



**PERENCANAAN *SERVICE PORTOFOLIO MANAGEMENT* PADA PT
FAJAR MULIA TRANSINDO SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN
ITIL VERSI 3**

TUGAS AKHIR



**Program Studi
S1 SISTEM INFORMASI**

**UNIVERSITAS
Dinamika**

Oleh:

AUDREY CINDERRY KALA

18410100223

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS DINAMIKA
2022**

**PERENCANAAN *SERVICE PORTOFOLIO MANAGEMENT* PADA PT
FAJAR MULIA TRANSINDO SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN
ITIL VERSI 3**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana**



UNIVERSITAS
Dinamika

Oleh:

Nama : Audrey Cinderry Kala

NIM : 1840100223

Program Studi : S1 Sistem Informasi

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS DINAMIKA**

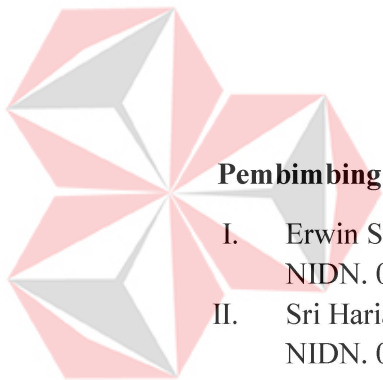
2022

Tugas Akhir

PERENCANAAN *SERVICE PORTOFOLIO MANAGEMENT* PADA PT FAJAR MULIA TRANSINDO SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN ITIL VERSI 3

Dipersiapkan dan disusun oleh
Audrey Cinderry Kala
NIM: 18410100223

Telah diperiksa, dibahas dan disetujui oleh Dewan Pembahas
Pada: Senin, 01 Agustus 2022



Pembimbing:

- I. Erwin Sutomo, S.Kom., M.Eng.
NIDN. 0722057501
- II. Sri Hariani Eko Wulandari, S.Kom., M.MT.
NIDN. 0723018101

Susunan Dewan Pembahas

Digitally signed by
Erwin
DN: cn=Erwin,
o=Universitas
Dinamika, ou=PPTI,
email=sutomo@dinam
ika.ac.id, c=ID
Date: 2022.08.16
08:26:19 +07'00'

Digitally signed
by Sri Hariani
Eko Wulandari
Date: 2022.08.18
08:43:22 +07'00'

Pembahas:

Dr. Haryanto Tanuwijaya, S.Kom., M.MT.
NIDN. 0710036602

Digitally signed
by Universitas
Dinamika
Date:
2022.08.18
14:05:40 +07'00'

Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana

Digitally signed by Universitas
Dinamika
Date: 2022.08.19 11:55:10
+07'00'

Tri Sagirani, S.Kom., M.MT.

NIDN: 0731017601

Dekan Fakultas Teknologi dan Informasi
UNIVERSITAS DINAMIKA



“Dream, believe, and make it happen!”

Audrey Cinderry Kala, 2022

UNIVERSITAS
Dinamika



UNIVERSITAS

Kupersembahkan kepada

Papi Mami tercinta

Semua sahabat, adek-adek dan teman-temanku yang selalu mendoakan dan memberikanku dukungan moral dan moril dalam penyelesaian Tugas Akhir

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Sebagai mahasiswa Universitas Dinamika, Saya:

Nama : Audrey Cinderry Kala
NIM : 18410100223
Program Studi : SI Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika
Jenis Karya : Tugas Akhir
Judul Karya : **PERENCANAAN SERVICE PORTOFOLIO MANAGEMENT
PADA PT FAJAR MULIA TRANSINDO SURABAYA DENGAN
MENGUNAKAN ITIL VERSI 3**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, Saya menyetujui memberikan kepada Universitas Dinamika Hak Bebas Royalti-Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas seluruh isi sebagian karya ilmiah Saya tersebut diatas untuk disimpan, dialihmediakan, dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya didistribusikan atau dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
2. Karya tersebut diatas adalah hasil karya asli Saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Kutipan, karya, atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini semata-mata hanya sebagai rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka Saya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiarasi pada karya ilmiah ini, maka Saya bersedia untuk menerima pencabutan terhadap gelar kesarjanaan yang telah diberikan kepada Saya.

Surabaya, 18 Juni 2022



Audrey Cinderry Kala
NIM: 18410100223

ABSTRAK

Kondisi saat ini yang terjadi pada perusahaan yaitu tidak tersedianya pendokumentasian dan analisis investasi layanan TI yang baik serta pengembangan sistem informasi yang belum terencana secara sistematis, sehingga PT Fajar Mulia Transindo Surabaya tidak dapat mengoptimalkan investasi layanan TI serta meningkatkan nilai layanan bisnis yang terdapat pada perusahaan. Adapun dampak yang ditimbulkan dari adanya permasalahan tersebut yaitu proses pengangkutan barang tidak sesuai dengan prosedur dari layanan TI yang ada sehingga mengakibatkan terjadinya kesalahan dalam pengangkutan barang serta timbulnya keterlambatan dalam penerbitan beberapa dokumen - dokumen pendukung yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya. Maka, dengan adanya penyusunan portofolio layanan TI dalam melakukan pengembangan terkait dengan teknologi informasi yang ada sehingga perusahaan dapat memastikan bahwa setiap layanan TI yang ada telah dikelola dengan baik serta dapat memastikan bahwa investasi layanan TI yang ada dapat memberikan nilai yang optimal bagi PT Fajar Mulia Transindo Surabaya. Hasil dari pembuatan dokumen *service management portofolio* ini adalah dokumentasi layanan / *services*, penyusunan analisis investasi layanan TI serta mengembangkan sistem informasi secara sistematis dengan menggunakan ITIL Versi 3 berdasarkan proses *service strategy*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya intensifikasi implementasi penggunaan layanan secara optimal dan menghasilkan 4 usulan layanan TI yang dimasukkan ke dalam *service portofolio management* yaitu layanan pengangkutan barang, layanan muatan sendiri, layanan gudang dan layanan *trading*.

Kata Kunci: *PT Fajar Mulia Transindo Surabaya, ITIL Versi 3, service portofolio management*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa (TYME), karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Perencanaan *Service Portofolio Management* Pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya Dengan Menggunakan ITIL Versi 3”. Tugas Akhir ini merupakan syarat untuk menyelesaikan program studi Strata Satu di Fakultas Teknologi dan Informatika pada Universitas Dinamika Surabaya.

Selama menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, masukan dan saran. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan, memberi kasih sayang, serta dorongan moril maupun materil yang tak terhingga.
2. Bapak Erwin Sutomo S.Kom., M.Eng., selaku dosen pembimbing satu yang telah membimbing, memotivasi dan memberi arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Ibu Sri Hariani Eko Wulandari, S.Kom., M.MT, selaku dosen pembimbing kedua yang telah membimbing, memotivasi dan memberi arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Bapak Dr. Haryanto Tanuwijaya, S.Kom., M.MT. selaku dosen pembahas yang telah menyempurnakan laporan tugas akhir ini.
5. Semua pihak yang berada pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya yang telah memberikan ijin dan arahan kepada penulis.
6. Adik - Adik saya yaitu Indah, Intan dan Nia yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
7. Sahabat - Sahabat saya yang terkasih yaitu Dinda, Devy dan Gerald yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
8. Kristin Angelina yang senantiasa memberikan semangat dan menemani dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon saran dan kritik dari semua pihak untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga semua pemikiran yang tertuang dalam Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang membacanya.

Surabaya, 01 Agustus 2022

Penulis



UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	
.....	v
ii	
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Penelitian Sebelumnya.....	6
2.2 Layanan.....	6
2.3 Manajemen Layanan Teknologi Informasi.....	7
2.4 ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>) V3 2021	8
2.5 <i>Service Portfolio Management</i>	10
2.6 Portofolio Layanan TI.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	15
3.1 Tahap Pengumpulan Data dan Informasi.....	16
3.1.1 Pengumpulan Data.....	16
3.1.2 Wawancara	17
3.1.3 Kisi-Kisi Pertanyaan	18
3.2 Tahap Pembuatan Portofolio Layanan TI.....	18
3.3 Tahap Portofolio Layanan TI.....	23

3.4 Menyusun Dokumen Akhir	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Hasil Pengumpulan Data	25
4.2 Hasil Define Berdasarkan <i>Strategy Management for IT Services</i>	33
4.3 Hasil Define Berdasarkan Demand Management.....	35
4.3.1 Hasil Identifikasi Sumber Peramalan Permintaan	36
4.3.2 Hasil Standar dan Prosedur Pengelolaan Permintaan Pengguna	36
4.4 Hasil <i>Pattern Of Business Activities</i>	40
4.5 Hasil <i>User Profile</i>	44
4.6 Hasil Klasifikasi dan Proses Visualisasi Layanan	47
4.7 Hasil <i>Utility</i> dan <i>Warranty</i> Layanan TI.....	48
4.8 Hasil <i>Define</i> Berdasarkan <i>Financial Management</i>	49
4.8.1 <i>Budgeting</i>	49
4.9 <i>Cost Model</i>	50
4.10 <i>Cost Benefit Analysis</i>	50
4.11 Hasil <i>Analyse (Service Portofolio Management)</i>	51
4.11.1 <i>Service Valuation</i>	51
4.11.2 <i>Service Prioritization</i>	52
4.11.3 Hasil <i>Approve</i>	53
4.12 Hasil <i>Charter</i>	55
4.13 Pembahasan Hasil	56
BAB V PENUTUP.....	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses <i>Information Strategy Management</i>	8
Gambar 2.2 Siklus Hidup ITIL Versi 3	9
Gambar 2.3 Tahapan <i>Service Portofolio Management</i>	10
Gambar 2. 4 <i>Service Portofolio</i>	13
Gambar 3.1 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir	15
Gambar 3.2 Struktur Organisasi	17
Gambar 4.1 Surat Jalan (Supir).....	29
Gambar 4.2 <i>Delivery Order (DO)</i>	30
Gambar 4.3 Surat Pengantar Muar Petro	30
Gambar 4.4 <i>Vihecle Order (VO)</i>	31
Gambar 4.5 <i>Profile Pengguna Layanan TI</i>	31
Gambar 4.6 <i>Profile Pengguna Layanan TI (Lanjutan)</i>	31
Gambar 4.7 Aktivitas Bisnis Pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya	32
Gambar 4.8 Strategi Setiap Divisi Pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya.....	32
Gambar 4.9 Anggaran Penyediaan Layanan TI	33
Gambar 4.10 Strategi PT Fajar Mulia Transindo Surabaya	35
Gambar 4.11 <i>Retired Service</i>	55
Gambar 4.12 <i>Service Catalogue</i>	56
Gambar L1.1 Verifikasi Penelitian.....	60
Gambar L2.1 Validasi <i>Budgeting</i> Usulan Layanan TI.....	61
Gambar L3.1 Validasi <i>Approval</i> Layanan TI.....	62
Gambar L4.1 Hasil Turnitin	63
Gambar L5.1 Biodata	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	6
Tabel 2.2 Struktur <i>Business Case</i>	11
Tabel 2.3 Status Layanan TI	14
Tabel 3.1 Hasil Pengumpulan Data.....	16
Tabel 3.2 Hasil <i>Define</i> Berdasarkan <i>Strategy Management for IT Services</i>	19
Tabel 4.1 Daftar Data Penelitian	25
Tabel 4.2 Kisi-Kisi Pertanyaan	25
Tabel 4.3 Hasil Wawancara	26
Tabel 4.4 Daftar Layanan.....	26
Tabel 4.5 Daftar Layanan <i>Retired Service</i>	27
Tabel 4.6 Daftar Layanan <i>Service Catalogue</i>	28
Tabel 4.7 Daftar Layanan Dalam Tahap Pengembangan.....	29
Tabel 4.8 Hasil <i>Define</i> Usulan Layanan TI Berdasarkan <i>Strategy Management for IT Services</i>	33
Tabel 4.9 <i>Business Case</i> Pengangkutan Barang.....	34
Tabel 4.10 <i>Business Case</i> Gudang	34
Tabel 4.11 <i>Business Case Trading</i>	34
Tabel 4.12 Daftar Layanan Bisnis Objek Penelitian	36
Tabel 4.13 Dokumen Halaman Awal Standar dan Prosedur Pengelolaan Pengangkutan Barang.....	37
Tabel 4.14 Dokumen Prosedur Pengelolaan Pengangkutan Pengguna.....	37
Tabel 4.15 Dokumen Halaman Awal Standar dan Prosedur Pengelolaan Gudang	38
Tabel 4.16 Dokumen Prosedur Gudang	38
Tabel 4.17 Dokumen Halaman Awal Standar dan Prosedur Pengelolaan <i>Trading</i>	39
Tabel 4.18 Dokumen Prosedur Pengelolaan <i>Trading</i>	40
Tabel 4.19 Keterangan Kolom PBA	41

Tabel 4.20 Daftar Layanan PT Fajar Mulia Transindo Surabaya	41
Tabel 4.21 Dokumen Halaman Awal PBA Pengangkutan Barang.....	41
Tabel 4.22 Dokumen Isi PBA Pengangkutan Barang.....	42
Tabel 4.23 Dokumen Halaman Awal PBA Gudang	42
Tabel 4.24 Dokumen Isi PBA Gudang	43
Tabel 4.25 Dokumen Halaman Awal PBA <i>Trading</i>	43
Tabel 4.26 Dokumen Isi PBA <i>Trading</i>	44
Tabel 4.27 <i>User Profile</i> untuk setiap PBA	45
Tabel 4.28 Dokumen <i>User Profile</i> Pengangkutan Barang	45
Tabel 4.29 Dokumen <i>User Profile</i> Gudang	46
Tabel 4.30 Dokumen <i>User Profile Trading</i>	46
Tabel 4.31 Klasifikasi <i>Service Archetypes</i>	47
Tabel 4.32 Klasifikasi Layanan Berdasarkan <i>Service Archetypes</i>	48
Tabel 4.33 Visualisasi Layanan	48
Tabel 4.34 <i>Utility</i> dan <i>Warrantly</i> Layanan TI.....	49
Tabel 4.35 Analisis <i>Budgeting</i> Layanan TI	50
Tabel 4.36 <i>Cost Model</i>	50
Tabel 4.37 <i>Cost Benefit Analysis</i>	51
Tabel 4.38 <i>Service Valuation</i>	52
Tabel 4.39 Komponen Pertanyaan	53
Tabel 4.40 Jawaban Hasil Komponen Pertanyaan.....	53
Tabel 4.41 Pemetaan Layanan TI ke dalam kuadran MC Farlan.....	53
Tabel 4.42 Portofolio Usulan Layanan TI Sebelum Validasi	54
Tabel 4.43 <i>Approve</i> Usulan Layanan TI	54

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Verifikasi Penelitian	60
Lampiran 2 Validasi <i>Budgeting</i> Usulan Layanan TI.....	61
Lampiran 3 Validasi <i>Approval</i> Layanan TI	62
Lampiran 4 Hasil Turnitin Laporan TA	63
Lampiran 5 Biodata.....	64



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Fajar Mulia Transindo Surabaya adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi, pengangkutan, Gudang, EMKL, *export-import* dan *trading*, *truck second hand built up* dari Singapura dan Jepang yang menyediakan berbagai macam merk hino, fuso, nissan dan isuzu. Perusahaan yang memiliki visi menjadi penyedia solusi *trading* dan *logistic* terkemuka di Asia Pasifik berfokus pada pengiriman jasa kargo dan pengangkutan barang. Perusahaan memiliki kantor pusat yang berlokasi di Surabaya dan kantor cabang yang berlokasi di daerah Jakarta dan Semarang. PT Fajar Mulia Transindo Surabaya berdiri pada tanggal 26 Oktober 1931, seiring berjalannya waktu di tahun ketiga PT Fajar Mulia Transindo Surabaya beroperasi telah terjadi perubahan yang signifikan pada pendapatannya.

Adapun nilai - nilai (*value*) yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya, antara lain: *integrity*, *open mind*, *inovation*, *teamwork* dan *excellence*. Oleh karena itu, dengan adanya nilai - nilai korporat perusahaan ini maka dapat menjadi acuan agar dapat menjadi visi dan misi yang diharapkan oleh PT Fajar Mulia Transindo Surabaya. Seiring berjalannya waktu, Total layanan transportasi yang terdapat pada kantor pusat di Surabaya dan kantor cabang di Jakarta dan Semarang telah mencapai 11ton muatan per tahun yang menghasilkan omset transportasi gula sebesar Rp 100 Miliar, bawang sebesar Rp 80 Miliar, angkutan kotor Rp.15 Miliar dan jumlah keuntungan bersih sebesar 2 - 3 % dari biaya per produk yang dihasilkan. Selain itu perusahaan *logistic* besar seperti Sechenker, DHL Parafina, HAS juga menggunakan truk dari PT Fajar Mulia Transindo Surabaya untuk mendukung transportasi mereka. Adapun *competitor* dari PT Fajar Mulia Transindo Surabaya, antara lain sebagai berikut: Siba, PT Ligisly, PT Abe Transindo Nusantara dan DMX logistik Surabaya.

Proses bisnis PT Fajar Mulia Transindo Surabaya dimulai dengan adanya kerja sama yang terjalin dengan mitra bisnis, setelah itu mitra bisnis akan memberikan pasokan - pasokan kebutuhan perusahaan dalam berbagai bentuk

sesuai dengan yang dibutuhkan oleh PT Fajar Mulia Transindo Surabaya. Oleh karena itu, dalam penggunaannya maka akan muncul proses pengintegrasian yang dilakukan secara optimal dan berkala terkait dengan proses internal yang terdapat di dalam perusahaan dengan proses bisnis internal mitra bisnis perusahaan tersebut. Selain itu, dalam proses pendistribusian berbagai pasokan juga diperlukannya beberapa kebutuhan lain seperti bahan baku, bahan penolong, suku cadang dan beberapa bagian penunjang lainnya agar dapat menjamin ketersediaan bahan pasokan tersebut.

Untuk mencapai visi menjadi penyedia solusi Trading dan Logistik terkemuka di Asia Pasifik, perusahaan berkomitmen untuk memberikan layanan (*services*) bidang transportasi dan *trading* yang berkualitas tinggi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh sebab itu *services* yang diberikan kepada pelanggan harus dikelola secara tepat dan terdefinisi secara jelas sehingga bisa menjadi kerangka kerja/pedoman/acuan bagi pimpinan, staff, pengembang, stakeholder PT Fajar Mulia Transindo Surabaya. Saat ini, perusahaan belum mendefinisikan hasil *services* yang diharapkan, peluang *services* yang lebih baik, maupun garansi *services*. Perusahaan juga memiliki keinginan untuk mengoptimalkan *services* yang diberikan, memastikan bahwa *services* yang diberikan, sudah disetujui dan memiliki sumber daya yang cukup untuk menyelesaikan pekerjaan. Perusahaan juga ingin semua pimpinan, *staff*, pengembang, *stakeholder* PT Fajar Mulia Transindo Surabaya memiliki pemahaman yang sama tentang *services* yang akan diberikan perusahaan kepada konsumen, serta kualitas *services*-nya.

