles, spare parts and accessories. PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor want to give a good service for the customer to increase customer loyalty to him and to fulfill management responsibility management, maintaining and storing of documents, management of processes operated by other parties and the management of resources in accordance with business needs. In meeting the needs of PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor, it is required a standardization which can demonstrate the suitability of existing services at PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor against default. So it takes a standard ISO / IEC 20000-1: 2011 regarding Service Management System that can be used as a standard to help meet its commitment to such matters. With standardization, it is expected to become a benchmark in improving the existing of service at PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor so the service can meet customer satisfaction.

Keywords: Customer, Service, Management Responsibility, standart ISO/IEC 20000-1 :2011 , Service Management System.



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALISTAS LAPORAN PENELITIAN.....	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Pembahasan	3
1.4 Ruang Lingkup.....	3
1.5 Sumber Data.....	3
1.6 Sistematika Penyajian	4
BAB 2 KAJIAN TEORI	5
2.1 <i>Information Technology Service Management (ITSM)</i>	5
2.2 <i>Service</i>	5
2.3 <i>Audit</i>	5
2.4 Sistem Informasi	6
2.4.1 <i>Informasi</i>	6

2.4.2 Sistem.....	7
2.5 ISO/IEC 20000.....	7
2.6 Organisasi.....	8
2.7 Tata Kelola yang Dioperasikan Oleh pihak Ketiga (<i>Governance</i>)	9
2.8 <i>Management Responsibility</i>	10
2.9 <i>Documentation Management</i>	10
2.10 <i>Resource Management</i>	11
2.11 <i>Gap Analysis</i> (Analisis Kesenjangan).....	11
BAB 3 ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM	13
3.1 Profil Perusahaan	13
3.2 Skema Layanan	14
3.3 Langkah-Langkah Analisis	15
3.4 <i>Management Responsibility</i>	18
3.4.1 <i>Management Commitment</i>	18
3.4.2 <i>Service Mangement Policy</i>	20
3.4.3 <i>Authority, responsibility and communication</i>	21
3.4.4 <i>Management Representative</i>	22
3.5 <i>Governance of Processes Operated by Other Parties</i>	23
3.6 <i>Documentation Management</i>	24
3.6.1 <i>Establish and Maintain Document</i>	25
3.6.2 <i>Control of Document</i>	26
3.6.3 <i>Control of Record</i>	27
3.7 <i>Resource Management</i>	28
3.7.1 <i>Provision of Resource</i>	28
3.7.2 <i>Human Resource</i>	29
BAB 4 Evaluasi Data	31

4.1 <i>Gap</i> dan Usulan Perbaikan Pada Klausul <i>Management Responsibility</i>	31
4.2 <i>Gap</i> dan Usulan Perbaikan Pada Klausul <i>Governance of Processes Operated by Other Parties</i>	33
4.3 <i>Gap</i> dan Usulan Perbaikan Pada Klausul <i>Documentation Management</i>	34
4.4 <i>Gap</i> dan Usulan Perbaikan Pada Klausul <i>Resource Management</i>	38
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Simpulan	40
5.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN A DOCUMENT MANAGEMENT PROCESS	A-1
LAMPIRAN B KEPEMILIKAN ASET	B-1
LAMPIRAN C SUPPLIER MANAGEMENT	C-1
LAMPIRAN D DATA PEMASOK.....	D-1
LAMPIRAN E DATA COSTUMER	E-1
LAMPIRAN F DOCUMENT CONTROL AND RECORD MANAGEMENT .	F-1
LAMPIRAN G SERVICE MANAGEMENT	G-1
LAMPIRAN H RESOURCE MANAGEMENT	H-1
LAMPIRAN I <i>QUESTIONNAIRE</i>	I-1
LAMPIRAN J WAWANCARA.....	J-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi di PT.Aneka Adi Sarana Suzuki Motor 13

Gambar 3.2 Skema layanan PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor 14



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Template Analisis Kesenjangan(gap)	11
Tabel 3.1 Tabel Kesenjangan Management Commitment.....	19
Tabel 3.2 Tabel Kesenjangan Service Managemen Policy	20
Tabel 3.3 Tabel Kesenjangan <i>authoritas, responsibility dan communication</i>	21
Tabel 3.4 Tabel Kesenjangan <i>Management Representative</i>	22
Tabel 3.5 Tabel Hasil Analisis <i>Gap Management Responsibility</i>	23
Tabel 3.6 Tabel Kesenjangan <i>Governance of Processes Operated by Other Parties</i>	23
Tabel 3.7 Tabel Hasil Analisis <i>Gap Governance of Processes Operated by Other Parties</i>	24
Tabel 3.8 Tabel Kesenjangan <i>Establish and Maintain Document</i>	25
Tabel 3.9 Tabel Kesenjangan <i>Control of Document</i>	26
Tabel 3.10 Tabel Kesenjangan <i>Control of Record</i>	27
Tabel 3.11 Tabel Hasil Analisis <i>Gap Document Management</i>	28
Tabel 3.12 Tabel Kesenjangan <i>Provision of Resource</i>	28
Tabel 3.13 Tabel Kesenjangan <i>Human Resource</i>	29
Tabel 3.14 Tabel Hasil Analisis <i>Gap Resource Management</i>	30

DAFTAR SINGKATAN

ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
ITSM	<i>Information Technology Service Management</i>
SLA	<i>Service Level Agreement</i>
SMS	<i>Service Management System</i>
TI	Teknologi infomasi



DAFTAR ISTILAH

Audit	Pemeriksaan dengan seksama pada sebuah organisasi dengan pencarian bukti nyata berupa dokumen fisik atau elektronik untuk pembuktianya.
Service management	kemampuan organisasi dalam memberikan nilai kepada pelanggan dalam bentuk jasa.
ISO	sebuah organisasi internasional untuk sebuah standar yang dibentuk oleh komite teknis yang menyediakan pedoman user-friendly untuk berbagai organisasi
Top management	Sebuah bagian dalam perusahaan yang merencanakan kegiatan dan strategi perusahaan secara umum dan mengarahkan jalannya perusahaan
Service policy	Sebuah kebijakan atau peraturan yang ditetapkan untuk mengatur penggunaan layanan yang ada pada perusahaan
Communication	Proses penyampaian informasi dari satu pihak kepada pihak ketiga

