

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan jasa merupakan bagian dari suatu unit usaha yang kegiatannya menghasilkan sesuatu yang tidak berwujud dalam bentuk pelayanan (jasa) dengan tujuan untuk mendapatkan laba atau keuntungan berupa profit. Perusahaan jasa dapat diartikan sebagai suatu perusahaan yang menjual jasa dalam bentuk produksi, dimana bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para konsumen agar mendapatkan keuntungan, salah satunya seperti perusahaan transportasi. Pada umumnya perusahaan transportasi menawarkan jasa kepada konsumen dalam bentuk pelayanan kendaraan yang disediakan sebagai sarana produksi yang dihasilkan. Maka untuk dapat melakukan kegiatan usaha perusahaan tersebut, beberapa perusahaan jasa transportasi memerlukan alat transportasi seperti di darat yaitu bis, kendaraan ringan, dan alat berat, di udara seperti jet, pesawat, dan helicopter, serta di laut ada kapal laut dan *speed boat*. Dimana alat transportasi tersebut merupakan produk berwujud akan tetapi melayani dalam pelayanan tak berwujud (jasa).

PT Sugih Rahayu Bahagia atau biasa disebut SRB merupakan salah satu perusahaan jasa pelayanan transportasi di Kota Palembang dan Jakarta yang berdiri sejak tahun 2004 yang bergerak di bidang persewaan angkutan darat dan jasa penyediaan tenaga kerja, yang berkerja sama dengan perusahaan lainnya yang beraktivitas di wilayah Sumatera dan Jawa, seperti PT Pertamina EP, ConocoPhillips Indonesia, Medco E&P Indonesia, Hallibuton, PT Baasithu Boga Services, MontD'Ór Oil Tungkal Limited, PT Aerofood Indonesia, PT London Sumatera Indonesia, PT Bureau veritas, PT Perusahaan Listrik Negara (PLN), PT Bank Tabungan Negara (BTN), PT

Hutama Karya, PT Sarku Enjinering Utama, PT Citra Panji Manunggal, PT Extran Indonesia, PT Sempec Indonesia, PT Inti Karya Persada Indonesia, PT Punj Llyod Indonesia, PT Rekayasa Industri, PT Indoturbin, dan perusahaan lainnya.

PT SRB saat ini belum memiliki suatu dokumen Standar Operasional Procedure (SOP) yang layak untuk dijadikan suatu acuan dalam standar pelayanan penyewaan kendaraan perusahaan terhadap vendor. Dimana kendaraan di perusahaan tersebut menjadi asset paling berharga dalam beroperasinya keberlangsungan perusahaan. SOP di perusahaan tersebut hanya berupa slide gambar dan tidak terlalu efisien terhadap keberlangsungan kinerja pelayanan serta operasi perusahaan, maka dari itu peneliti mencoba menganalisa kekurangan *Standard Operating Procedure* perusahaan yang saat ini agar lebih baik dalam kedepannya dan membawa manfaat dalam proses kegiatan kerja perusahaan, terutama pada perancangan pembuatan SOP dalam hal layanan. Dalam melakukan perancangan pembuatan suatu standar operasional, perlu dilakukan suatu analisis dengan menggunakan salah satu kerangka kerja guna membantu proses perancangan pembuatan agar lebih terukur dan terarah.

Layanan tersebut dalam melakukan suatu pembuatan SOP yang lebih mengarah kepada layanan manajemen berbasis TI, perlu suatu metode yang membantu mengarah dalam pembuatan tersebut untuk tingkat manajemen dalam mengambil suatu keputusan. Salah satu metode untuk membantu dalam perancangan pembuatan *Standard Operating Procedure* yaitu dengan mengadopsi metode PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) serta *Information Technology Infrastructure Library Version 3* (ITIL V.3). PDCA digunakan untuk kegiatan yang berkelanjutan, memperpendek siklus kerja, menghapuskan pemborosan di tempat kerja dan produktivitas. Metodologi ini memiliki beberapa tahapan dalam pelaksanaannya yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, tahap pemeriksaan, dan tahap tindakan. Tujuan dari penerapan sistem ini yaitu membantu proses yang ada di dalam perusahaan.