Berdasarkan atas kebutuhan perusahaan diatas, *services management portofolio* dirasa mampu membantu perusahaan untuk mengelola layanan / *services* mulai dari penyusunan definisi kualitas layanan, menganalisa optimalisasi layanan, memastikan semua *services* yang telah disetujui, memiliki sumber daya yang cukup untuk menyelesaikan semua pekerjaan dari pelanggan. Sumber daya tersebut termasuk seluruh pimpinan, *staff*, pengembang, maupun stakeholder harus mampu mendukung terselesainya *services* pada pelanggan.

Dalam penggunaannya dengan adanya *services portofolio management* yang digunakan pada perusahaan, maka dapat membantu perusahaan dalam menyediakan setiap layanan TI yang ada sesuai dengan kebutuhan bisnisnya

dengan baik. Hal ini bisa dilihat bahwa dengan adanya penggunaannya *service portfolio management* ini infrastruktur layanan TI dapat tertata dengan baik dan terstruktur serta dapat mengelola seluruh layanan yang ada dengan lebih efisien dan efektif agar setiap layanan yang telah di list dengan baik dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan bisnisnya masing - masing.

Oleh karena itu, di saat perusahaan telah menjalin kerja sama dengan pihak lain maka diperlukannya beberapa team yang dapat menjadi acuan dalam proses pengadaan barang atau jasa sehingga proses pengiriman barang dan pasokan kebutuhan tersebut dapat berjalan dengan lancar. Sejauh ini, seiring berjalannya waktu *service management* yang ada pada PT Fajar Mulia Transindo ini sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat melalui berbagai layanan yang telah diberikan oleh perusahaan kepada setiap pelanggannya serta adanya nilai jual yang diberikan kepada setiap pelanggan berupa layanan - layanan yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya.

Adapun beberapa layanan umum yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya Surabaya sebagai berikut: pengangkutan barang, layanan muatan sendiri (gula & bawang), gudang, dan *trading*. Selain itu, dalam pengerjaannya PT Fajar Mulia Transindo Surabaya ini juga mengacu kepada perusahaan *logistic* dan *tracking* sehingga bisa dikatakan bahwa dalam penggunaannya PT Fajar Mulia Transindo Surabaya ini telah menyediakan berbagai macam jasa transportasi yang dapat membantu untuk memudahkan setiap kebutuhan yang dibutuhkan oleh mitra bisnisnya tersebut. Sedangkan, untuk layanan TI itu sendiri terdiri dari 3 bagian antara lain sebagai berikut: layanan chat *online* (jam kerja), layanan *email support* 24 jam dan otomatisasi *sales quotation*.

Permasalahan yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya adalah tidak tersedianya pendokumentasian dan analisis investasi layanan TI yang baik serta pengembangan sistem informasi yang belum terencana secara sistematis, sehingga menyebabkan beberapa keterlambatan dalam pelayanan TI. Adapun beberapa contoh kendala yang terjadi antara lain sebagai berikut ketika tidak ada pendokumentasian layanan, terjadi perbedaan cara pelayanan antara pegawai yang sudah berpengalaman dengan pegawai yang baru, selain itu, karena tidak adanya investasi layanan TI, maka beberapa perangkat TI dalam kondisi usang karena tidak

diajukan investasi atau tidak direncanakan penggantian dengan baik. Dampak yang terjadi karena tidak didokumentasikan layanan dengan baik adalah proses pengangkutan barang tidak sesuai dengan prosedur dari layanan TI yang ada sehingga mengakibatkan terjadinya kesalahan dalam pengangkutan barang serta timbulnya keterlambatan dalam penerbitan beberapa dokumen - dokumen pendukung yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya.

Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan yang terjadi di PT Fajar Mulia Transindo Surabaya maka diperlukannya penyusunan portofolio layanan TI dalam melakukan pengembangan terkait dengan teknologi informasi yang ada. Hal ini dikarenakan dengan adanya penyusunan portofolio TI maka perusahaan dapat memastikan bahwa setiap layanan TI yang ada telah dikelola dengan baik serta dapat memastikan juga bahwa investasi layanan TI yang ada dapat memberikan nilai yang optimal bagi PT Fajar Mulia Transindo Surabaya. Selain itu, dengan adanya teknologi informasi ini juga bisa memetakan kebutuhan investasi sebagai implementasi yang dapat mendukung kinerja *core business* yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya sehingga dengan adanya portofolio TI ini juga bisa memberikan saran atau panduan yang baik tentang bagaimana penyedia layanan TI dapat menjalankan manajemen layanan TI dengan baik sesuai dengan visi misi perusahaan tersebut dengan menggunakan tahapan yang terdapat dalam *Technology Infrastructure Library (ITIL) V3*, yaitu *Service Strategy*. Solusi yang digunakan dalam permasalahan diatas adalah dengan menggunakan ITIL Versi 3 karena dapat membantu PT Fajar Mulia Transindo Surabaya mendokumentasikan layanan, melakukan analisis investasi layanan TI serta mengembangkan sistem informasi secara sistematis agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan akhir yang dicapai jika solusi ini berhasil yaitu dapat menjadi perusahaan yang dapat mengoptimalkan berbagai layanan TI yang ada sesuai dengan kebutuhan bisnis yang ada serta dapat melakukan perbaikan secara terus - menerus terkait dengan kualitas layanan yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah untuk Tugas Akhir ini adalah bagaimana proses analisis dan hasil pembuatan *service portofolio* dengan menggunakan ITIL Versi 3 berdasarkan proses *service strategy*?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan pada permasalahan di atas, maka batasan masalah untuk Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

1. Adanya ketentuan setiap layanan yang ada, mekanisme, prosedur, waktu dan biaya yang terdapat pada dokumen - dokumen pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya.
2. Penelitian ini hanya membahas 3 layanan utama, yaitu: pengangkutan, barang, gudang dan *trading*.
3. Luaran tugas akhir ini adalah pembuatan dokumentasi layanan / *services*, penyusunan analisis investasi layanan TI serta mengembangkan sistem informasi secara sistematis.

1.4 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dijelaskan, maka tujuan dari pembuatan Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

1. Dapat membuat rencana strategi pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya dalam mengembangkan layanan TI yang sudah ada.
2. Dapat menghasilkan *service portofolio* layanan TI berdasarkan *strategy* ITIL Versi 3.
3. Dapat memastikan bahwa portofolio layanan TI telah terverifikasi dan valid agar dapat digunakan dalam perencanaan layanan TI pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Sebelumnya

Pada penelitian ini, penulis menggunakan penelitian terdahulu sebagai pedoman dan referensi dalam melakukan tahapan - tahapan yang ada pada penelitian. Adapun informasi yang dimasukkan ke dalam tabel yaitu: informasi mengenai penelitian sebelumnya, hasil penelitian dan hubungan penelitian terhadap penelitian sebelumnya dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

Judul Penelitian	Pembuatan Dokumen Portofolio Layanan TI Pada PT Angkasa Pura 1 Surabaya Berdasarkan ITIL Versi 3
Penulis, Tahun	Fikri Mulyo Arief, 2014
Deskripsi Penelitian	Pada penelitian ini berfokus untuk menghasilkan dokumen portofolio layanan TI yang digunakan dalam melakukan investasi layanan bisnis.
Keterkaitan Penelitian	Pembuatan <i>Service Portofolio Management</i> berdasarkan <i>framework</i> ITIL versi 3 yang berfokus pada aktifitas <i>service strategy</i> .

2.2 Layanan

Layanan adalah cara untuk memberikan nilai (*value*) kepada pelanggan dengan memungkinkan pelanggan agar dapat mencapai hasil yang diinginkan tanpa biaya dan resiko. Menurut Moenir. A.S (2005) layanan adalah proses pemenuhan setiap kebutuhan manusia melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Aziz. A (2002) adapun kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan psikis, kebutuhan sosial dan kebutuhan psikologis. Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya. Adapun beberapa hambatan yang sering muncul terkait dengan layanan yang ada, antara lain sebagai berikut: regulasi, keterlambatan dana dan keterbatasan pada teknologi. Oleh karena itu, hasil akhir yang diharapkan dari layanan ini adalah sebuah peluang yang terjadi agar dapat meningkatkan hasil yang diinginkan. Menurut Muhtosim. A (2017) Pemasaran jasa setiap layanan ini juga bisa memastikan apakah layanan yang ada kualitasnya bagus atau masih perlu perbaikan dalam penggunaannya.

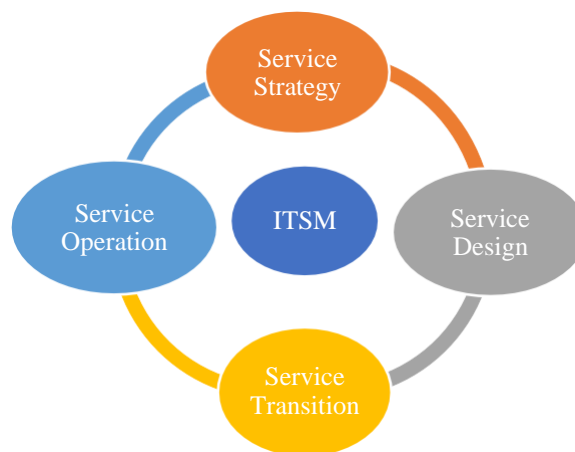
2.3 Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Menurut Prayitno (2004) manajemen layanan teknologi informasi atau *Information Technology Service Management* (ITSM) adalah kegiatan untuk memberikan pemahaman kepada individu - individu yang berkepentingan tentang berbagai hal yang diperlukan untuk menjalani suatu tugas atau kegiatan. Menurut Purwoko. B (2008) adapun penyajian informasi dalam rangka program bimbingan yaitu kegiatan yang dapat membantu siswa/i dalam proses untuk mengenali lingkungannya, terutama terkait dengan kesempatan - kesempatan yang ada di dalamnya serta dengan adanya kesempatan itu diharapkan agar bisa dimanfaatkan oleh siswa/i dengan baik di masa kini maupun masa yang akan datang. Menurut Commerce. O.O (2010) ITSM dapat diartikan sebagai sebuah kerangka kerja strategis yang berpatokan pada beberapa cakupan proses, antara lain sebagai berikut: merancang, mengelola dan meningkatkan cara bisnis dengan memanfaatkan layanan TI yang terdapat di dalam sebuah perusahaan.

Menurut Yazii. A (2015) Manajemen Layanan Teknologi Informasi atau yang biasanya disebut dengan *Information Technology Service Management* (ITSM) merupakan sebuah disiplin ilmu yang berfokus pada bagaimana sebuah layanan teknologi informasi dikelola dan disampaikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, dengan adanya ITSM juga dapat memastikan bahwa dengan adanya teknologi yang tepat dan diimbangi dengan orang - orang yang tepat maka dapat menawarkan nilai yang tepat juga pada layanan TI yang ada di dalam sebuah perusahaan. Menurut Patrick. A (2016) manajemen layanan TI ini juga bisa menjadi hal yang sangat penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan karena hampir seluruh aktifitas bisnis yang terdapat pada perusahaan telah memanfaatkan ketersediaan dari adanya layanan TI yang telah ada tersebut.

Penyedia layanan TI juga merupakan salah satu pihak yang menyediakan layanan TI bagi pelanggan internal maupun eksternal, oleh karena itu dalam pengerjaannya hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan akan bergantung pada penyedia layanan dalam menyampaikan layanan TI dalam memenuhi kebutuhan bisnis setiap penggunanya. Menurut Zainal. A (2007) dalam mempertahankan kualitas perusahaan serta dapat mencapai tujuan bisnis perusahaan maka metode - metode yang diharapkan dapat memberikan dorongan

bagi setiap pelaku bisnis agar bisa memaksimalkan potensi dalam sebuah perusahaan demi mencapai visi dan misi perusahaan tersebut.



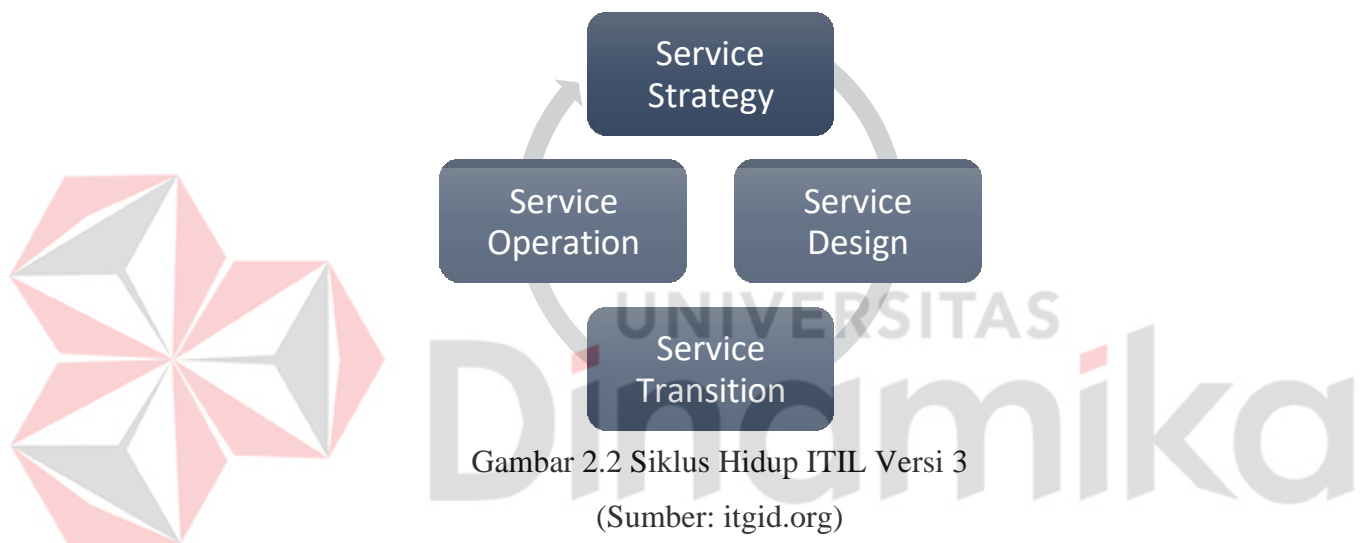
Gambar 2.1 Proses *Information Strategy Management*
(Sumber: itsm.org)

2.4 ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) V3 2021

Menurut OGC (2011) *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) dikembangkan untuk mengelola layanan teknologi informasi pada bagian sektor publik. ITIL merupakan sebuah kerangka kerja atau konsep yang menggambarkan praktik terbaik (*best practice*) manajemen layanan teknologi informasi (TI) yang berfokus pada perkembangan serta pengukuran yang dilakukan secara terus-menerus terhadap kualitas TI yang terdapat pada sebuah organisasi atau perusahaan. Menurut Petter. F (2012) dalam penggunaannya ITIL juga dapat merekomendasikan proses-proses terbaik yang di dalamnya terdapat berbagai kegiatan, kebijakan dan langkah yang perlu dilakukan agar dapat dikoordinasikan dengan baik oleh semua orang yang terdapat dalam organisasi tersebut. Menurut Susanto. T (2016) dengan adanya penggunaan ITIL pada sebuah perusahaan ini maka dapat membantu membangun manajemen layanan TI agar lebih efisien dan efektif serta dapat mengatasi berbagai permasalahan yang terdapat pada layanan tersebut. Berikut ini merupakan beberapa manfaat dari penggunaan ITIL, antara lain sebagai berikut:

1. Peningkatan *return on investman* pada TI
2. Peningkatan kapabilitas dan produktivitas
3. Peningkatan kepuasan pelanggan / pengguna
4. Peningkatan hasil pemanfaatan asset
5. Peningkatan hubungan dan interaksi antara penyedia layanan TI dengan pengguna / pelanggan.
6. Integrasi layanan TI

Berikut ini merupakan pengelompokkan siklus hidup ITIL versi 3, dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Siklus Hidup ITIL Versi 3
(Sumber: itgid.org)

Adapun pengelompokkan siklus hidup ITIL terbagi menjadi 5 tingkatan, antara lain sebagai berikut: strategi layanan (*Service Strategy*), desain layanan (*Service Design*), transisi layanan (*Service Transition*), operasional layanan (*Service Operation*), peningkatan layanan berkelanjutan (*Continual Service Improvement*).

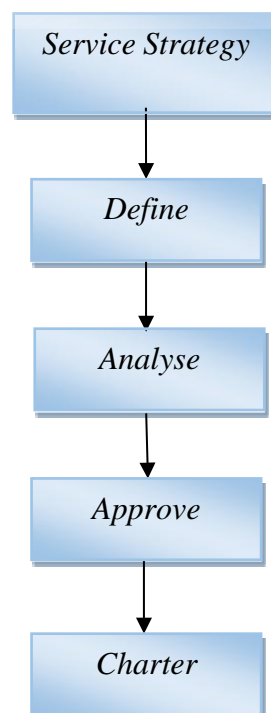
Menurut Aradea (2013) *Service Strategy* merupakan penyusunan perencanaan strategis layanan yang meliputi beberapa aktivitas, antara lain sebagai berikut: *market definition*, *offering development*, *strategic asset*, *development* dan *prepare for execution*. Oleh karena itu, dengan adanya *Service Strategy* maka dapat memberikan panduan dalam proses pengimplementasian ITSM. Menurut Rahmanty. A (2015) hal ini bisa dilihat dari konsep ITSM itu sendiri bahwa bukan

hanya sebagai sebuah kemampuan organisasi saja tetapi juga sebagai asset strategis yang terdapat di dalam perusahaan. Menurut Sahibuddin A.N (2008) *service strategy* ini dilakukan bukan semata - mata hanya digunakan sementara, tetapi diharapkan agar bisa digunakan dalam jangka panjang demi mencapai keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan yang telah menggunakan tahap – tahap yang ada pada *service strategy*.

2.5 *Service Portofolio Management*

Service Portofolio Management merupakan proses pengelolaan *Service Portofolio* yang dimulai dari pelayanan yang akan digunakan dan bagaimana pelayanan yang digunakan tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai siklusnya, selain itu *Service Portofolio* juga menjabarkan mengenai kebutuhan bisnis dan tanggapan dari penyedia layanan terhadap adanya kebutuhan bisnis tersebut. Menurut Stephen. B (2004) adapun dalam pelaksanaannya *Service Portofolio Management* bertindak sebagai bagian yang mengatur keseluruhan layanan yang dijalankan oleh penyedia layanan untuk memastikan bahwa penyedia layanan hanya menawarkan layanan yang berkontribusi pada tujuan strategis untuk memenuhi kebutuhan bisnis yang telah disepakati secara bersama.

Berikut ini tahapan yang terdapat pada *Service Portofolio Management* dapat kita lihat pada Gambar 2.3.



