

Evaluasi dan rekomendasi perbaikan kualitas layanan TI: Studi kasus PT. Semen Indonesia = Evaluation and recommendation of IT service quality improvement: A case study at PT. Semen Indonesia.

Ridha Adjie Eryadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20515622&lokasi=lokal>

Abstrak

PT Semen Indonesia merupakan salah satu perusahaan BUMN di Indonesia yang berada dalam sektor industri bahan bangunan. Dalam menjalankan proses bisnisnya, teknologi informasi menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan pencapaian target perusahaan. Sebagai unit pengelola teknologi informasi, unit Departemen ICT mempunyai tanggung jawab dalam memenuhi target Service Level Agreement. Namun dalam pelaksanaannya, masih ada kesenjangan antara nilai realisasi dan target yang sudah ditetapkan sebagai KPI unit kerja. Berdasarkan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi peningkatan angka realisasi pemenuhan SLA. Sebelum memberikan rekomendasi peningkatan perlu dilakukan evaluasi terlebih dahulu untuk mengetahui kondisi saat ini. Penelitian ini menggunakan integrasi dari metode Service Quality, Kano dan Quality Function Deployment untuk melakukan seleksi terhadap process area yang menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas layanan TI. Setelah mengetahui process area beserta prioritasnya, tahap selanjutnya yang dilakukan adalah mengukur kapabilitas performa proses layanan TI tersebut. Framework yang digunakan untuk pengukuran adalah CMMI-SVC. Dari hasil pengukuran tersebut dilakukan analisis rekomendasi aktivitas dan work product untuk peningkatan kualitas pada area proses layanan TI, serta ukuran keberhasilan proses melalui Key Performance Indicator dari ITIL. Usulan rekomendasi divalidasi kepada General Manager TI sehingga bisa menjadi usulan solusi bagi peningkatan pengelolaan kualitas proses layanan TI dalam perusahaan.

.....PT Semen Indonesia is one of BUMN company in Indonesia that is in building materials industry sector. In carrying out its business processes, information technology is one of the factors supporting the success of achieving company targets. As an information technology management unit, the Department of ICT has the responsibility to fulfil the Service Level Agreement's targets. As KPI work units, there is still a gap between the value of the realization and the goal. Based on this problem, this study aims to provide recommendations to increase the SLA fulfilment realization rate. Firstly, it is necessary to evaluate the current condition before giving recommendations for improvement. In this study, we make a selection of process area using the integration of Service Quality, Kano, and Quality Function Deployment methods in improving the quality of IT services by prioritizing the process area. After knowing the process area and its priorities, the next step is to measure the performace capabilities of the IT service process area. For this measurement, we use CMMI-SVC framework. From the results of these measurements, an analysis of activity recommendations and work products is carried out to improve quality in the IT service process area, as well as measure the success of the process through the ITIL Key Performance Index. The results of the recommendations are validated to the IT General Manager so that they can be proposed solutions for improving the quality management of IT service processes within the company.