Framework ITIL menghasilkan perbaikan untuk kepuasan pelanggan dan kinerja operasional (Potgieter, dkk, 2005). Dimana ITIL menyediakan proses yang konsisten dan berulang sebagai kunci efisiensi, efektivitas dan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan (Arraj, 2013). ITIL sebagai *framework* yang digunakan dalam menyusun panduan pola kerja terstruktur. ITIL V.3 memiliki beberapa domain, seperti *domain service startegi, service design, service transition, service operation, continual service improvement*.

Pada pembuatan SOP tersebut, menggunakan ITIL V.3 dengan domain *service operation*. Karena pada domain ini menyajikan suatu konsep layanan TI ke arah *service* yang memudahkan perusahaan untuk pembuatan standar operasional perusahaan tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan uraian dari latar belakang sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini yang muncul sebagai acuan untuk menganalisis masalahnya yaitu, Bagaimana membuat *Standard Operating Procedure* (SOP) menggunakan menggunakan *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3 pada perusahaan PT Sugih Rahayu Bahagia?

1.3. Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak keluar dari topik pembahasan yang telah dijelaskan di latar belakang dan lebih terarah dalam penelitian yang dilakukan, maka dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan sebagai berikut.

1. Pembuatan SOP dalam hal pelayanan mengacu pada proses *Service Operation* ITIL V 3
2. Pembuatan SOP dalam hal pelayanan pada bagian *service desk*
3. Pembuatan SOP dalam hal pelayanan menggunakan metode PDCA.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan dan keadaan yang terjadi pada perusahaan PT Sugih Rahayu Bahagia penulis memiliki tujuan yaitu menghasilkan dokumen pelayanan sewa kendaraan dengan lingkup yang mencakup semua pelayanan yang harus diberikan kepada vendor berdasarkan *framework* ITIL V3. Hasil dari dokumen tersebut berupa prosedur, instruksi kerja, laporan / rekam kerja.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dengan adanya penelitian ini bagi perusahaan PT Sugih Rahayu Bahagia adalah sebagai berikut.

1. Standard operasional penyewaan kendaraan serta penanganan kendala/ service kendaraan terhadap vendor bisa lebih baik lagi.
2. Dokumentasi secara terstruktur untuk mendukung kinerja operasional PT Sugih Rahayu Bahagia.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada penulisan skripsi ini penulis memakai sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti membahas mengenai perumusan masalah yang digunakan dalam laporan penelitian. Permasalahan tersebut disebutkan dalam latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan sistematikan penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai landasan teori yang berhubungan dengan topik penelitian Tugas Akhir ini. Teori yang digunakan antara lain *framework* ITIL v3, *Incident Management*, *PDCA*,

Layanan Teknologi Informasi, *System Flowchart*, *Standard Operating Procedure*, *Work Instruction*, *Work Record*, Penjelasan tentang PT Sugih Rahayu Bahagia.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan. Metode penelitian dalam penelitian Tugas Akhir ini terdiri atas beberapa tahap yang meliputi studi literatur, identifikasi dan Analisa permasalahan. Tahap pembuatan SOP yang meliputi pembuatan dokumen prosedur dan tahap akhir meliputi kesimpulan, saran dan dokumentasi Tugas Akhir.

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil dari pembahasan dari metode penelitian. Hasil dari tahap awal, tahap pembuatan SOP dan tahap akhir. Pembahasan pada bab ini mengenai penjelasan tentang kondisi saat ini, dan proses proses operasional berdasarkan *Framework ITIL v3*.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari proses pembuatan *Standard Operating Procedure* dan saran untuk pengembangan prosedur.