Gambar 2.3 Tahapan *Service Portofolio Management*

(Sumber: itgid.org)

Service Portofolio Management terdiri dari empat tahapan, antara lain sebagai berikut:

a. *Define*

Define dapat diartikan sebagai aktivitas yang menentukan perubahan ke layanan TI baru atau lama dalam portofolio layanan TI. Oleh karena itu, fase ini berfokus pada pendokumentasian dan pemahaman layanan yang sudah ada dan yang baru sehingga semua layanan yang ada perlu didokumentasikan dan divalidasi dengan baik. Berikut ini beberapa langkah yang diambil untuk mendefinisikan layanan TI, antara lain sebagai berikut:

- 1) Menentukan target pasar dan pelanggan
- 2) Memahami pelanggan
- 3) Mengkuantifikasi *business outcome* dan *value* layanan TI

Business Case adalah analisa biaya dan manfaat layanan TI yang dapat membantu manajer untuk membuat keputusan tentang cara berinvestasi dalam layanan TI. Menurut Supradono, B (2011) kasus bisnis ini menggambarkan peluang, layanan yang diharapkan dan berisi mengenai keseluruhan rincian bisnis dari layanan yang dikembangkan untuk mencapai tujuan bisnis sehingga kasus bisnis ini berfokus pada penilaian investasi dalam hal manfaat, sumber daya dan kemampuan yang dibutuhkan untuk memberikan dan memelihara layanan..

Berikut ini merupakan *structure business case* yang terdapat di dalam perusahaan, dapat dilihat pada Tabel 2.2 di bawah ini, antara lain sebagai berikut:

Tabel 2.2 Struktur *Business Case*

<i>Business Case</i>	
1. <i>Introduction</i>	Berisi tujuan bisnis dari layanan
2. <i>Method and Assumption</i>	Mendefinisikan batasan atau ruang lingkup proyek, seperti jangka waktu, dan konteks yang digunakan organisasi untuk menentukan biaya dan manfaat.
3. <i>Business Impact</i>	Hasil atau potensi keuntungan yang akan diraih dari layanan.
4. <i>Risk and contingencies</i>	Potensi masalah yang mungkin terjadi dan persiapan untuk mengantisipasi dan menghadapinya.
5. <i>Recommendations</i>	Langkah untuk rekomendasi terkait layanan TI.

b. *Analyse*

Analyse dalam portfolio ini merupakan fase yang menunjukkan apakah setiap layanan yang diusulkan dapat mengoptimalkan nilai dan bagaimana penawaran dan permintaan diprioritaskan dan diseimbangkan. Aktifitas yang dilakukan dalam proses *analyse* sebagai berikut:

1) *Service Valuation*

Service Valuation proses untuk melakukan perbandingan terhadap manfaat bisnis dan nilai yang diperoleh dari layanan TI yang terdapat pada organisasi atau perusahaan, oleh karena itu evaluasi pada layanan ini didasarkan pada hasil biaya dan manfaat dari setiap layanan TI.

2) *Service Prioritization*

Service Prioritization ini dapat diartikan sebagai alat yang digunakan untuk memprioritaskan layanan yaitu dengan menggunakan MC Farlan dan dalam penggunaannya kebutuhan TI ini didasarkan pada tingkat kebutuhan dan manfaat.

3) *Approve*

Approve merupakan proses persetujuan terhadap setiap layanan yang telah disetujui oleh pihak berwenang, hal ini dilakukan agar dapat memastikan bahwa layanan TI yang ada telah siap untuk dijalankan sesuai dengan kapasitasnya masing - masing. Oleh karena itu, setiap layanan yang telah disetujui akan mempunyai status layanan '*Approved*'. Berikut ini beberapa hal yang terdapat dalam penggunaan status layanan TI, sebagai berikut:

- i. *Retain*: layanan yang digunakan sampai saat ini.
- ii. *Replace*: layanan yang telah diganti.
- iii. *Rationalize*: asset layanan yang telah diperbaiki.
- iv. *Re-factor*: perpindahan pada layanan TI yang lain.
- v. *Renew*: pembaharuan layanan secara teknis.
- vi. *Retire*: layanan diberhentikan.

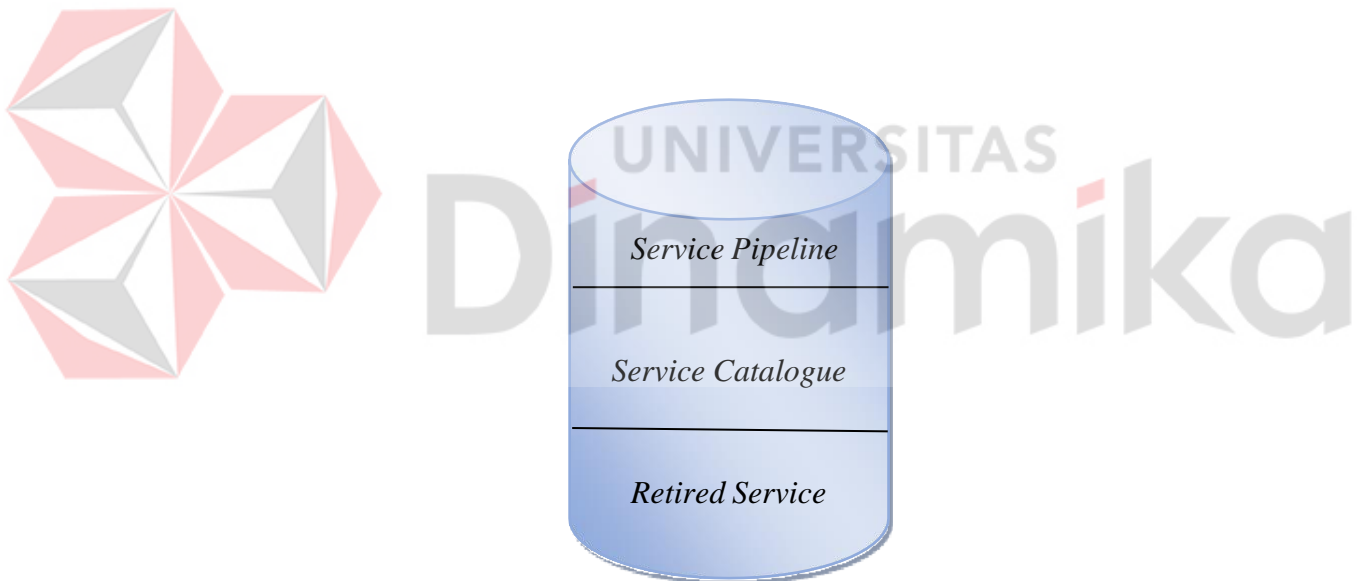
4) *Charter*

Pada tahap *charter* ini merupakan tahapan untuk memaparkan hasil investasi layanan TI, sehingga pada tahapan ini akan menghasilkan

kebutuhan dari daftar setiap layanan TI yang terdapat pada PT. Fajar Mulia Transindo Surabaya

2.6 *Portofolio Layanan TI*

Portofolio layanan adalah layanan TI yang telah disediakan oleh penyedia layanan sebagai upaya dan investasi dalam jangka panjang, selain itu di dalam portofolio TI juga terdapat beberapa informasi penting mengenai komitmen, kontrak layanan, status layanan dan perubahan - perubahan yang diinisiasi pada tahap *Continual Service Improvement*. Menurut Veen. B (2007) dengan adanya portofolio layanan ini juga dapat menetapkan disiplin keuangan untuk mendukung prioritas investasi dan pertumbuhan sumber daya dan menghindari keputusan dari investai yang tidak membawa nilai bagi organisasi atau perusahaan. Berikut ini adalah tahapan - tahapan yang terdapat pada *service portofolio management* yang terdapat pada Gambar 2.4, antara lain sebagai berikut:



Gambar 2. 4 *Service Portofolio*
(Sumber: itgd.org)

Adapun dalam portofolio layanan TI dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok, antara lain sebagai berikut:

1. *Service Pipeline*

Service pipeline merupakan sebuah tindakan bisnis yang dilakukan untuk mengawasi dan meningkatkan proses yang dilakukan oleh *sales* yang ada dengan mengidentifikasi setiap tahapan yang sedang berlangsung. Oleh karena

itu, dalam penggunaannya layanan – layanan yang berada pada tahap ini merupakan layanan yang masih dalam tahap usulan dan belum disetujui untuk di implementasikan ke dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

2. *Service Catalogue*

Service Catalogue dapat diartikan sebagai layanan yang sedang berjalan saat ini dan layanan yang telah disetujui serta siap untuk dijalankan dalam lingkungan kerja yang sebenarnya, oleh karena itu dalam pengimplementasiannya *Service Catalogue* dapat diartikan sebagai proyeksi *actual* dari ketersediaan dan kemampuan bagi setiap penyedia layanan TI dalam memenuhi kebutuhan setiap pelanggan.

3. *Retired Service*

Retired Service adalah layanan yang disediakan namun seiring berjalannya waktu layanan tersebut telah diberhentikan, oleh karena itu jika sewaktu - waktu informasi dari layanan tersebut diperlukan sebagai antisipasi dari sebuah permasalahan maka layanan tersebut dapat digunakan kembali.

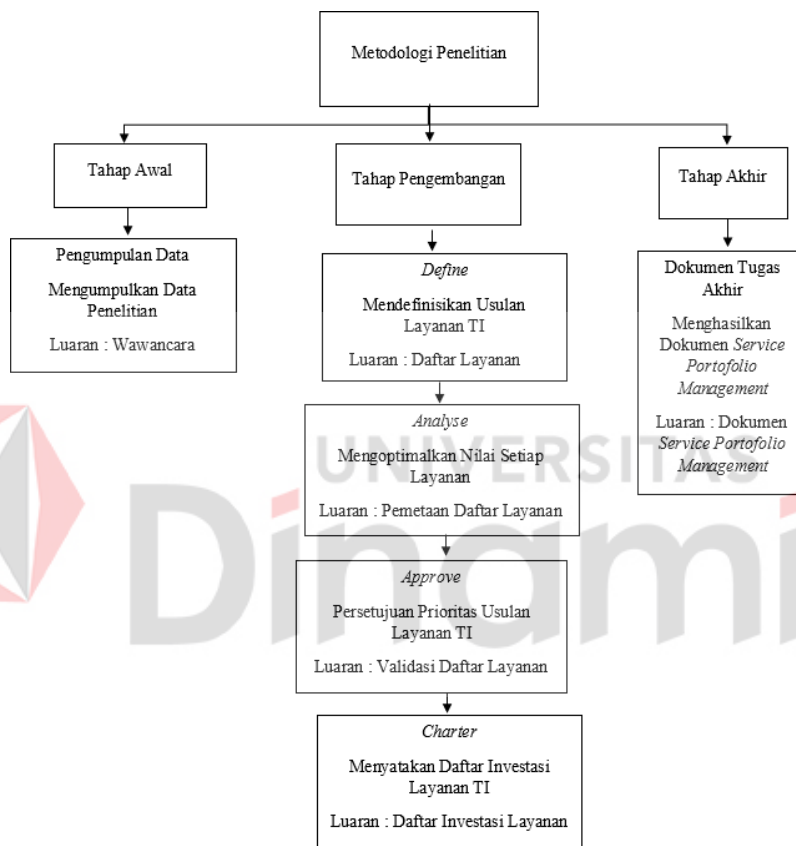
Berikut ini merupakan Tabel 2.3 yang menunjukkan kelompok layanan TI yang terdapat didalam *service portfolio*, antara lain sebagai berikut:

Tabel 2.3 Status Layanan TI

Kategori Layanan	Status	Definisi
	<i>Requirements</i>	Daftar <i>outline</i> persyaratan diterima atau TI untuk layanan baru.
<i>Service Pipeline</i>	<i>Defined</i>	Daftar persyaratan untuk layanan baru sedang dinilai, ditetapkan dan didokumentasikan dan <i>Service Level Requirements</i> dibuat.
	<i>Analysed</i>	Daftar layanan baru dianalisis atau diprioritaskan.
	<i>Approved</i>	Daftar layanan baru sedang diselesaikan atau disetujui.
	<i>Chartered</i>	Kebutuhan layanan baru sedang dikomunikasikan, sumber daya dan anggaran yang dialokasikan.
<i>Service Catalogue</i>	<i>Designed</i>	Layanan baru sedang dirancang dan diadakan sesuai kebutuhan,
	<i>Developed</i>	Layanan sedang dikembangkan atau di permanen sesuai kebutuhan.
	<i>Built</i>	Layanan dan komponen pendukung sedang dibangun.
	<i>Test</i>	Layanan dan komponen penyusunnya sedang diuji.
	<i>Released</i>	Layanan dan komponen dirilis.
	<i>Operational</i>	Layanan dan komponen siap beroperasi dalam siklus hidup.
<i>Retired Service</i>	<i>Retired</i>	Layanan sudah tidak digunakan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi ini digunakan sebagai pedoman dalam tahapan pengerjaan Tugas Akhir. Berikut ini merupakan tahapan dalam pengerjaan Tugas Akhir, dapat dilihat pada Gambar 3.1 dibawah ini sebagai berikut:



Gambar 3.1 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir

Pada tahapan ini dimulai dengan tahap pengumpulan data dan informasi yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya, kemudian masuk ke dalam proses penggalian informasi apa saja yang terdapat pada objek penelitian di PT. Fajar Mulia Transindo Surabaya berupa data dan data informasi usulan TI. Selanjutnya, setelah adanya dokumen program kerja pada PT. Fajar Mulia Transindo Surabaya maka proses selanjutnya adalah mendefinisikan usulan layanan

TI berdasarkan strateginya. Pada bagian ini terjadinya proses penerapan mendefinisikan usulan layanan TI bersama dengan proses mendefinisikan usulan layanan TI portofolio. Selanjutnya akan dilanjutkan dengan adanya analisis *service portofolio management* pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya. Oleh karena itu, bisa dilihat pada bagian ini terjadinya proses analisis portofolio dan prioritas layanan TI yang terdapat di PT. Fajar Mulia Transindo Surabaya. Selanjutnya, adanya pengguna mendefinisikan usulan TI berdasarkan *financial management* jikatelah selesai maka proses akan berjalan dengan menghasilkan *output* berupa hasil analisis usulan layanan portofolio TI setelah itu proses selesai.

3.1 Tahap Pengumpulan Data dan Informasi

Pada tahap pengumpulan data ini dan informasi ini merupakan aktivitas pertama yang digunakan dalam fase analisis pembuatan portofolio layanan TI berdasarkan strategi layanan TI pada ITIL versi 3, sehingga tahap pertama ini dilakukan dengan melakukan observasi secara langsung atau dengan menggunakan dokumen - dokumen pendukung pengumpulan data tersebut. Setelah itu, proses selanjutnya yaitu melakukan wawancara agar bisa mendapatkan keseluruhan informasi dengan narasumber terkait sesuai dengan topik penelitian yang dilakukan pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya.

3.1.1 Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan studi kasus yang terdapat pada PT. Fajar Mulia Transindo Surabaya. Pada Tabel 3.1 terdapat poin pendukung yang menjelaskan mengenai data yang diperlukan dalam penelitian tersebut.

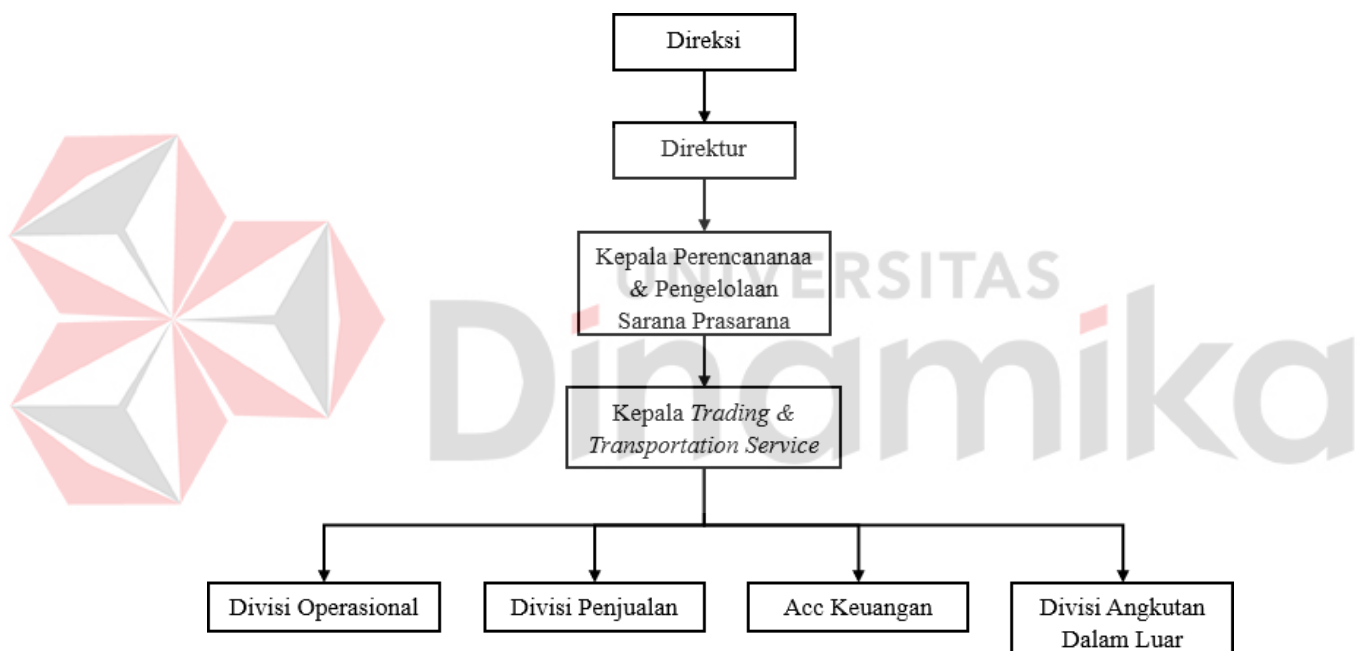
Tabel 3.1 Hasil Pengumpulan Data

No.	Data yang diperlukan	Acuan
1.	Daftar layanan dalam tahap pengembangan	Layanan dalam portofolio layanan TI
2.	Daftar layanan yang sedang berjalan sampai saat ini	Layanan dalam portofolio layanan TI
3.	Daftar layanan yang telah diberhentikan	Layanan dalam portofolio layanan TI
4.	Dokumen Kerja PT Fajar Mulia Transindo Surabaya	Proses <i>Demand Management</i> IT yang terdapat pada kerangka kerja ITIL Versi 3
	Strategi setiap divisi dalam proses penggunaan sarana dan prasaranana yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya.	Proses <i>Strategy Management</i> IT yang terdapat pada kerangka kerja ITIL Versi 3
6.	<i>Profile</i> pengguna layanan TI	Proses <i>Demand Management</i> IT yang terdapat pada kerangka kerja ITIL Versi 3

No.	Data yang diperlukan	Acuan
7.	Anggaran penyediaan layanan TI	Proses <i>Financial Management</i> IT yang terdapat pada kerangka kerja ITIL Versi 3
8.	Aktivitas bisnis pada studi kasus (PT Fajar Mulia Transindo Surabaya) Dengan Menggunakan ITIL Versi 3)	Proses <i>Demand Management</i> IT yang terdapat pada kerangka kerja ITIL Versi 3

3.1.2 Wawancara

Berikut ini merupakan proses wawancara, hal ini dilakukan sebagai pedoman dalam penyusunan kisi-kisi pertanyaan dalam proses wawancara dengan narasumber terkait agar proses wawancara dapat berjalan dengan lancar agar dapat memenuhi setiap kebutuhan dalam penelitian tersebut. Pada Gambar 3.2 ini menunjukkan struktur organisasi perusahaan sebagai berikut:



Gambar 3.2 Struktur Organisasi

Visi

Berikut ini merupakan visi yang terdapat pada PT. Fajar Mulia Transindo Surabaya yaitu dapat menjadi penyedia solusi *trading* dan logistik terkemuka di Asia Pasifik, kami akan terus mengembangkan diri dan meningkatkan posisi kami sebagai pemimpin pasar global dalam solusi *trading*, transportasi dan logistik.

