

Lydia Wijaya, 2017. Pembuatan *Strategy Management for IT Services* menggunakan ITIL *Framework* pada Perusahaan Penyaluran Tenaga Kerja (Studi Kasus: PT Bintang Agrapana Sukses). Skripsi ini dibawah bimbingan Indra Kharisma Raharjana, S.Kom, M.T. dan Endah Purwanti, S.Si, M.Kom. Program Studi S1 Sistem Informasi. Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga.

ABSTRAK

Penerapan teknologi informasi pada dunia bisnis saat ini semakin berkembang pesat. Hampir setiap bisnis menggunakan teknologi informasi pada proses bisnisnya. Hal tersebut tentunya menjadi permasalahan tersendiri bagi perusahaan yang belum menerapkan teknologi informasi, salah satunya adalah PT Bintang Agrapana Sukses (BAS), perusahaan penyaluran tenaga kerja satpam yang menjadi studi kasus pada penelitian ini. Untuk membangun sebuah layanan TI, diperlukan pembuatan strategi agar layanan yang dibangun sesuai dengan kebutuhan dan menghindari kegagalan pada implementasinya. Penelitian ini bertujuan untuk membuat manajemen strategi layanan TI pada PT BAS. Kerangka kerja yang digunakan adalah ITIL *framework service strategy* proses *strategy management for IT services*.

Tahapan penelitian terdiri dari 4 tahap yakni tahap satu *strategic assessment* menganalisis faktor internal dan eksternal perusahaan dengan wawancara pada pihak PT Bintang Agrapana Sukses. Tahap dua *strategy generation* yaitu pembuatan *strategy plan* dengan cara menyesuaikan dengan rencana strategis perusahaan. Tahap tiga *strategy execution* yaitu menentukan *tactical plan* dengan cara penentuan manajemen layanan, menentukan aset dan prioritas layanan. Tahap akhir *strategy measurement and evaluation* yang terdiri dari *continual service improvement* dan *expansion and growth*. Penelitian ini menghasilkan usulan sistem layanan TI yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan berupa rencana strategis, taktis dan cara pengukuran strategi, sehingga dapat dijadikan dasar dalam pembangunan layanan TI pada perusahaan.

Strategi untuk PT Bintang Agrapana Sukses sesuai dengan kondisi saat ini dalam membangun layanan TI adalah menambah aset teknologi dalam perusahaan, mengusahakan pengembangan dan pelatihan SDM, menerapkan layanan TI yang mampu menangani pertukaran informasi antar unit bisnis untuk menghindari miskomunikasi, menambah SDM di bidang TI untuk melakukan manajemen terhadap aset teknologi pada perusahaan. Layanan TI yang diusulkan berdasarkan urutan prioritas layanan dan telah diverifikasi oleh PT BAS adalah: 1) Layanan informasi dan review pelanggan; 2) Layanan pemesanan; 3) Sistem pembayaran dan penggajian; 4) Monitoring tenaga kerja; 5) Laporan keuangan; 6) Layanan komunikasi.

Kata Kunci: strategi layanan, ITIL, manajemen strategi, layanan TI

Lydia Wijaya, 2017. Establishment of Strategy Management for IT Services using ITIL Framework on Outsourcing Company (Case Study: PT Bintang Agrapana Sukses). This thesis under the guidance of Indra Kharisma Raharjana, S.Kom, M.T. and Endah Purwanti, S.Si, M.Kom. S1 Information System Program. Faculty of Science and Technology, Airlangga University.

ABSTRACT

Application of information technology in the business world is currently growing rapidly. Almost every business uses information technology on its business processes. This was certainly a problem for companies that have not applied information technology, one of them is PT Bintang Agrapana Sukses (BAS), a security outsourcing company who became the case study in this research. To build an IT service, it is necessary to create a strategy to make the services built in accordance with the needs and avoid the failure to implement them. This research aims to make management of IT service strategy at PT BAS. The framework used is the ITIL framework service strategy in strategy management for IT services process.

The research consisted of 4 stages, first strategic assessment stage to analyzed internal and external factors of the company with interview on PT Bintang Agrapana Sukses. The second phase of strategy generation was the creation of a strategy plan by adjusting to the company's strategic plan. Third phase strategy execution was determining tactical plan by determining service management, determining asset and service priority. The final stage of strategy measurement and evaluation consisting of continual service improvement and expansion and growth. This research produced the proposed IT service system that suits the needs of the company in the form of strategic, tactical plans and strategy measurement, so that the results can be used as the foundations of IT service development.

Strategies for PT Bintang Agrapana Sukses in accordance with the current conditions in building IT services is adding technology assets in the company, striving for human resource development and training, implementing IT services that capable of handling information exchange between business units to avoid miscommunication, adding human resources in IT to do management of technology assets in the company. The proposed IT services based on order of priority of service and have been verified by PT BAS are: 1) Customer information and review service; 2) booking service; 3) Payment and payroll system; 4) Labor monitoring; 5) Financial statements; 6) Communication services.

Keywords: service strategy, ITIL, strategy management, IT services