

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan atau service adalah sebuah cara memberikan sebuah nilai bagi pelanggan dengan memfasilitasi hasil yang akan dicapai (ISO/IEC 20000-1: 2011 3,26) dan merupakan salah satu proses dari perusahaan yang penting untuk mencapai sebuah tujuan bisnis dalam perusahaan jasa ataupun perusahaan dagang. Pelayanan yang baik tentunya akan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan dan tentunya berbagai perusahaan juga berupaya memberikan layanan terbaiknya untuk menarik pelanggan dengan cara yang berbeda-beda. Hal tersebutlah yang membedakan antara berbagai perusahaan yang telah berkembang. Loyalitas pelanggan kepada perusahaan cenderung diberikan kepada perusahaan yang memberikan nilai yang lebih dalam pelayanannya kepada pelanggan dibandingkan kepada perusahaan yang lebih mementingkan penjualan produknya.

Perusahaan-perusahaan yang kini menyadari Teknologi Informasi (TI) yang semakin berkembang memberikan sebuah peluang yang bermanfaat dalam mendukung peningkatan layanan bisnis dan pencapaian tujuan bisnis. Pengurangan waktu dalam pelayanan terhadap pelanggan, peningkatan kualitas pelayanan serta kemudahan penggunaan yang dilakukan dengan biaya yang seminimal mungkin. Perkembangan bisnis yang pesat perlu diimbangi dengan perkembangan teknologi diperusahaan tersebut. Dibutuhkan sebuah pengelolaan terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang sesuai dengan standar agar peran teknologi informasi dapat membantu pencapaian tujuan bisnis ini.

*Service Management System* (SMS) membantu dalam perkembangan proses layanan, PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor sebagai distributor yang bergerak dalam bidang penjualan kendaraan, suku cadang serta bengkel motor. PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor yang terdapat di provinsi Lampung Utara berupaya untuk menjadikan layanan TI yang telah diterapkan dapat terintegrasi dengan proses bisnis yang dimilikinya agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Dalam mengembangkan *service management system* yang ada di sebuah perusahaan, hal tersebut dapat membantu sebuah perusahaan dalam pengelolaan manajemen responsibility, pemeliharaan dan penyimpanan dokumen, pengelolaan proses yang dilakukan oleh pihak ketiga dan pengelolaan manajemen sumber daya. Oleh karena itu, untuk memenuhi hal tersebut dibutuhkan sebuah sistem yang memenuhi standar dalam menjamin kualitas layanan yang ada agar layanan tersebut dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Sehingga dilakukan analisis menggunakan ISO/IEC 20000-1 terhadap PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor yang bertujuan untuk membantu dalam memenuhi komitmennya untuk perencanaan peningkatan SMS, dapat memberikan nilai bagi pelanggan dan penyedia layanan serta memastikan pengelolaan *management responsibility*, pemeliharaan dan penyimpanan dokumen, pengelolaan proses yang dilakukan oleh pihak ketiga dan pengelolaan manajemen sumber daya sejalan dengan kebutuhan bisnis yang telah diterapkan telah mendukung bisnis dan sesuai serta memenuhi persyaratan ISO/IEC 20000-1 : 2011.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibuat, maka terdapat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *management responsibility* yang ada pada PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor sudah sesuai ISO/IEC 20000-1?
2. Apakah tata kelola proses yang dilakukan oleh pihak ketiga di PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor sudah sesuai dengan ISO/IEC 20000-1 : 2011?
3. Apakah manajemen dokumentasi yang dilakukan oleh PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor sudah sesuai dengan ISO/IEC 20000-1 : 2011?
4. Apakah manajemen sumber daya yang ada pada PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor Sarana Suzuki Motor sudah sesuai dengan ISO/IEC 20000-1 : 2011?

### 1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan rumusan masalah yang didapat, maka terdapat tujuan pembahasan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kesesuaian *management responsibility* yang ada pada PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor terhadap persyaratan yang ada di ISO/IEC 20000-1 : 2011 point 4.1.
2. Mengidentifikasi kesesuaian tata kelola proses yang dilakukan oleh pihak ketiga yang ada pada PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor terhadap persyaratan yang ada di ISO/IEC 20000-1 : 2011 point 4.2.
3. Mengidentifikasi kesesuaian manajemen dokumentasi yang dilakukan PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor terhadap persyaratan yang terdapat di ISO/IEC 20000-1 : 2011 point 4.3.
4. Mengidentifikasi kesesuaian manajemen sumber daya yang ada pada PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor terhadap persyaratan yang ada di ISO/IEC 20000-1 : 2011 point 4.4.

### 1.4 Ruang Lingkup

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan pembahasan diatas, ruang lingkup pengerjaan makalah dibatasi dengan hal-hal berikut :

1. Metode analisis yang digunakan adalah ISO/IEC 20000-1 *Service Management System*.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan *questionnaire* dan wawancara.
3. Analisis manajemen sumber daya hanya dilakukan pada bagian pegawai, teknis, informasi dan sumber daya keuangan (*Financial resource*).
4. Spesifikasi analisis hanya dilakukan terhadap proses mengenai *Service Management System* (SMS).

### 1.5 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer dalam Tugas Akhir ini adalah data-data yang dimiliki oleh instansi yang menjadi objek tugas akhir, yaitu PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dengan menggunakan metode penelitian berupa wawancara singkat dan questionnaire kepada top management yang ada pada PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor.

### 1.6 Sistematika Penyajian

Pada penelitian yang dilakukan mencakup lima bab, dengan sistematika sebagai berikut :

BAB 1 Pendahuluan, membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan melakukan analisis dan pengumpulan data, batasan masalah, sistematika pembahasan.

BAB 2 Kajian Teori, membahas mengenai teori-teori yang akan digunakan dalam mengaudit dan menganalisis. Dapat berupa rangkuman dari bahan pustaka atau hasil penelitian lain yang terkait.

BAB 3 Analisis dan Rancangan Sistem, pada bagian ini akan membahas apa saja sub-proses yang akan dianalisa beserta analisis lengkap berdasarkan penerapan ISO / IEC 20000-1: 2011 di PT. Aneka Adi Sarana Suzuki Motor.

BAB 4 Evaluasi Data, pada bab ini berisikan evaluasi dari analisis dan assessment yang dilakukan pada BAB 3 dan perbaikan terhadap *gap* yang terjadi.

BAB 5 Simpulan dan Saran, membahas mengenai simpulan dari makalah berdasarkan hasil analisis dan pemberian saran yang diberikan kepada penelitian selanjutnya.