Misi

Berikut ini merupakan misi yang terdapat pada PT. Fajar Mulia Transindo Surabaya yaitu meningkatkan kualitas layanan manajemen *supply chain* melalui sistem dan teknologi informasi yang kokoh dengan sumber daya manusia yang kompeten dan berpengalaman.

3.1.3 Kisi-Kisi Pertanyaan

Tahap selanjutnya adalah pembuatan daftar pertanyaan untuk ditanyakan kepada perwakilan dari narasumber terkait, adapun poin penting yang perlu diperhatikan dalam mencapai tujuan wawancara, dalam penelitian ini peneliti menentukan berdasarkan aspek penguasaan banyak informasi yang akan peneliti peroleh dari narasumber mengenai setiap layanan TI yang terdapat pada perusahaan dengan menggunakan beberapa pertanyaan sesuai dengan konteks tupoksi yang dilaksanakan yaitu terkait dengan *focus* penelitian “Perencanaan *Service Portofolio Management* Pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya Dengan Menggunakan ITIL Versi 3”. Dikutip dari NP Angkoro, 2017. “Mutu Pelayanan Akademik Dalam Memenuhi Kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung”.

3.2 Tahap Pembuatan Portofolio Layanan TI

Menurut buku *Office Of Government Commerce* (2007). *ITIL Version 3 Service Strategy*. New York. Adapun pada fase ini telah disesuaikan dengan kebutuhan bisnis yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya sehingga untuk daftar layanan TI ini akan melakukan analisis dan memprioritaskan proses analisis untuk membuat portofolio layanan TI yang telah dipertimbangkan secara matang agar dapat digunakan oleh PT Fajar Mulia Transindo Surabaya.

1. *Define* berdasarkan *Strategy Management for IT Services*

Dokumen yang digunakan adalah terkait dengan rencana strategis PT Fajar Mulia Transindo Surabaya 2017 - 2022 dan program kerja yang digunakan dalam perusahaan. Pada fase ini melibatkan proses identifikasi strategi di bidang sumber daya teknis dan sistem informasi yang dapat mendukung strategi dan program kerja yang direncanakan pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya. Oleh karena itu, dalam fase ini dapat dilakukan dengan melakukan identifikasi strategi untuk sistem informasi dan sumber daya teknologi sebagai berikut:

- 1) Melakukan pelatihan atau training
- 2) Meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan
- 3) Optimalkan penggunaan dan pengelolaan sumber daya
- 4) Pemeliharaan terhadap setiap peralatan elektronik secara berkala

Berikut ini merupakan hasil dari *define* usulan layanan TI berdasarkan *Strategy Management for IT Services*, dapat dilihat pada Tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3.2 Hasil *Define* Berdasarkan *Strategy Management for IT Services*

Layanan Bisnis	Layanan TI	Deskripsi Layanan TI	Status Layanan
Pengangkutan barang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program <i>Web</i> 2. Layanan <i>chat online</i> (setiap jam kerja) 	<p>Dalam penggunaannya layanan pengangkutan barang ini menjadi salah satu acuan dalam aktivitas bisnis, hal ini dikarenakan layanan ini mengakomodir setiap bahan baku gula dan bawang sebagai koor bisnis dari PT Fajar Mulia Transindo Surabaya agar proses pengangkutan dilakukan secara dan sistematis sesuai dengan kebijakan dari penyelenggara layanan tersebut.</p> <p>Bagian gudang menjadi pusat distribusi dalam pendataan setiap barang atau produk agar dapat dikirim ke setiap lokasi tujuan, sehingga perlu dilakukan pengembangan lebih lanjut agar dalam proses tersebut sesuai dengan kebijakan dari perusahaan serta disesuaikan dengan setiap permintaan dari pelanggan.</p>	<i>Service Catalogue</i>
Gudang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program <i>Web</i> 2. Layanan <i>chat online</i> (setiap jam kerja) 3. <i>Sales Quotation</i> 	<p>Dalam penggunaannya layanan pengangkutan barang ini menjadi salah satu acuan dalam aktivitas bisnis, hal ini dikarenakan layanan ini mengakomodir setiap bahan baku gula dan bawang sebagai koor bisnis dari PT Fajar Mulia Transindo Surabaya agar proses pengangkutan dilakukan secara dan sistematis sesuai dengan kebijakan dari penyelenggara layanan tersebut.</p> <p>Bagian gudang menjadi pusat distribusi dalam pendataan setiap barang atau produk agar dapat dikirim ke setiap lokasi tujuan, sehingga perlu dilakukan pengembangan lebih lanjut agar dalam proses tersebut sesuai dengan kebijakan dari perusahaan serta disesuaikan dengan setiap permintaan dari pelanggan.</p>	<i>Service Catalogue</i>

Layanan Bisnis	Layanan TI	Deskripsi Layanan TI	Status Layanan
Trading	1. Program Web	Proses jual beli barang atau jasa ini dilakukan dalam memenuhi setiap kebutuhan	Service Catalogue
	2. Layanan chat online (setiap jam kerja)		
	3. Sales Quotation	terkait yang terdapat pada perusahaan.	

2. *Define* Usulan Layanan TI Berdasarkan Demand Management

Fase ini berkaitan dengan aktivitas yang terdapat pada proses Demand Management, oleh karena itu tahapan pertama yang dilakukan adalah melakukan wawancara dengan narasumber yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya untuk mendapatkan data terkait dengan penelitian tersebut, selanjutnya setelah melakukan penggalan informasi melalui wawancara maka akan dilakukan pengelompokan data setiap layanan TI sesuai dengan penyelenggara setiap layanan TI masing – masing yang terdiri dari divisi operasional, divisi penjualan, divisi sarana dan prasarana, divisi angkutan dalam luar, ac keuangan dan *internal users*.

Oleh karena itu dalam aktivitas ini akan berisi mengenai daftar layanan dan penyelenggaraan dari setiap layanan yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya. Selain itu, dalam tahapan ini juga akan dilakukan pembuatan standar dan prosedur pengelolaan permintaan, hal ini dilakukan agar dapat mencocokkan antara perkiraan permintaan dengan manufaktur, persediaan, *logistic* dan rantai pasokan. Oleh karena itu, hasil dari fase ini adalah membantu organisasi dalam memprioritaskan usulan layanan TI.

3. *Pattern of Business Activities*

Dalam penggunaannya setelah daftar layanan yang terdapat pada proses wawancara telah diketahui maka langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi pola aktivitas bisnis yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya dan merinci setiap rutinitas bisnis yang telah dilakukan. Adapun beberapa komponen penting dalam tahap ini yaitu: frekuensi, volume dan durasi penggunaan layanan TI dari aktivitas tersebut. Sehingga, langkah selanjutnya yaitu setiap layanan akan dikelompokkan berdasarkan dengan setiap kode aktivitas, nama, jenis, pengguna dan fungsi pada layanan TI.

Oleh karena itu, *output* yang terdapat pada pola aktivitas bisnis ini yaitu membuat sebuah dokumen PBA yang sesuai dengan fungsi layanan TI yang disediakan oleh PT Fajar Mulia Transindo Surabaya terhadap kebutuhan pengguna dan mengacu pada standar ITIL Versi 3 – *Service Strategy*, sehingga setiap layanan yang ada tersebut menjadi prioritas karena layanan tersebut sering digunakan, dibutuhkan dan mencakup semua aspek kegiatan bisnis yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya. Adapun dengan adanya dokumen ini dapat digunakan agar dapat membantu penyedia layanan TI dalam memahami berbagai perencanaan aktivitas bisnis yang terdapat pada perusahaan.

4. *User Profile*

User Profile merupakan sumber daya manusia yang digunakan untuk mengoperasikan sebuah perangkat, oleh karena itu dalam penggunaannya perlu adanya pemahaman yang baik terkait dengan profil pengguna (*User Profile*). Aktivitas utama yang dilakukan pada tahapan ini yaitu melakukan identifikasi profile pengguna layanan TI, setelah itu akan dikelompokkan ke dalam aktivitas yang terdapat pada setiap layanan TI sesuai dengan pengelompokkan kode pola aktivitas bisnis pada setiap layanan TI tersebut. Selanjutnya, akan dilakukan pembuatan dokumentasi *user profile* yang diklasifikasikan berdasarkan nama pengguna, peran dan tanggung jawab, kebutuhan bisnis dan lingkup aktivitas. Hal ini dilakukan agar dapat mengetahui pola kebutuhan layanan TI untuk kelompok pengguna.

5. Proses Klasifikasi dan Proses Visualisasi Layanan

Dalam fase ini melibatkan proses pengelompokkan yang telah diidentifikasi pada fase sebelumnya, maka langkah pertama yang dilakukan yaitu memetakan setiap layanan bisnis sesuai dengan karakteristiknya. Oleh karena, itu akan digunakan *customer asset* yang memiliki sembilan komponen untuk membentuk layanan TI yang dapat memberikan nilai bagi setiap pengguna.

Maka, selanjutnya akan dikelompokkan ke dalam *service archetypes* yang di dalamnya terdapat 9 komponen yang diuraikan dari U1 sampai dengan U9 yang terdapat pada prinsip portofolio. Sehingga, setelah melakukan klasifikasi dan pemetaan daftar perencanaan layanan TI maka akan menghasilkan visualisasi layanan TI yang ditampilkan dalam bentuk tabel agar dapat membentuk layanan TI

yang dapat menciptakan nilai bagi setiap pelanggan yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya.

6. Mendefinisikan *Utility* dan *Warranty* Layanan TI

Langkah pertama yang dilakukukan dalam fase ini adalah bahwa setiap kelompok layanan TI telah didefinisikan dalam dua bagian, langkah pertama berdasarkan *utility* yang didalamnya menggambarkan manfaat yang diperoleh dari pengguna layanan TI. Selanjutnya, yang kedua adalah berdasarkan *warranty* yang didalamnya akan menjelaskan mengenai kualitas dari penggunaan layanan TI yang telah ada.

7. *Define* Usulan Layanan TI Berdasarkan *Fianancial Management*

Pada fase ini berkaitan dengan aktivitas yang terlibat dalam proses pengelolaan keuangan, adapun langkah pertama adalah mengidentifikasi komponen biaya (anggaran) yang terdapat pada layanan TI. Langkah selanjutnya adalah menganalisis asset yang paling umum digunakan yaitu model biaya dan membandingkan biaya dan manfaat yang terdapat di dalam setiap layanan TI tersebut. Sehingga, dengan tahapan *Financial Management* ini maka dapat melakukan pencatatan terkait dengan anggaran yang dikeluarkan oleh PT Fajar Mulia Transindo Surabaya terkait dengan setiap layanan TI yang terdapat pada perusahaan.

8. *Cost Model*

Pada tahap ini dilakukan proses analisis biaya untuk setiap layanan yang ditawarkan dengan mengelompokkan biaya – biaya tersebut menggunakan perhitungan model biaya atau yang biasa dikenal dengan *Cost Model*. Aktivitas yang dilakukan pada tahap ini yaitu setiap sumber daya yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya akan dilakukan identifikasi berdasarkan komponen, kuantitas, penggunaan sumber daya dalam perhitungan (hari/bulan/tahun), biaya dan total biaya. Setelah itu, maka akan mendapatkan total keseluruhan biaya yang telah dikeluarkan oleh perusahaan terkait dengan sumber daya tersebut dalam menunjang layanan TI yang ada pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya.

9. *Cost Benefit Analysis*

Cost Benefit Analysis merupakan proses perbandingan biaya yang dapat diperkirakan dengan manfaat yang berkaitan erat dengan pembuatan keputusan yang

terdapat pada sebuah perusahaan, sehingga jika sesuai akan maka akan dimasukkan ke dalam setiap usulan layanan TI yang ada. Aktivitas yang dilakukan pada tahap ini adalah melakukan analisis layanan TI berdasarkan manfaat dan biaya keseluruhan yang terdapat pada masing – masing layanan TI. Sehingga, dengan adanya proses ini perusahaan dapat memastikan bahwa proyek yang dijalankan tetap *on track* dengan analisa dari setiap biaya dan anggaran yang terdapat pada layanan TI tersebut.

10. *Analyse (Service Portofolio Management)*

a. *Service Valuation*

Pada fase ini proses evaluasi layanan yang telah dilakukan digunakan agar dapat memungkinkan pengguna dalam membandingkan biaya layanan TI yang terdapat pada tahap analisa biaya dan manfaat (*Cost Benefit Analysis*) yang akan didapatkan pengguna dari sebuah layanan TI. Aktivitas yang dilakukan pada tahap ini yaitu melakukan analisis setiap layanan TI berdasarkan keuntungan dan resikonya masing – masing. Oleh karena itu, sehingga hasil dari evaluasi layanan ini digunakan sebagai masukan untuk menentukan skala prioritas pelayanan TI pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya.

b. *Prioritization*

Pada tahap ini menggunakan model prioritasi kuadran Mc Farlan yaitu dengan melakukan keseluruhan proses terkait dengan kebutuhan yang akan diprioritaskan berdasarkan tingkat kebutuhan dan keuntungan. Langkah pertama yang dilakukan pada tahap ini yaitu melakukan pemetaan usulan layanan TI dengan menggunakan Teknik wawancara yang didalamnya berisi mengenai beberapa pertanyaan terkait dengan setiap layanan TI yang ada pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya. Selanjutnya, melakukan analisis terhadap jawaban dari setiap pertanyaan agar dapat menentukan kuadran layanan dan pertimbangan dengan menggunakan Model Mc Farlan berdasarkan 4 kuadran yaitu *strategic, high potential, key operational* dan *support*.

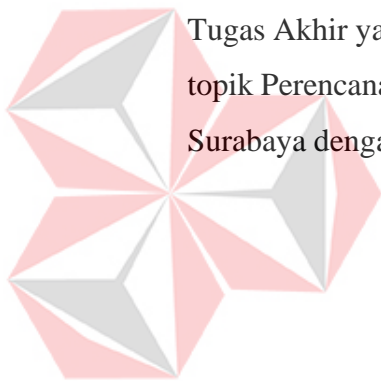
3.3 Tahap Portofolio Layanan TI

Pada fase ini alat Mc Farlan yang telah dilakukan pada fase sebelumnya digunakan untuk melakukan pemetaan terkait dengan portofolio layanan TI untuk setiap periode tahun, sehingga berdasarkan refleksi dari fase pemetaan hal ini

memungkinkan bahwa pemetaan yang dilakukan pada periode waktu tertentu berfungsi sebagai referensi untuk mempelajari lebih lanjut tentang layanan TI untuk direncanakan dan diimplementasikan terlebih dahulu. Hal ini dilakukan agar pemetaan yang dilakukan dari hasil diskusi dengan kepala *Trading & Transportation Service*. Adapun fase approve yaitu status layanan TI telah disetujui dalam proses validasi dan memvalidasi portofolio layanan TI kepala *Trading & Transportation Service* dilakukan oleh masing – masing pemetaan layanan TI berdasarkan aspek dan faktor seperti: strategi layanan dari tahap sebelumnya, perkiraan anggaran dan implementasi layanan TI. Maka. selanjutnya akan dilakukan pengecekan terkait dengan kesesuaian berkas dalam proses pengusulan portofolio layanan TI.

3.4 Menyusun Dokumen Akhir

Tahap ini merupakan tahapan akhir dari penelitian Tugas Akhir. Dokumen Tugas Akhir yaitu menghasilkan dokumen *Service Portofolio Management* dengan topik Perencanaan *Service Portofolio Management* Pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya dengan Menggunakan ITIL Versi 3.



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pengumpulan Data

Dalam penggunaannya sesuai dengan data yang diperlukan untuk studi kasus di PT. Fajar Mulia Transindo Surabaya, maka hasil pengumpulan data adalah didapat data yang diperlukan pada penelitian, kisi-kisi pertanyaan dan hasil wawancara. Detail data dapat dilihat pada Tabel 4.1, Tabel 4.2, Tabel 4.3 di bawah ini:

Tabel 4.1 Daftar Data Penelitian

No.	Data yang diperlukan	Acuan
1.	Daftar layanan dalam tahap pengembangan	Layanan dalam portfolio layanan TI
2.	Daftar layanan yang sedang berjalan sampai saat ini	Layanan dalam portfolio layanan TI
3.	Daftar layanan yang telah diberhentikan	Layanan dalam portfolio layanan TI
4.	Dokumen Kerja PT Fajar Mulia Transindo Surabaya	Proses <i>Demand Management</i> IT yang terdapat pada kerangka kerja ITIL Versi 3
5.	Strategi setiap divisi dalam proses penggunaan sarana dan prasarana yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya.	Proses <i>Strategy Management</i> IT yang terdapat pada kerangka kerja ITIL Versi 3
6.	<i>Profile</i> pengguna layanan TI	Proses <i>Demand Management</i> IT yang terdapat pada kerangka kerja ITIL Versi 3
7.	Anggaran penyediaan layanan TI	Proses <i>Financial Management</i> IT yang terdapat pada kerangka kerja ITIL Versi 3
8.	Aktivitas bisnis pada studi kasus (PT Fajar Mulia Transindo Surabaya Dengan Menggunakan ITIL Versi 3)	Proses <i>Demand Management</i> IT yang terdapat pada kerangka kerja ITIL Versi 3

Tabel 4.2 Kisi-Kisi Pertanyaan

No.	Kisi – Kisi Pertanyaan	Tujuan Wawancara
1.	<ul style="list-style-type: none"> • Alur aktivitas tiap layanan • Tingkat permintaan tiap layanan • Pengguna yang terlibat dalam layanan TI 	Menggali informasi layanan bisnis unit kerja, aktivitas tiap layanan bisnis dan volume permintaan untuk tiap layanan bisnis.
2.	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan pendukung teknologi informasi • Infrastruktur TI yang telah digunakan • Penanggung jawab layanan yang didukung oleh TI 	Dapat mengetahui dukungan layanan TI terkait dengan sarana dan prasarana yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya
3.	<ul style="list-style-type: none"> • Estimasi anggaran biaya pengembangan untuk usulan layanan TI • Pihak yang menentukan alokasi anggaran 	Dapat mengetahui informasi mengenai estimasi anggaran biaya untuk setiap kebutuhan pengembangan berdasarkan

No.	Kisi – Kisi Pertanyaan	Tujuan Wawancara
	untuk penyediaan layanan TI	hasil usulan layanan TI.
	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah pekerja dalam mengembangkan <i>system</i> informasi terkait dengan usulan layanan TI 	
4.	Kesesuaian yang berkaitan dengan aktivitas setiap layanan	Mendiskusikan hasil usulan portofolio layanan TI
5.	Subjek berkaitan yang dapat memberikan pemetaan portofolio layanan TI	Mendiskusikan hasil pemetaan portofolio layanan TI ke dalam periode waktu

Tabel 4.3 Hasil Wawancara

No	Narasumber	Tujuan Wawancara	Metodologi Terkait
1.	<ul style="list-style-type: none"> Divisi Operasional Divisi Penjualan Divisi Angkutan Dalam Luar Ac Keuangan 	Meneliti informasi layanan bisnis untuk setiap unit kerja, aktivitas setiap layanan bisnis dan jumlah permintaan untuk setiap layanan bisnis.	<i>Define</i> usulan layanan TI berdasarkan <i>demand management</i>
2.	Kepala <i>Trading & Transportation Service</i>	Dapat mengetahui dukungan layanan IT terkait sarana dan prasarana yang tersedia di PT Fajar Mulia Transindo Surabaya.	Pengumpulan data (kondisi penerapan layanan dan dukungan layanan TI)
3.	Kepala <i>Trading & Transportation Service</i>	Mendapatkan informasi mengenai perkiraan anggaran biaya untuk setiap kebutuhan pengembangan berdasarkan hasil portofolio layanan TI.	<i>Define business case</i> untuk setiap usulan layanan TI
4.	Kepala <i>Trading & Transportation Service</i>	Mendiskusikan hasil usulan portofolio layanan TI	<i>Define business case</i> untuk setiap layanan TI
5.	Kepala <i>Trading & Transportation Service</i>	Mendiskusikan hasil pemetaan portofolio layanan TI ke dalam periode waktu	<i>Approve</i> usulan portofolio layanan TI

Tabel 4.4 Daftar Layanan

Layanan Bisnis	Layanan TI	Deskripsi Layanan TI	Status Layanan
Pengangkutan barang	<ol style="list-style-type: none"> <i>Website</i> Layanan <i>chat online</i> (setiap jam kerja) 	Dalam penggunaannya layanan pengangkutan barang ini menjadi salah satu acuan dalam aktivitas bisnis, hal ini dikarenakan layanan ini mengakomodir setiap bahan baku gula dan bawang sebagai koor bisnis dari PT Fajar Mulia Transindo Surabaya agar proses pengangkutan dilakukan secara dan sistematis sesuai dengan kebijakan dari penyelenggara layanan tersebut	<i>Service Catalogue</i>
Gudang	<ol style="list-style-type: none"> <i>Website</i> Layanan <i>chat online</i> (setiap jam kerja) <i>Sales Quotation</i> 	Bagian gudang menjadi pusat distribusi dalam pendataan setiap barang atau produk agar dapat dikirim ke setiap lokasi tujuan, sehingga perlu dilakukan pengembangan lebih lanjut agar dalam proses tersebut sesuai dengan kebijakan	<i>Service Catalogue</i>

Layanan Bisnis	Layanan TI	Deskripsi Layanan TI	Status Layanan
		dari perusahaan serta disesuaikan dengan setiap permintaan dari pelanggan.	
Trading	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website 2. Layanan chat online (setiap jam kerja) 3. Sales Quotation 	Proses jual beli barang atau jasa ini dilakukan dalam memenuhi setiap kebutuhan terkait yang terdapat pada perusahaan.	Service Catalogue
Muatan sendiri (gula & bawang)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website 2. Layanan chat online (setiap jam kerja) 	Layanan muatan sendiri terdiri dari gula dan bawang yang terdapat pada proses bisnis perusahaan.	Retired Service
EMKL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website 2. Layanan chat online (setiap jam kerja) 	Layanan ekspedisi muatan kapal laut yang digunakan dalam pengiriman bahan baku kepada pelanggan melalui perairan laut.	Retired Service
Muatan Aspal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website 2. Layanan chat online (setiap jam kerja) 	Dalam penggunaannya pengangkutan muatan aspal ini tidak sesuai kelas jalan dan muatan tidak sesuai kesepakatan, hal ini dikarenakan muatan sewa rit dalam pengangkutannya maksimal 35 ton	Retired Service
Export - Import	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website 2. Layanan chat online (setiap jam kerja) 3. Sales Quotation 	Adanya pembelian dan penjualan produk dari luar negeri dalam memenuhi kebutuhan bisnis yang terdapat pada perusahaan.	Retired Service

Adapun daftar layanan yang terdapat pada perusahaan berjumlah 7 layanan, hal ini disesuaikan dengan wawancara yang telah dilakukan dengan narasumber terkait. Namun, dalam pengimplementasiannya ada beberapa layanan yang sudah tidak digunakan lagi dikarenakan adanya covid dan permasalahan pada muatan tersebut. Dapat dilihat pada Tabel 4.5 di bawah ini:

Tabel 4.5 Daftar Layanan *Retired Service*

No.	Nama Layanan	Kategori Layanan	Status	Deskripsi
1.	Pengangkutan muatan aspal	<i>Retired Service</i>	<i>Retired</i>	Dalam penggunaannya pengangkutan muatan aspal ini tidak sesuai kelas jalan dan muatan tidak sesuai kesepakatan, hal ini dikarenakan muatan sewa rit dalam pengangkutannya maksimal 35 ton.
2.	Layanan Muatan Sendiri	<i>Retired Service</i>	<i>Retired</i>	Layanan muatan sendiri terdiri dari gula dan bawang yang terdapat pada

No.	Nama Layanan	Kategori Layanan	Status	Deskripsi
	(gula & bawang)			proses bisnis perusahaan.
3.	<i>Export - Import</i>	<i>Retired Service</i>	<i>Retired</i>	Adanya pembelian dan penjualan produk dari luar negeri dalam memenuhi kebutuhan bisnis yang terdapat pada perusahaan.
4.	EMKL	<i>Retired Service</i>	<i>Retired</i>	Layanan ekspedisi muatan kapal laut yang digunakan dalam pengiriman bahan baku kepada pelanggan melalui perairan laut.

Pada daftar layanan *retired service* ini adalah layanan yang telah diberhentikan dari penggunaannya dikarenakan adanya covid dan permasalahan pada muatan jalan dikarenakan kapasitas muatan melebihi kapasitas dari kebijakan perusahaan. Sehingga, dengan melihat hal ini maka dalam penelitian ini memutuskan untuk *focus* terhadap 3 layanan yang masih digunakan sampai saat ini dan telah dilakukan perundingan dengan narasumber terkait. Dapat dilihat pada Tabel 4.6 di bawah ini:

Tabel 4.6 Daftar Layanan *Service Catalogue*

No.	Nama Layanan	Kategori Layanan	Status	Deskripsi
1.	Pengangkutan barang	<i>Service Catalogue</i>	<i>Developed</i>	Dalam penggunaannya pengangkutan muatan aspal ini tidak sesuai kelas jalan dan muatan tidak sesuai kesepakatan, hal ini dikarenakan muatan sewa rit dalam pengangkutannya maksimal 35 ton.
2.	Gudang	<i>Service Catalogue</i>	<i>Developed</i>	Bagian gudang menjadi pusat distribusi dalam penyimpanan dan pendataan setiap barang atau produk agar dapat dikirim ke setiap lokasi tujuan, sehingga perlu dilakukan pengembangan lebih lanjut agar dalam proses tersebut sesuai dengan kebijakan dari perusahaan serta disesuaikan dengan setiap permintaan dari pelanggan.
3.	<i>Trading</i>	<i>Service Catalogue</i>	<i>Developed</i>	Proses jual beli barang atau jasa ini dilakukan dalam memenuhi setiap kebutuhan terkait yang terdapat pada perusahaan

Adapun sesuai pada tabel diatas, maka peneliti hanya melakukan penelitian pada 3 layanan bisnis yang masih digunakan oleh perusahaan yaitu: layanan pengangkutan barang, gudang dan *trading*. Setelah itu, pada layanan di atas juga ada beberapa layanan yang masih dalam tahap pengembangan dapat dilihat pada Tabel 4.7 di bawah ini:

Tabel 4.7 Daftar Layanan Dalam Tahap Pengembangan

No.	Nama Layanan	Kategori Layanan	Status	Deskripsi
1.	Pengangkutan barang	Service Catalogue	Developed	Dalam penggunaannya layanan pengangkutan barang ini menjadi salah satu acuan dalam aktivitas bisnis, hal ini dikarenakan layanan ini mengakomodir setiap bahan baku gula dan bawang sebagai koor bisnis dari PT Fajar Mulia Transindo Surabaya agar proses pengangkutan dilakukan secara dan sistematis sesuai dengan kebijakan dari penyelenggara layanan tersebut. Bagian gudang menjadi pusat distribusi dalam penyimpanan dan pendataan setiap barang atau produk agar dapat dikirim ke setiap lokasi tujuan, sehingga perlu dilakukan pengembangan lebih lanjut agar dalam proses tersebut sesuai dengan kebijakan dari perusahaan serta disesuaikan dengan setiap permintaan dari pelanggan.
2.	Gudang	Service Catalogue	Developed	

PT. FAJAR MULIA TRANSINDO							CETAK
Trading Company & Transportation Specialist							SOPIR
B. Tanjung Batu 38-54, Surabaya							NO POLISI
SANGU SOPIR 2206381							
NO	TGL	ASAL	RUTE	MUATAN	COLLY	KETERANGAN	
1	09-06-2022	SURABAYA	PUPUK BANYUWANGI ROGOLAMPI	PHONSKA	15.000 KG	POSTO 5120264607	
2	09-06-2022	SURABAYA	PUPUK BANYUWANGI ROGOLAMPI	PHONSKA	20.000 KG	POSTO 5120264607	
3							
4							
PERINCIAN		REF 1	REF 2	REF 3	REF 4	SOPIR	
SANGU		1.230.000				(AGUS ARIADI)	
BON PULANG		525.000					
SETUT		0				PUSGURUS	
TIMBANGAN		0					
TAMBAHAN		0				(YUDHA / 10-06-2022)	
UANG MAKAN		0					
BALEN		0				KASIR	
TAMBAHAN LAIN		0					
BON		0					
TOTAL		1.755.000					
CATATAN:							
supir harap berangkat 30 min sejak sangs diterima supir harap melewati area pemuatan paling lambat 1 jam sebelum shift dimulai							

Gambar 4.1 Surat Jalan (Supir)

PROPRIETORSHIP COMPANY & TRANSPORTATION SERVICE
PT. FAJAR MULIA TRANSINDO

HEAD OFFICE : SURABAYA TANJUNG BATU 38-54 : FAX (031) 3558888 PHONE (031) 3558000 - 3557000 - 3552000
 WORKSHOP : SURABAYA KALLANAK 61 FAX : (031) 7483333 PHONE : (031) 7482222 - 7481011 - 7485588
 BRANCH OFFICE : JAKARTA PANGERAN JAYAKARTA 284-14 FAX : (021) 6298624 PHONE : (021) 6280151-6280152-6232000
 SEMARANG : RAYA SEMARANG - DEMAK KM. 9 (KOMPLEK PANGKALAN TRUK BLOK B-30)
 FAX : (024) 6581137 PHONE (024) 6583800

KEPADA Yth.

DO No. 2206381

DELIVERY ORDER
 Harap diterima / dilayani dengan baik

Truck No. : L 9193 UC
 Sopir : AGUS ARIADI
 Jenis Barang : PHONSKA
 Jumlah Collie/Berat : 35.000
 Order dari :
 Untuk :
 Keterangan :

Tanda tangan Penerima Surabaya, 10-06-2022
Hormat kami,

() ()

Gambar 4.2 Delivery Order (DO)

PT. PETROKIMIA GRESIK

Alamat : Jl. Jenderal Akmad Yani, Gresik
 Telepon : (031) 3981811, 3982100, 3982200 (hunting)
 Faksimile : (031) 3981244 (2 saluran)
 Kotak Pos : 102 Gresik 61101

BUKTI PENYERAHTERIMAAN PENGIRIMAN STOCK PUPUK (BPPSP)
 Nomor : 2206381

GUD PETRO

PT. PETROKIMIA GRESIK telah menyerahkan pupuk kepada Ekspediter : **PT. FAJAR MULIA TRANSINDO** untuk diangkut / dikirim dan kemudian diserahkan kepada Pengelola Gudang Penyanga di **BANYUWANGI ROGOJAMPI**

1. Nama Barang / Spesifikasi : Pupuk PHONSKA @ 50 Kg
 2. Berdasarkan : SPPSP No. : 5120264607 Tgl : 15-05-2022 Partur : 150 Ton
 3. Pengangkutan : a. Alat Angkut / Nomor Polisi : Truk : L 9193 UC
 b. Nama Pengendara / Nomor SIM : AGUS ARIADI / B II
 h. Tujuan : BANYUWANGI ROGOJAMPI
 Muat : 15(Lima Belas) TON

4. Buku ini juga berlaku sebagai Pas / Surat Jalan

BUKTI SERAH TERIMA (Wajib diisi oleh Petugas Gudang)			
GUBANG ASAL		GUBANG TUJUAN	
Kelengkapan alat angkut	: Tgl _____ Jam _____	Kelengkapan alat angkut	: Tgl _____ Jam _____
Mulai muat	: Tgl _____ Jam _____	Mulai muat	: Tgl _____ Jam _____
Selesai / Keluar	: Tgl _____ Jam _____	Selesai / Keluar	: Tgl _____ Jam _____
Jumlah yang diserahkan	: _____ Baps, _____ Ton	Jumlah yang diserahkan	: _____ Baps, _____ Ton
Catatan penyerahan		Catatan penerimaan	
		- Diterima kondisi baik	: _____ Baps, _____ Ton
		- Diterima kondisi OKT	: _____ Baps, _____ Ton
		- Diterima rusak/basah	: _____ Baps, _____ Ton
		- Diterima kondisi pecah	: _____ Baps, _____ Ton
		- Surat	: _____ Baps, _____ Ton
Yang Menyerahkan PT. Petrokimia Gresik	Yang Menerima Ekspediter	Yang Menyerahkan Ekspediter	Yang Menerima PT. Petrokimia Gresik
()	()	()	()

Gambar 4.3 Surat Pengantar Muar Petro

SURAT ORDER ONGKOS ANGKUT (FMT)		NO	ORDER 426/VI/22
Tgl Order	: 10-06-2022	Order Truck	: TRONTON
Tgl Kirim	: 10-06-2022 - 10-06-2022	Muatan	: KEDELAI
Customer	: PT. Sari Agrotama Persada (Gresik)	Qty	: 35.000
Pengirim	: Wilmar FAL Plant	Price	: 80 (+ PPN)
Alamat dari ke-1	: Jl. Kapten Darmo Sugondo, Jupurn, Sidorukan, Kec. Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61124		
Dari ke-2	:		
Alamat dari ke-2	:		
Penerima	: PT. Sari Agrotama Persada		
Alamat tujuan ke-1	: Gudang RD Jl. Vos Sudarso Kel. Kepatihan Kec. Ponoroo Kab. Ponorogo Jawa Timur		
Tujuan ke-2	:		
Alamat tujuan ke-2	:		
No Polisi	: I. 8000 UN	HP Supir	: 0813-3518-3493
Nama Supir	: FRANKY MATHEOS	Sangu Supir	: 885.000
Description	:		
	INPUT	APPROVE	

Gambar 4.4 Vehicle Order (VO)



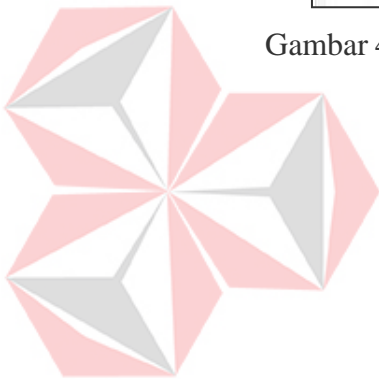
Gambar 4.5 Profile Pengguna Layanan TI



Gambar 4.6 Profile Pengguna Layanan TI (Lanjutan)



Gambar 4.7 Aktivitas Bisnis Pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya



No	Divisi	Strategis
1.	Divisi Operasional	<ul style="list-style-type: none"> Mengoptimalkan pemanfaatan sarana dan prasarana dalam penggunaan setiap Layanan TI Melakukan pengawasan terhadap kinerja setiap anggota pada bagian sarana dan prasarana Dapat mengelola inventaris dalam tataran pasokan
2.	Divisi Pemualan	<ul style="list-style-type: none"> Mempedias jaringan penjualan Meningkatkan fokus pada kekuatan bisnis perusahaan Dapat memperlakukan sales dan marketing
3.	Divisi Angkutan Dalam Lusa	<ul style="list-style-type: none"> Mengatur setiap muatan dalam angkutan agar sesuai dengan kapasitas muatan dalam truck Mengadakan pelatihan bagi supir angkutan dalam dan luar
4.	Ak Keuangan	<ul style="list-style-type: none"> Mengontrol kelancaran kas Melakukan pencatatan laporan keuangan secara teliti dan rapi Melakukan koordinasi kepada beberapa divisi terkait dengan pengeluaran yang dilakukan oleh divisi tersebut

Gambar 4.8 Strategi Setiap Divisi Pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya

PT FAJAR MULIA TRANSINDO SURABAYA				
Jalan Tanjung Batu 38-54 Surabaya				
No.	Layanan	Anggaran Layanan (Rp)	Biaya Lain - Lain	Biaya Tak Terduga
1.	Layanan Pengangkutan barang	Rp16.020.000		Pembelian Truck Fuso Rp 380.000.000
2.	Layanan Muatan Sendiri (gula & bawang)	Rp8.811.000	Penambahan stock gula & bawang sebesar 30 ton (Rp 12.000 x 30 ton = Rp 360.000.000)	
3.	Layanan <i>Chat Online</i> (setiap jam kerja)	Rp. 6.150.000		
4.	Layanan <i>Support Email</i> (24 jam)	Rp. 5.500.000		
5.	Gudang	Rp. 33.823.000		
6.	<i>Trading</i>	Rp. 11.000.000		
7.	<i>Sales Quotation</i>	Rp. 8.725.000		

Gambar 4.9 Anggaran Penyediaan Layanan TI

4.2 Hasil Define Berdasarkan *Strategy Management for IT Services*

Adapun pada tahap *define* usulan layanan TI berdasarkan *Strategy Management for IT Services* ini merupakan strategi dari setiap divisi dalam proses penggunaan sarana dan prasarana yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya. Dapat dilihat pada Tabel 4.8, Tabel 4.9, Tabel 4.10 dan Tabel 4.11 di bawah ini, antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil *Define* Usulan Layanan TI Berdasarkan *Strategy Management for IT Services*

Layanan Bisnis	Layanan TI	Deskripsi Layanan TI	Status Layanan
Pengangkutan barang	1. <i>Website</i>	Dalam penggunaannya layanan pengangkutan barang ini menjadi salah satu acuan dalam aktivitas bisnis, hal ini dikarenakan layanan ini mengakomodir setiap bahan baku gula dan bawang sebagai koor bisnis dari PT Fajar Mulia Transindo Surabaya agar proses pengangkutan dilakukan secara dan	<i>Service Catalogue</i>
	2. Layanan <i>chat online</i> (setiap jam kerja)		

Layanan Bisnis	Layanan TI	Deskripsi Layanan TI	Status Layanan
Gudang	1. Website	sistematis sesuai dengan kebijakan dari penyelenggara layanan tersebut	Service Catalogue
	2. Layanan chat online (setiap jam kerja)	Bagian gudang menjadi pusat distribusi dalam pendataan setiap barang atau produk agar dapat dikirim ke setiap lokasi tujuan, sehingga perlu dilakukan pengembangan lebih lanjut agar dalam proses tersebut sesuai dengan kebijakan dari perusahaan serta disesuaikan dengan setiap permintaan dari pelanggan.	
	3. Sales Quotation		
Trading	1. Website	Proses jual beli barang atau jasa ini dilakukan dalam memenuhi setiap kebutuhan terkait yang terdapat pada perusahaan.	Service Catalogue
	2. Layanan chat online (setiap jam kerja)		
	3. Sales Quotation		

Tabel 4.9 Business Case Pengangkutan Barang

Business Case Layanan A	
Nama Layanan	Layanan pengangkutan barang
Status Layanan	Service Catalogue
Metode dan Asumsi	Ruang lingkup terdiri dari 3 bagian, yaitu: pengangkutan barang, gudang dan trading.
Dampak Bisnis	Dengan adanya layanan ini, maka dapat mengakomodir setiap barang dan bahan baku yang masuk dan keluar secara lebih terarah dan sistematis.
Resiko dan Kemungkinan	Layanan ini digunakan agar dapat risiko yang mungkin dapat terjadi di lapangan.
Rekomendasi	Apabila terjadi hal - hal yang tidak diinginkan selama pengerjaan dilakukan, maka layanan ini dapat dihentikan.

Tabel 4.10 Business Case Gudang

Business Case Layanan B	
Nama Layanan	Gudang
Status Layanan	Service Catalogue
Metode dan Asumsi	Ruang lingkup terdiri dari 3 bagian, yaitu: pengangkutan barang, gudang dan trading.
Dampak Bisnis	Sebagai tempat penyimpanan berbagai bahan baku dan peralatan perusahaan dalam memenuhi permintaan pelanggan.
Resiko dan Kemungkinan	Layanan ini digunakan agar dapat meminimalisir risiko yang mungkin dapat terjadi di lapangan.
Rekomendasi	Apabila terjadi hal – hal yang tidak diinginkan selama pengerjaan dilakukan, maka layanan ini dapat dihentikan.

Tabel 4.11 Business Case Trading

Business Case Layanan C	
Nama Layanan	Trading
Status Layanan	Service Catalogue

Business Case Layanan C	
Metode dan Asumsi	Ruang lingkup terdiri dari 3 bagian, yaitu: pengangkutan barang, gudang dan <i>trading</i> .
Dampak Bisnis	Dapat melakukan jual beli dalam waktu singkat agar bisa mendapatkan keuntungan sebesar – besarnya.
Resiko dan Kemungkinan	Layanan ini digunakan agar dapat meminimalisir resiko yang mungkin dapat terjadi di lapangan.
Rekomendasi	Apabila terjadi hal – hal yang tidak diinginkan selama pengerjaan dilakukan, maka layanan ini dapat diberhentikan.

4.3 Hasil Define Berdasarkan Demand Management

Tujuan dari proses manajemen permintaan ini adalah untuk memahami pola permintaan layanan agar dapat mengantisipasi pola permintaan pelanggan dalam memenuhi setiap permintaan pengguna layanan. Adapun strategi yang digunakan oleh PT Fajar Mulia Transindo Surabaya untuk mencapai tujuan strategis perusahaan, yaitu sebagai berikut:



Gambar 4.10 Strategi PT Fajar Mulia Transindo Surabaya

4.3.1 Hasil Identifikasi Sumber Peramalan Permintaan

Dalam proses manajemen permintaan, langkah pertama dalam menentukan pola permintaan adalah mengidentifikasi dokumen referensi yang digunakan untuk memprediksi permintaan layanan. Dalam penelitian ini, referensi sumber prediksi dibagi menjadi beberapa bagian, antara lain sebagai berikut:

1. Dokumen Program Kerja PT Fajar Mulia Transindo Surabaya.
2. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 07 Tahun 2020 Tentang “Harga Acuan Pembelian di Tingkat Petani dan Harga Penjualan di Tingkat Konsumen”.

Adapun aktivitas pertama yang dilakukan yaitu melakukan pendataan terkait dengan keseluruhan layanan yang disediakan oleh divisi operasional, divisi penjualan, divisi sarana dan prasarana, divisi angkutan dalam luar, ac keuangan dan *internal users*. Oleh karena itu dalam aktivitas ini pada Tabel 4.12 akan berisi mengenai daftar layanan dan penyelenggaraan dari setiap layanan yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya.

Tabel 4.12 Daftar Layanan Bisnis Objek Penelitian

No.	Penyelenggara Layanan	Layanan Bisnis	Layanan TI
1.	Divisi Operasional	<ul style="list-style-type: none"> • Pengangkutan barang • Gudang 	<ul style="list-style-type: none"> • Website & Layanan chat online (setiap jam kerja) • Website, Layanan chat online (setiap jam kerja) dan Sales Quotation
2.	Divisi Penjualan	<ul style="list-style-type: none"> • Gudang • Trading 	<ul style="list-style-type: none"> • Website, Layanan chat online (setiap jam kerja) dan Sales Quotation • Website, Layanan chat online (setiap jam kerja) dan Sales Quotation
3.	Divisi Angkutan Dalam Luar	Pengangkutan barang	Website & Layanan chat online (setiap jam kerja)
4.	Ac Keuangan	Trading	Website, Layanan chat online (setiap jam kerja) dan Sales Quotation

4.3.2 Hasil Standar dan Prosedur Pengelolaan Permintaan Pengguna

Standar dan prosedur pengelolaan permintaan pengguna ini dibuat agar dapat mencocokkan antara perkiraan permintaan dengan manufaktur, persediaan, *logistic* dan rantai pasokan. Sehingga, dalam prosedur ini juga membutuhkan koordinasi dari setiap divisi yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya. Dapat dilihat pada Tabel 4.13 sampai dengan Tabel 4.18 di bawah ini, sebagai berikut:

Tabel 4.13 Dokumen Halaman Awal Standar dan Prosedur Pengelolaan Pengangkutan Barang

 PT. FAJAR MULIA TRANSINDO		Versi : 1.0
PT Fajar Mulia Transindo Surabaya <i>Demand Management</i> DM_10-Jun-2022.docx/pdf		Date : 10 Juni 2022 Revisi :
PENGANGKUTAN BARANG		
PENANGGUNG JAWAB		
PROSES	Nama	Jabatan
		Tanda Tangan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Perumusan 2. Pemeriksaan 3. Persetujuan 4. Penetapan 5. Pengendalian 		
		TANGGAL

Tabel 4.14 Dokumen Prosedur Pengelolaan Pengangkutan Pengguna

<ol style="list-style-type: none"> 1. Tujuan Prosedur 2. Ruang lingkup SoP dan Penggunaannya 3. Standar 4. Definisi Istilah 5. Prosedur 	<p>Tujuan penggunaan prosedur ini adalah sebagai pedoman dalam proses pengelolaan permintaan pengguna. Ruang lingkup ini berkisar pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya</p> <p>Hal ini mengacu pada standar permintaan pengguna.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk menjaga atau memberikan pengawasan kepada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan, dalam konteks ini merupakan berjalannya aktivitas bisnis pada layanan TI pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya. 2. Permintaan adalah suatu kegiatan yang berkaitan dengan keinginan konsumen atau pengguna akan suatu kebutuhan terhadap barang atau jasa yang harus dipenuhi. 3. Aktivitas adalah suatu kegiatan atau proses bisnis yang dilakukan seseorang terhadap pekerjaannya. 4. <i>Workload</i> adalah beban kerja yang terdiri dari proses analisa terhadap waktu yang digunakan oleh aktor (pengguna, instansi, dan lain – lain) dalam menyelesaikan suatu pekerjaan unit kerja yang dilaksanakan dalam kondisi normal. 5. PBA merupakan dokumen yang berisi tentang informasi dan pola aktivitas bisnis pada suatu layanan TI. 6. UP merupakan dokumen yang berisi informasi profil pengguna dan kebutuhannya pada suatu layanan TI. <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan analisa dan identifikasi terhadap proses bisnis dalam organisasi apakah sudah sesuai dengan layanan TI yang bersangkutan. 2. Dapat melakukan analisis dan pemetaan antara permintaan kebutuhan pengguna dan layanan TI.
--	--

	3. Menerjemahkan dokumen PBA kedalam <i>workload</i> agar dapat memahami pengaruh permintaan terhadap suatu pola aktivitas suatu layanan TI.
	4. Melakukan diskusi dengan pihak terkait perihal pengelompokkan pola permintaan pengguna.
	5. Menetapkan permintaan pengguna
	6. Dapat melakukan pengoptimalan desain atau rancangan yang sesuai dengan permintaan pengguna terhadap kebutuhan aktivitas dan layanan TI.
8. Kualifikasi Pejabat / Petugas yang menjalankan SoP	1. Kepala Pengelolaan dan Perencanaan Sarana dan Prasarana 2. Divisi Penjualan 3. Divisi Angkutan Dalam Luar
9. Catatan	-
10. Referensi	ITIL V3 – <i>Service Strategy</i>

Tabel 4.15 Dokumen Halaman Awal Standar dan Prosedur Pengelolaan Gudang

		Versi : 1.0
PT Fajar Mulia Transindo Surabaya <i>Demand Management</i> DM_10-Jun-2022.docx/pdf		Date : 10 Juni 2022 Revisi :
GUDANG		
PENANGGUNG JAWAB		
PROSES	Nama	Jabatan
		Tanda Tangan
		TANGGAL
1. Perumusan		
2. Pemeriksaan		
3. Persetujuan		
4. Penetapan		
5. Pengendalian		

Tabel 4.16 Dokumen Prosedur Gudang

1. Tujuan Prosedur	Tujuan penggunaan prosedur ini adalah sebagai pedoman dalam proses pengelolaan permintaan pengguna.
2. Ruang lingkup SoP dan Penggunaannya	Ruang lingkup ini berkisar pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya
3. Standar	Hal ini mengacu pada standar permintaan pengguna.
4. Definisi Istilah	1. Pengelolaan adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk menjaga atau memberikan pengawasan kepada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan, dalam konteks ini merupakan berjalannya aktivitas bisnis pada layanan TI pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya. 2. Permintaan adalah suatu kegiatan yang berkaitan dengan keinginan konsumen atau pengguna akan suatu kebutuhan terhadap barang atau jasa yang harus dipenuhi.

	3. Aktivitas adalah suatu kegiatan atau proses bisnis yang dilakukan seseorang terhadap pekerjaannya.
	4. <i>Workload</i> adalah beban kerja yang terdiri dari proses analisa terhadap waktu yang digunakan oleh aktor (pengguna, instansi, dan lain – lain) dalam menyelesaikan suatu pekerjaan unit kerja yang dilaksanakan dalam kondisi normal.
	5. PBA merupakan dokumen yang berisi tentang informasi dan pola aktivitas bisnis pada suatu layanan TI.
	6. UP merupakan dokumen yang berisi informasi profil pengguna dan kebutuhannya pada suatu layanan TI.
5. Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan analisa dan identifikasi terhadap proses bisnis dalam organisasi apakah sudah sesuai dengan layanan TI yang bersangkutan. Dapat melakukan analisis dan pemetaan antara permintaan kebutuhan pengguna dan layanan TI. Menerjemahkan dokumen PBA kedalam <i>workload</i> agar dapat memahami pengaruh permintaan terhadap suatu pola aktivitas suatu layanan TI. Melakukan diskusi dengan pihak terkait perihal pengelompokan pola permintaan pengguna. Menetapkan permintaan pengguna Dapat melakukan pengoptimalan desain atau rancangan yang sesuai dengan permintaan pengguna terhadap kebutuhan aktivitas dan layanan TI.
8. Kualifikasi Pejabat / Petugas yang menjalankan SoP	<ol style="list-style-type: none"> Divisi Penjualan Divisi Operasional
9. Catatan	-
10. Referensi	ITIL V3 – <i>Service Strategy</i>

Tabel 4.17 Dokumen Halaman Awal Standar dan Prosedur Pengelolaan *Trading*

Versi : 1.0



PT Fajar Mulia Transindo Surabaya
Demand Management
 DM_10-Jun-2022.docx/pdf

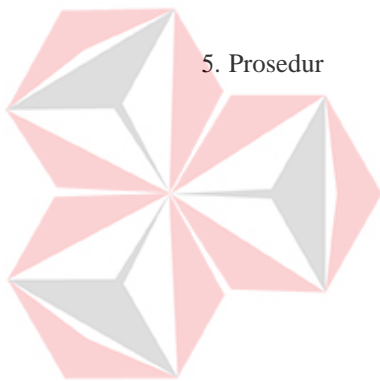
Date : 10 Juni 2022
 Revisi :

TRADING

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumusan				
2. Pemeriksaan				
3. Persetujuan				
4. Penetapan				
5. Pengendalian				

Tabel 4.18 Dokumen Prosedur Pengelolaan *Trading*

1. Tujuan Prosedur	Tujuan penggunaan prosedur ini adalah sebagai pedoman dalam proses pengelolaan permintaan pengguna.
2. Ruang lingkup SoP dan Penggunaannya	Ruang lingkup ini berkisar pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya
3. Standar	Hal ini mengacu pada standar permintaan pengguna.
4. Definisi Istilah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk menjaga atau memberikan pengawasan kepada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan, dalam konteks ini merupakan berjalannya aktivitas bisnis pada layanan TI pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya. 2. Permintaan adalah suatu kegiatan yang berkaitan dengan keinginan konsumen atau pengguna akan suatu kebutuhan terhadap barang atau jasa yang harus dipenuhi. 3. Aktivitas adalah suatu kegiatan atau proses bisnis yang dilakukan seseorang terhadap pekerjaannya. 4. <i>Workload</i> adalah beban kerja yang terdiri dari proses analisa terhadap waktu yang digunakan oleh aktor (pengguna, instansi, dan lain – lain) dalam menyelesaikan suatu pekerjaan unit kerja yang dilaksanakan dalam kondisi normal. 5. PBA merupakan dokumen yang berisi tentang informasi dan pola aktivitas bisnis pada suatu layanan TI. 6. UP merupakan dokumen yang berisi informasi profil pengguna dan kebutuhannya pada suatu layanan TI.
5. Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan analisa dan identifikasi terhadap proses bisnis dalam organisasi apakah sudah sesuai dengan layanan TI yang bersangkutan. 2. Dapat melakukan analisis dan pemetaan antara permintaan kebutuhan pengguna dan layanan TI. 3. Menerjemahkan dokumen PBA kedalam <i>workload</i> agar dapat memahami pengaruh permintaan terhadap suatu pola aktivitas suatu layanan TI. 4. Melakukan diskusi dengan pihak terkait perihal pengelompokan pola permintaan pengguna. 5. Menetapkan permintaan pengguna 6. Dapat melakukan pengoptimalan desain atau rancangan yang sesuai dengan permintaan pengguna terhadap kebutuhan aktivitas dan layanan TI.
8. Kualifikasi Pejabat / Petugas yang menjalankan SoP	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ac Keuangan 2. Divisi Penjualan
9. Catatan	-
10. Referensi	ITIL V3 – <i>Service Strategy</i>



4.4 Hasil *Pattern Of Business Activities*

Fase ini mengidentifikasi dan menganalisis pola aktivitas bisnis yang dilakukan oleh subjek penelitian untuk memahami tingkat permintaan pengguna layanan sehingga dokumen PBA ini didapatkan dari adanya dokumentasi pada klasifikasi layanan TI, atribut (meliputi: frekuensi, volume, dan durasi pengguna layanan TI). Dapat dilihat pada Tabel 4.19 dan Tabel 4.20 di bawah ini, antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.19 Keterangan Kolom PBA

Kolom	Keterangan
Frekuensi	Seberapa sering pola terjadi dalam bisnis
Volume	Jumlah aktivitas bisnis dilakukan dalam setahun
Durasi	Seberapa lama aktivitas bisnis berlangsung


Tabel 4.20 Daftar Layanan PT Fajar Mulia Transindo Surabaya

Kode PBA	Layanan	Pattern Of Business Activity			
		LTi	Durasi/Layanan	Frekuensi	Volume/Tahun
1A	Pengangkutan barang	- Website	1 minggu	Per-permintaan	650
		- Layanan Chat Online (setiap jam kerja)			
2B	Gudang	- Website	1 minggu	Per-Permintaan	350
		- Layanan chat online (setiap jam kerja)			
3C	Trading	- Sales Quotation	1 minggu	Per-Permintaan	317
		- Website			
		- Layanan chat online (setiap jam kerja)			
		- Sales Quotation			



Adapun *output* atau dokumen *Pattern Of Business* (PBA) yang telah dibuat, dapat dilihat pada Tabel 4.21 dan Tabel 4.26 dibawah ini:

Tabel 4.21 Dokumen Halaman Awal PBA Pengangkutan Barang

 PT. FAJAR MULIA TRANSINDO		Versi : 1.0
PT Fajar Mulia Transindo Surabaya <i>Pattern Of Business Activity</i> POBA_10-Jun-2022.docx/pdf		Date : 10 Juni 2022 Revisi :
PENGANGKUTAN BARANG		
PROSES	PENANGGUNG JAWAB	
	Nama	Jabatan
		Tanda Tangan
1. Perumusan		
2. Pemeriksaan		
	TANGGAL	

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
3. Persetujuan				
4. Penetapan				
5. Pengendalian				

Tabel 4.22 Dokumen Isi PBA Pengangkutan Barang

<i>Form: Pattern Of Business Activity</i>	
<i>Pattern Of Business Activity Use Case</i>	
Nama	Pengangkutan Barang
Deskripsi	Dalam penggunaannya layanan ini berkaitan langsung dengan sarana dan prasarana, sehingga karyawan akan bertanggung jawab dengan layanan TI yng ada sesuai dengan kebutuhannya masing – masing.
<i>Parameter Of Classification</i>	
Fungsi	
Jenis layanan	Layanan umum yang bergerak pada bagian sarana dan prasarana
Kegunaan layanan	Dapat memberikan informasi yang berkaitan dngan kegiatan yang berlangsung pada proses pengangkutan barang di lapangan.
Kebutuhan layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Jenis <i>truck</i> • <i>Container</i> • EMKL
Pengguna layanan	Pelanggan aktif yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya
Atribut	
Frekuensi	Per-Permintaan pelanggan
Volume	650 orang yang mengakses pada satu waktu tiap tahun
Durasi	1 minggu
Kebutuhan Asset Layanan	
Kebutuhan sumber daya	<ul style="list-style-type: none"> • Pegawai • Listrik • Jaringan Internet
Kapan sumberdaya digunakan	<ul style="list-style-type: none"> • Pegawai: sebagai pemelihara dan pengembangan layanan yang ada. • Listrik: sebagai sumber daya atau tenaga dalam mengoperasikan infrastruktur lainnya. • Jaringan internet: agar dapat mengakses setiap permintaan pelanggan

Tabel 4.23 Dokumen Halaman Awal PBA Gudang

 PT. FAJAR MULIA TRANSINDO	Versi : 1.0
PT Fajar Mulia Transindo Surabaya	Date : 10 Juni 2022
<i>Pattern Of Business Activity</i>	Revisi :
POBA_10-Jun-2022.docx/pdf	

GUDANG

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumusan 2. Pemeriksaan 3. Persetujuan 4. Penetapan 5. Pengendalian				

Tabel 4.24 Dokumen Isi PBA Gudang

<i>Form: Pattern Of Business Activity</i>	
<i>Pattern Of Business Activity Use Case</i>	
Nama	Gudang
Deskripsi	Dalam penggunaannya layanan ini berkaitan langsung dengan penyimpanan barang dan pasokan bahan baku, sehingga karyawan akan bertanggung jawab dengan layanan TI yang ada sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.
<i>Parameter Of Classification</i>	
Fungsi	
Jenis layanan	Layanan umum yang bergerak pada bagian sarana dan prasarana
Kegunaan layanan	Dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan kegiatan yang berlangsung pada proses penyimpanan bahan baku dan pengadaan barang di gudang.
Kebutuhan layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Bahan baku • Suku cadang
Pengguna layanan	Pelanggan aktif yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya
Atribut	
Frekuensi	Per-Permintaan pelanggan
Volume	350 orang yang mengakses pada satu waktu tiap tahun
Durasi	1 minggu
Kebutuhan Asset Layanan	
Kebutuhan sumber daya	<ul style="list-style-type: none"> • Pegawai • Listrik • Jaringan Internet
Kapan sumberdaya digunakan	<ul style="list-style-type: none"> • Pegawai: sebagai pemelihara dan pengembangan layanan yang ada. • Listrik: sebagai sumber daya atau tenaga dalam mengoperasikan infrastruktur lainnya. • Jaringan internet: agar dapat mengakses setiap permintaan pelanggan

Tabel 4.25 Dokumen Halaman Awal PBA *Trading*

 PT. FAJAR MULIA TRANSINDO	Versi : 1.0
PT Fajar Mulia Transindo Surabaya <i>Pattern Of Business Activity</i>	Date : 10 Juni 2022 Revisi :

TRADING

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumusan 2. Pemeriksaan 3. Persetujuan 4. Penetapan 5. Pengendalian				

Tabel 4.26 Dokumen Isi PBA *Trading*

<i>Form: Pattern Of Business Activity</i>	
<i>Pattern Of Business Activity Use Case</i>	
Nama	<i>Trading</i>
Deskripsi	Dalam penggunaannya layanan ini berkaitan langsung dengan proses jual beli barang atau jasa yang dilakukan dalam memenuhi setiap kebutuhan yang terdapat pada perusahaan.
<i>Parameter Of Classification</i>	
Fungsi	
Jenis layanan	Layanan umum yang bergerak pada bagian sarana dan prasarana
Kegunaan layanan	Dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan kegiatan yang berlangsung pada proses <i>trading</i> .
Kebutuhan layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Penjualan • Surat Pembelian • Nota Pembayaran
Pengguna layanan	Pelanggan aktif yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya
Atribut	
Frekuensi	Per-Permintaan pelanggan
Volume	317 orang yang mengakses pada satu waktu tiap tahun
Durasi	1 minggu
Kebutuhan Asset Layanan	
Kebutuhan sumber daya	<ul style="list-style-type: none"> • Pegawai • Listrik • Jaringan Internet
Kapan sumberdaya digunakan	<ul style="list-style-type: none"> • Pegawai: sebagai pemelihara dan pengembangan layanan yang ada. • Listrik: sebagai sumber daya atau tenaga dalam mengoperasikan infrastruktur lainnya. • Jaringan internet: agar dapat mengakses setiap permintaan pelanggan

4.5 Hasil User Profile

Dalam hal ini *user profile* dapat memberikan informasi mengenai aktivitas dan kebutuhan suatu pengguna dan beban kerja untuk setiap kelompok pengguna,

oleh karena itu dalam melakukan identifikasi pengguna untuk setiap layanan dapat dibantu dengan mengetahui aktivitas yang dilakukan pada setiap layanan. Tabel 4.27 berikut ini merupakan hasil identifikasi kelompok pengguna layanan, antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.27 *User Profile* untuk setiap PBA


<i>User Profile</i>	Pola Aktivitas Bisnis	Kode PBA
Mitra Bisnis	Pengangkutan Barang	1A
Divisi Penjualan	Gudang	2B
	<i>Trading</i>	3C
Divisi Operasional	Pengangkutan Barang	1A
	Gudang	3C
Divisi Angkutan Dalam Luar	Pengangkutan Barang	1A

Berikut ini adalah hasil dokumentasi *user profile* yang telah didokumentasikan, dapat dilihat pada Tabel 4.28 sampai Tabel 4.30 dibawah ini:

Tabel 4.28 Dokumen *User Profile* Pengangkutan Barang

PT. FAJAR MULIA TRANSINDO		Versi : 1.0
PT Fajar Mulia Transindo Surabaya		Date : 10 Juni 2022
<i>User Profile</i>		Revisi :
UP_10-Jun-2022.docx/pdf		
PENGANGKUTAN BARANG		
Nama Pengguna	Divisi Operasional	
Peran dan Tanggung Jawab	Divisi Operasional menggunakan fasilitas dari layanan yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya dalam setiap kegiatan yang berhubungan dengan sarana dan prasarana, oleh karena itu divisi operasional bertanggung jawab terhadap layanan dengan menggunakannya sesuai dengan kebutuhan dan aturan yang diberlakukan serta tidak menyalahgunakan layanan tersebut.	
Kebutuhan Pengguna	Divisi Operasional membutuhkan layanan ini agar dapat memberikan keseluruhan informasi yang berkaitan dengan sarana dan prasarana, sehingga agar dapat mengakses informasi tersebut divisi operasional tentunya membutuhkan koneksi internet dan listrik yang memadai agar dapat memenuhi kebutuhan setiap pelanggan.	
Jadwal Pemakaian Layanan	24/7 jam	
Lingkungan kerja dan hubungan sosial terkait pengguna	Adapun lingkup aktivitas dan kegunaan layanan keseluruhan kebutuhan pengguna meliputi semua aspek sarana dan prasarana yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya.	

Tabel 4.29 Dokumen *User Profile Gudang*

 PT. FAJAR MULIA TRANSINDO		Versi : 1.0
PT Fajar Mulia Transindo Surabaya <i>User Profile</i> UP_10-Jun-2022.docx/pdf		Date : 10 Juni 2022 Revisi :
GUDANG		
Nama Pengguna	Divisi Penjualan	
Peran dan Tanggung Jawab	Divisi Penjualan menggunakan fasilitas dari layanan yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya dalam setiap kegiatan yang berhubungan dengan penjualan dan pemasaran, oleh karena itu divisi penjualan bertanggung jawab terhadap layanan dengan menggunakannya sesuai dengan kebutuhandan aturan yang diberlakukan serta tidak menyalahgunakan layanan tersebut.	
Kebutuhan Pengguna	Divisi Penjualan membutuhkan layanan ini agar dapat memberikan keseluruhan informasi yang berkaitan dengan penjualan produk dan pemasaran, sehingga dapat mengakses informasi tersebut divisi penjualan tentunya membutuhkan koneksi internet dan listrik yang memadai agar dapat memenuhi kebutuhan setiap pelanggan.	
Jadwal Pemakaian Layanan	24/7 jam	
Lingkungan kerja dan hubungan sosial terkait pengguna	Adapun lingkup aktivitas dan kegunaan layanan keseluruhan kebutuhan pengguna meliputi semua aspek pemasaran yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya.	

Tabel 4.30 Dokumen *User Profile Trading*

 PT. FAJAR MULIA TRANSINDO		Versi : 1.0
PT Fajar Mulia Transindo Surabaya <i>User Profile</i> UP_10-Jun-2022.docx/pdf		Date : 10 Juni 2022 Revisi :
PENGANGKUTAN BARANG		
Nama Pengguna	Divisi Operasional	
Peran dan Tanggung Jawab	Divisi Penjualan menggunakan fasilitas dari layanan yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya dalam setiap kegiatan yang berhubungan dengan penjualan dan pemasaran, oleh karena itu divisi penjualan bertanggung jawab terhadap layanan dengan menggunakannya sesuai dengan kebutuhan dan aturan yang diberlakukan serta tidak menyalahgunakan layanan tersebut.	
Kebutuhan Pengguna	Divisi Penjualan membutuhkan layanan ini agar dapat memberikan keseluruhan informasi yang berkaitan dengan penjualan produk dan pemasaran, sehingga dapat mengakses informasi tersebut divisi penjualan tentunya membutuhkan koneksi internet dan listrik yang memadai agar dapat memenuhi	

PENGANGKUTAN BARANG	
Jadwal Pemakaian Layanan	kebutuhan setiap pelanggan. 24/7 jam
Lingkungan kerja dan hubungan sosial terkait pengguna	Adapun lingkup aktivitas dan kegunaan layanan keseluruhan kebutuhan pengguna meliputi semua aspek jual beli yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya.

4.6 Hasil Klasifikasi dan Proses Visualisasi Layanan

Proses klasifikasi ini akan memetakan setiap layanan bisnis sesuai dengan karakteristik yang dimilikinya, adapun karakteristik layanan dapat dilihat pada aktivitas yang terdapat didalam masing - masing layanan. Oleh karena itu, dalam penggunaannya *service archetypes* diperlukan dalam proses ini hal ini dikarenakan *service archetypes* merupakan model yang mendasari segala sesuatu yang sejenis dan berkaitan dengan karakteristik aktivitas yang terdapat pada setiap layanan dan fungsionalitas layanan tersebut, selain itu *customer asset* juga diperlukan dalam membentuk layanan TI agar dapat memberikan nilai yang dipetakan ke dalam *service archetypes*. Dapat dilihat pada Tabel 4.31 dan Tabel 4.32 dibawah ini, antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.31 Klasifikasi *Service Archetypes*

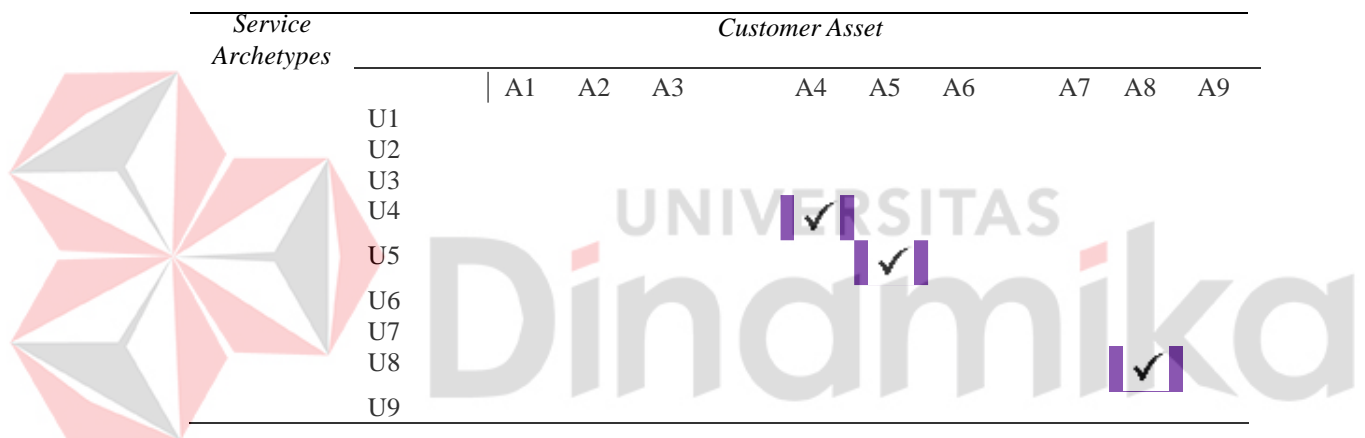
Kode L	Line Of Business	Service Archetypes	Kode CA	Customer Asset
U1	Akses / Jasa Penyewaan	Sewa, Lisensi, Menyediakan	A1	Manajemen
U2	Layanan Komunikasi	Menghubungkan, Mengintegrasikan	A2	Organisasi
U3	Layanan Integrasi Data	Mendefinisikan, Konsolidasi	A3	Proses
U4	Layanan Administrasi	Merekam, Mengkoordinasikan, Memenuhi	A4	Pengetahuan
U5	Layanan Pelaporan	Menganalisis, Mempersiapkan, Mendistribusikan	A5	Aset Keuangan
U6	Layanan Kontrol	Memonitor, Membandingkan, Kontrol	A6	Informasi
U7	Layanan Dukungan	Mengoperasikan, Mendokumentasikan, Perbaikan	A7	Aplikasi
U8	Layanan Pemeliharaan	Menyimpan, Melindungi, Pembaharuan	A8	Infrastruktur
U9	Layanan Pelatihan	Mendefinisikan, Mengembangkan, Menghadirkan	A9	Orang

Tabel 4.32 Klasifikasi Layanan Berdasarkan *Service Archetypes*

Kode PBA	Layanan	Karakteristik	Kode <i>Service Archetypes</i>
1A	Pengangkutan barang	<i>Analyse, Distribute</i>	U5
2B	Gudang	<i>Distribute, Protect</i>	U5, U8
3C	Trading	<i>Record, Fulfill</i>	U4

Adapun dalam penggunaan *service archetypes* yang terdapat sembilan hal yang telah diuraikan dari U1 sampai dengan U9 yang berada pada prinsip portofolio, maka dilakukan pemetaan daftar perencanaan layanan TI akan menghasilkan visualisasi layanan TI. Dapat dilihat pada Tabel 4.33 dibawah ini, antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.33 Visualisasi Layanan



4.7 Hasil *Utility* dan *Warrantly* Layanan TI

Dalam penggunaannya setelah melakukan visualisasi layanan, maka akan diketahui layanan TI yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan bisnis dari setiap divisi yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya. Utilitas mendefinisikan mengenai manfaat yang diperoleh dari menggunakan layanan TI dan memastikan bahwa setiap pengguna mendapatkan kenyamanan selama menggunakan layanan TI tersebut dan garansi merupakan jaminan bahwa setiap pengguna akan merasa nyaman dalam menggunakan layanan TI. Oleh karena itu, *utility* dan *warrantly* ini dirancang agar dapat memenuhi kebutuhan *pattern of business activity* dari layanan bisnis. Dapat dilihat pada Tabel 4.34 di bawah ini, antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.34 *Utility* dan *Warrantly* Layanan TI

No.	Layanan TI	Keterangan	<i>Utility</i>	<i>Warrantly</i>
1.	Layanan <i>chat online</i> (setiap jam kerja)	Layanan <i>chat online</i> ini merupakan layanan yang dapat membantu pelanggan agar dapat berkomunikasi langsung dengan penjual terkait dalam hal memenuhi kebutuhan pelanggan.	Mampu meningkatkan efisiensi waktu dalam proses komunikasi agar berjalan baik dan terarah.	Dapat diakses selama waktu operasional melalui jaringan internet serta mampu menangani setiap permohonan pelanggan setiap harinya dengan kecepatan penyelesaian dalam 1 hari
2.	Layanan <i>support email</i> (24 jam)	Layanan <i>support email</i> ini merupakan layanan yang digunakan agar dapat membantu mengkomunikasikan setiap kebutuhan pelanggan melalui platform email yang kemudian akan dilakukan koordinasi dengan bagian terkait.	Mampu meningkatkan efisiensi waktu dalam proses komunikasi agar berjalan baik dan terarah.	Dapat diakses selama waktu operasional melalui jaringan internet serta mampu menangani setiap permohonan pelanggan setiap harinya dengan kecepatan penyelesaian 1 hari.
3.	<i>Sales Quotation</i>	<i>Sales Quotation</i> ini merupakan surat penawaran penjualan agar dapat mendukung transaksi penjualan antara penjual dan pelanggan.	Mampu melakukan pencatatan berbagai jenis barang yang dibeli secara akurat sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan	Dapat diakses selama waktu operasional melalui jaringan internet serta mampu menangani setiap permohonan pelanggan setiap harinya dengan kecepatan penyelesaian 1 hari.

4.8 Hasil Define Berdasarkan *Financial Management*

Tahap pengelolaan keuangan ini hasilnya adalah kebutuhan anggaran untuk menyediakan layanan TI dan hasil perhitungan analisis biaya dan manfaat, oleh karena itu *focus* utama pengelolaan keuangan ini adalah faktor biaya dan analisis keuntungan yang dilakukan untuk setiap layanan TI yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya.

4.8.1 *Budgeting*

Budgeting merupakan rencana dari perkiraan pengeluaran dana atau biaya perusahaan yang terjadi akibat adanya aktivitas atau kegiatan operasional untuk menghasilkan produk atau jasa dan berlaku dalam 1 periode tertentu serta dalam penggunaannya fase ini melakukan estimasi anggaran terkait dengan keseluruhan layanan TI yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya, sehingga pada tahap *budgeting* ini layanan TI akan diperhitungkan anggarannya yaitu menghasilkan usulan layanan TI yang berasal dari hasil analisis yang dilakukan

pada tahap *demand management*. Adapun pada tahap *budgeting* ini estimasi waktu dan biaya dalam sarana dan prasarana dalam layanan TI didapatkan melalui hasil diskusi dengan divisi terkait pada Tabel 4.35.

Tabel 4.35 Analisis *Budgeting* Layanan TI

No.	Layanan TI	Biaya(Rp)
1.	Layanan Pengangkutan barang	Rp 16.020.000
2.	Gudang	Rp. 33.823.000
3.	<i>Trading</i>	Rp. 11.000.000

4.9 Cost Model

Dalam penggunaannya *cost model* merupakan metode penilaian asset tetap yang paling banyak digunakan, sehingga dengan adanya *cost model* ini dapat digunakan sebagai acuan agar dapat mengetahui total anggaran dalam pengerjaan sebuah proyek yang digunakan oleh suatu perusahaan. Berikut ini merupakan Tabel 4.36 yang berisikan *cost model* pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya, antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.36 *Cost Model*

No	Project Component	Qty	Bulan/Hari/ Tahun	Cost	Total Cost	
SDM						
1	BBM / Solar (<i>Truck</i>)	6	1 Tahun	Rp 1.468.500	Rp 8.811.000	
2	BBM / Solar (EMKL)	3	1 Tahun	Rp 2.403.000	Rp 7.209.000	
Total					Rp 16.020.000	
Hardware						
1	Monitor LED 32 inch	1	-	Rp 2.500.000	Rp 2.500.000	
2	Monitor LED 19 inch	2	-	Rp 900.000	Rp 1.800.000	
3	Komputer	2	-	Rp 9.000.000	Rp 18.000.000	
Total					Rp 22.300.000	
Akomodasi						
1	<i>Meeting</i>	8	-	Rp 1.000.000	Rp 8.000.000	
2	Transportasi	5	-	Rp 100.000	Rp 500.000	
Total					Rp 8.500.000	
Cost Overview					Rp 46.820.000	
Biaya Lain-lain						
					Biaya tak terduga (30%)	Rp 13.629.000
					Keuntungan Proyek (30%)	Rp 13.629.000
Total					Rp 27.258.000	
Grand Total					Rp 74.078.000	

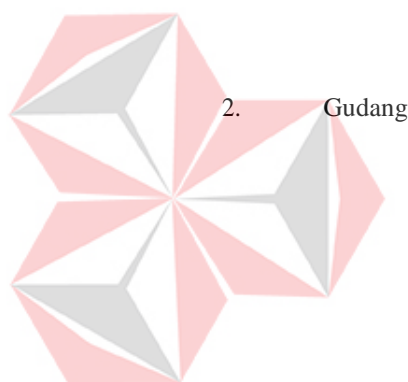
4.10 Cost Benefit Analysis

Cost Benefit Analysis merupakan aktivitas yang dapat melakukan analisis dan membandingkan antara biaya dan manfaat dari setiap layanan TI yang terdapat pada perusahaan, sehingga dengan adanya *cost benefit analysis* ini memungkinkan agar dapat melakukan pengambilan keputusan yang lebih baik pada PT Fajar Mulia

Transindo Surabaya. Berikut ini merupakan Tabel 4.37 yang berisikan hasil *cost benefit analysis* setiap layanan, antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.37 *Cost Benefit Analysis*

No.	Nama Layanan	Benefit	Cost
1.	Layanan Pengangkutan barang	Dengan adanya layanan pengangkutan barang ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan dapat menghemat waktu pelayanan kepada setiap pelanggan, sehingga setiap supir yang beroperasi menggunakan truck akan melakukan perjalanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan agar tidak terjadinya keterlambatan dalam proses pengangkutan barang tersebut. Dengan adanya layanan gudang ini, dapat digunakan sebagai tempat penyimpanan bahan baku atau produk sebelum mendapatkan proses yang lebih lanjut. Oleh karena itu, dengan adanya layanan ini dapat mengkoordinasikan setiap bahan baku apa saja yang akan diperjualbelikan kepada pelanggan. Dengan adanya layanan ini, maka akan mendapatkan kompensasi yang dibayarkan oleh pembeli kepada penjual atau pertukaran barang maupun jasa antara dua pihak. Sehingga, hal ini akan berdampak pada terciptanya hak yang lebih kompetitif,	Rp. 1.468.500 untuk biaya BBM / solar per-truck dalam 1 tahun. Rp. 5.500 untuk harga BBM / solar Sehingga, total <i>cost</i> dalam penggunaan 6 truck yaitu sebesar Rp. 8.811.000 Sedangkan, untuk BBM / solar untuk EMKL (ekspedisi muata kapal laut) dalam setahun yaitu sebesar Rp 7.209.000
2.	Gudang		Rp 33.823.000 untuk biaya operasional pemeliharaan gudang.
3.	Trading		Rp. 11.000.000 untuk keseluruhan biaya dalam proses jual beli.



4.11 Hasil *Analyse* (Service Portfolio Management)

Pada tahap *analyse* dalam portofolio ini akan menunjukkan apakah usulan layanan dapat mengoptimalkan nilai, serta bagaimana persediaan dan permintaan akan diprioritaskan. Adapun 2 aktivitas yang terdapat dalam proses *analyse*, antara lain sebagai berikut:

4.11.1 *Service Valuation*

Berikut ini merupakan Tabel 4.38 yang berisikan *service valuation* untuk setiap layanan yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya, antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.38 *Service Valuation*

No.	Nama Layanan	<i>Benefit</i>	<i>Risk</i>
1.	Layanan Pengangkutan Barang	Memberikan kemudahan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan dapat menghemat waktu pelayanan kepada setiap pelanggan, sehingga setiap supir yang beroperasi menggunakan <i>truck</i> akan melakukan perjalanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan agar tidak terjadinya keterlambatan dalam proses pengangkutan barang tersebut.	Kemungkinan terjadi perubahan sop dalam layanan, sehingga bisa terdapat data ganda dalam proses pelayanan tersebut.
2.	Gudang	Dengan adanya layanan gudang ini, dapat digunakan sebagai tempat penyimpanan bahan baku atau produk sebelum mendapatkan proses yang lebih lanjut. Oleh karena itu, dengan adanya layanan ini dapat mengkoordinasikan setiap bahan baku apa saja yang akan diperjualbelikan kepada pelanggan.	Adanya kemungkinan terjadinya perubahan dalam stock bahan baku, sehingga bisa terjadi perubahan dalam kurun waktu tertentu sertaterdapat mandor lapangan yang belum melaporkan setiap perubahan yang terjadi di lapangan.
3.	Trading	Dengan adanya layanan ini, maka akan mendapatkan kompensasi yang dibayarkan oleh pembeli kepada penjual atau pertukaran barang maupun jasa antara dua pihak. Sehingga, hal ini akan berdampak pada terciptanya hak yang lebih kompetitif,	Kemungkinan terjadi perubahan harga sesuai dengan kesepakatan bersama dan terdapat laporan ganda dalam pelaksanaannya.

4.11.2 *Service Prioritization*

Setelah melakukan identifikasi terhadap *service valuation* untuk setiap layanan TI, maka langkah selanjutnya untuk menghasilkan portofolio layanan TI yaitu dapat melakukan pemetaan usulan layanan TI dengan menggunakan teknik wawancara yang dilakukan dengan mengajukan komponen pertanyaan sebagai berikut pada Tabel 4.39:

Tabel 4.39 Komponen Pertanyaan

Kode Pertanyaan	Uraian Pertanyaan	Yes NoA
	Apakah dengan adanya layanan – layanan tersebut dapat menjadikan PT Fajar Mulia Transindo Surabaya lebih unggul dari perusahaan logistik lainnya?	
B	Apakah dengan adanya layanan – layanan tersebut dapat membuat PT Fajar Mulia Transindo Surabaya mencapai tujuan bisnisnya?	
C	Apakah dengan adanya layanan – layanan tersebut dapat mengatasi kelemahan bisnis dibandingkan dengan <i>competitor</i> ?	
D	Apakah dengan adanya layanan – layanan tersebut dapat mencegah resiko dalam operasional dan bisnis PT Fajar Mulia Transindo Surabaya?	
E	Apakah dengan adanya layanan – layanan tersebut dapat mencegah resiko dalam operasional dan bisnis pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya?	
F	Apakah dengan adanya layanan – layanan tersebut dapat meningkatkan produktivitas dan mengurangi biaya jangka Panjang?	

Pada Tabel 4.40 setelah diajukan daftar pertanyaan kepada divisi operasional dan divisi angkutan dalam luar, berikut ini merupakan ringkasan jawaban untuk pemetaan setiap layanan TI:

Tabel 4.40 Jawaban Hasil Komponen Pertanyaan

No.	Nama Layanan	Pertanyaan					
		A	B	C	D	E	F
1.	Pengangkutan barang	x	✓	x	✓	✓	✓
2.	Gudang	x	x	x	✓	✓	✓
3.	Trading	✓	✓	x	✓	✓	x

Pada Tabel 4.41 merupakan tahap selanjutnya setelah melakukan analisis terhadap jawaban yang berisi 6 komponen pertanyaan. Maka dapat ditarik kesimpulan ke dalam 4 kuadran MC Farlan yaitu *Strategic*, *Key Operational*, *High Potencial* dan *Support* sebagai berikut:

Tabel 4.41 Pemetaan Layanan TI ke dalam kuadran MC Farlan

	<i>Strategic</i>	<i>High Potencial</i>
- Gudang	<i>Key Operational</i>	<i>Support</i>
- Pengangkutan Barang		- <i>Trading</i>

4.11.3 Hasil Approve

Pada Tabel 4.42 ini hasil awal prioritas pengembangan usulan layanan TI yang didapatkan dari tahap pemetaan yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya,

berikut ini merupakan prioritasi usulan layanan TI yang belum divalidasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.42 Portofolio Usulan Layanan TI Sebelum Validasi

2021	2022	2023
<ul style="list-style-type: none"> • Pengangkutan barang • <i>Export Import</i> • EMKL • Muatan sendiri (gula & bawang) • Gudang • <i>Trading</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengangkutan barang • Muatan sendiri (gula & bawang) • Gudang • <i>Trading</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> • Muatan Aspal 		

Pada tahap *approve*, status layanan TI telah disetujui untuk dikembangkan setelah dilakukannya persetujuan oleh Kepala *Trading & Transportation Service*. Hasil validasi memiliki perbedaan dari tahun sebelumnya dikarenakan validasi terhadap hasil prioritasi layanan TI mempertimbangkan beberapa aspek atau *factor* yang meliputi strategi layanan, volume, permintaan terhadap layanan, estimasi anggaran yang harus dikeluarkan, keuntungan yang didapat oleh perusahaan, resiko yang timbul dari adanya implementasi layanan TI dan kontribusinya terhadap perusahaan yang telah diperoleh pada tahap sebelumnya yang meliputi *demand management, financial management* dan analisis portofolio layanan TI.

Pada Tabel 4.43 ini merupakan hasil pemetaan portofolio layanan TI untuk jangka waktu dua tahun berdasarkan persetujuan yang telah diberikan oleh Kepala *Trading* dan *Transportation Service*, adapun dalam proses persetujuan ini narasumber terkait yaitu Kepala Pengelolaan dan Perencanaan Sarana & Prasarana memiliki kendala sehingga untuk *approve* ini dialihkan kepada Kepala *Trading & Transportation Service*, dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 4.43 *Approve Usulan Layanan TI*

2022	2023
<ul style="list-style-type: none"> • Pengangkutan barang • Gudang • <i>Trading</i> 	

4.12 Hasil Charter

Pada tahap akhir ini menghasilkan sebuah dokumen *Service Portofolio Management* yang dikelompokkan ke dalam 2 bagian, yaitu: *Retired Service* atau layanan yang pernah digunakan dan sudah tidak digunakan dan *Service Catalogue* yaitu layanan yang saat ini masih digunakan atau tersedia. Adapun hasil dari dokumen *Service Portofolio Management* ini yaitu 4 layanan *Retired Service* dan 4 layanan *Service Catalogue*. Berikut ini merupakan contoh hasil dokumen *Service Portofolio Management* dari layanan yang terdapat pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya.

1. *Retired Service*

Setelah melakukan proses analisis maka diperoleh layanan yang sudah tidak digunakan oleh PT Fajar Mulia Transindo Surabaya, pada Gambar 4.9 dapat dilihat salah satu contoh dari *Retired Service* atau layanan yang sudah tidak digunakan.



LAYANAN SISTEM INFORMASI	
Layanan	Layanan Mutatan Aspal
Status Siklus Hidup Layanan	Layanan Diberhentikan
Pemilik Layanan	PT Fajar Mulia Transindo Surabaya
Pelanggan	Customer, Mitra bisnis PT Fajar Mulia Transindo Surabaya & PT Fajar Mulia Transindo Surabaya
Kontak	P. : +62 31 749 0000
Proses Permintaan Layanan	Pelanggan mendapatkan layanan dengan melakukan negosiasi melalui via email atau chat online, kemudian mendatangi PT Fajar Mulia Transindo Surabaya agar bisa mendapatkan layanan yang diinginkan oleh pelanggan.
Layanan Diberhentikan	
Infrastruktur Layanan	1. Muatan Aspal 2. Jaringan Listrik 3. Pegawai dan Supir
Komponen	
Perubahan yang direncanakan	-

Gambar 4.11 *Retired Service*

2. *Service Catalogue*

Setelah melakukan proses analisis maka diperoleh layanan yang digunakan oleh PT Fajar Mulia Transindo Surabaya, pada Gambar 4.10 dapat dilihat salah satu contoh dari *Service Catalogue* atau layanan yang sudah masih digunakan sampai saat ini.

PT. FAJAR MULIA TRANSINDO	
PT Fajar Mulia Transindo Surabaya	
Layanan Sistem Informasi	
Versi 1.0	
LAYANAN SISTEM INFORMASI	
Layanan	Layanan Pengangkutan Barang
Status Sifat Hidup Layanan	Layanan yang Digerakkan
Pemilik Layanan	PT Fajar Mulia Transindo Surabaya
Pelanggan	Customer, Mitra bisnis PT Fajar Mulia Transindo Surabaya & PT Fajar Mulia Transindo Surabaya
Kontak	P : +62 31 749 0000
Proses Permintaan Layanan	Pelanggan mendapatkan layanan dengan melakukan request melalui via email atau chat online, kemudian menghubungi PT Fajar Mulia Transindo Surabaya agar bisa mendapatkan layanan yang diinginkan oleh pelanggan.
Layanan Diberikan	
Infrastruktur Layanan	1. Truk & EMKL 2. Jaringan Listrik 3. Pegawai dan Supir
Kapasitas	
Perubahan yang direncanakan	-

Gambar 4.12 *Service Catalogue*

4.13 Pembahasan Hasil

Pada pembahasan hasil merupakan keluaran dari topik “Perencanaan *Service Portofolio Management* Pada PT Fajar Mulia Transindo Surabaya Dengan Menggunakan ITIL Versi 3”, keluaran dalam penelitian ini meliputi dokumen *Service Portofolio Management* yang berisi 4 layanan yang sudah tidak digunakan (*Retired Service*), 4 layanan yang saat ini masih digunakan (*Service Catalogue*), 3 dokumen prosedur *Demand Management*, 3 dokumen PBA (*Pattern Of Business Activity*) dan 3 dokumen (UP) *User Profile*.

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini akan menjelaskan kesimpulan dari penelitian ini, beserta saran yang dapat bermanfaat untuk perbaikan di penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

1. Strategis PT Fajar Mulia Transindo Surabaya yang didapatkan melalui dokumen - dokumen pendukung, yaitu intensifikasi implementasi dan penggunaan layanan pada setiap divisi dilakukan secara optimal dan merata pada keseluruhan divisi.
2. Berdasarkan hasil implementasi pembuatan portofolio layanan TI dan hasil validasi portofolio layanan TI yang dilakukan oleh Kepala Pengelolaan & Perencanaan Sarana dan Prasarana yaitu terdapat 3 usulan layanan TI yang dimasukkan ke dalam usulan *Service Portofolio Management* meliputi layanan pengangkutan barang, layanan gudang dan layanan *trading*.

5.2 Saran

Dalam tugas akhir ini telah dihasilkan perencanaan *Service Portofolio Management*. Adapun terdapat beberapa saran yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pengerjaan tugas akhir, antara lain sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini, tahap *Demand Management* dalam identifikasi *Pattern Of Business Activity* terbatas pada layanan tidak dilakukan secara rinci untuk setiap aktivitas dalam layanan dikarenakan tidak tersedianya dokumen pendukung yang diperlukan. Penelitian selanjutnya perlu dilakukan identifikasi secara detail untuk setiap aktivitas dalam layanan.
2. Pada pembuatan usulan layanan TI terbatas pada layanan yang belum didukung oleh sistem informasi, untuk penelitian selanjutnya usulan layanan TI yang dibuat menyeluruh termasuk untuk layanan yang masih dalam tahap pengembangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aradea. (2013). *Analisis IT Governance Pada Layanan Teknologi Informasi Perguruan Tinggi Berbasis IT Service Management*.
- Aziz, A. (2012). *Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pengembangan Bisnis Pos*. Medan.
- Bernard. (2011) Edition. *Foundation Of ITIL Edition*. Van Haren Publishing.
- Commerce, O.O. (2010). *Introduction on the ITIL Service Lifestyle*. Norwich: The Station Officer.
- Kotler. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Moenir, A.S. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Muhtosim, A. (2017). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan* . Malang: Bayu Publishing .
- OGC. (2011). *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*.
- Patrick, A. (2016). *Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3* . Universitas Kristen Satya Wacana .
- Petter, F.. (2012). *ITIL For Dummies*.
- Prayitno. (2004). *Manajemen Layanan Teknologi Informasi*. Jakarta.
- Purwoko. B. (2008). *Organisasi dan Manajemen*. Surabaya: Unesa University Press.
- Rahmantyo, A. (2015). *Pembuatan IT Service Portofolio Berdasarkan ITIL Versi 3*. Surabaya: ITS.
- Sahibbudin, A N. (2008). *In Considering Service Strategy in ITIL V3*, 1-6. International Symposium Information Technology.
- Stephen, B. (2004). *Service Portfolio Management*. Inggris.
- Supradono, B. (2011). *In Tingkat Kematangan Tata Kelola Teknologi Informasi (IT Governance) Pada Layanan Dukungan Teknologi Informasi (Kasus: Perguruan Tinggi Swasta di Kota Semarang)*, vol 1, no 1.
- Susanto, T. (2016). *Manajemen Layanan Teknologi Informasi* . Surabaya: UCIA. (n.d). *ITIL - Introducing Service Strategy* .
- Veen, B. (2007). *Foundations of ITIL, Volume 3*. Van Haren Publishing.

Yazii. A (2015). *"IT Service Management (ITSM), Education and Research View."*International Journal Of Engineering Education, 1017 (International JournalOf Engineering Education, 1017).

Zainal, A. (2007). *Case study as a research method.* Jurnal Kemanusiaan.



UNIVERSITAS
Dinamika