

ABSTRAK

Untuk mencapai tujuan bisnisnya, seringkali perusahaan-perusahaan menggunakan teknologi informasi sebagai bagian dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas maupun dalam optimalisasi proses bisnisnya. Resiko yang timbul akibat penerapan layanan TI yang tidak sesuai dengan kebutuhan bisnis akan menyebabkan proses bisnis yang tidak berjalan secara optimal, terjadi kerugian *financial*. Dengan adanya penerapan TI dalam proses bisnis organisasi CV.Cihanjuang Inti Teknik (Divisi Minuman), maka diperlukan sebuah perancangan portofolio layanan *Information Technology* (IT) atau *Service Design* untuk mengendalikan dan memastikan bahwa layanan TI sudah sesuai dengan kebutuhan bisnis sehingga dapat memberikan manfaat kepada pihak bisnis dan mencapai sasaran bisnis.

Adapun tahap dalam perancangan portofolio layanan IT, yaitu memahami konsep *service design*, menentukan tipe organisasi, menentukan portofolio aplikasi yang digunakan, mengidentifikasi aplikasi yang ada pada saat ini dan akan datang, mengklasifikasikan aplikasi ke dalam portofolio. Model Sullivan dapat membantu dalam membangun rancangan/desain portofolio layanan TI dalam membantu menentukan tipe organisasi dan portofolio aplikasi yang digunakan.

Berdasarkan tipe organisasi pada model Sullivan, hasil wawancara dan observasi, CV.Cihanjuang Inti Teknik termasuk kepada organisasi *Complex*. Hal tersebut menunjukkan organisasi tersebut memerlukan *planning* yang besar, perencanaan kegiatan/proses kompleks karena harus mengakomodasi kebutuhan dari perusahaan, kebutuhan terpusat, divisi, dan pengguna. Portofolio aplikasi CV. CIHANJUANG INTI TEKNIK dihasilkan dengan menggunakan pertanyaan yang menggambarkan versi sederhana dari SWOT.

Kata Kunci : Layanan TI, *Service Design*, *Customer*, Model Sullivan, Portofolio Aplikasi, SWOT.

ABSTRACT

To achieve its business goals, companies often use information technology as part of creating a quality service and in optimizing business processes. Risks arising from the implementation of IT services that are not in accordance with business needs will cause the business processes that are not running optimally, financial losses. With the application of IT in business process CV. CIHANJUANG INTI TEKNIK organization (Beverage Division), it would require a design service portfolio of Information Technology (IT) or Service Design to control and ensure that IT services are in accordance with business needs that can provide benefit to the business and achieve business goals.

The design phase of the IT service portfolio, which is to understand the concept of service design, determine the type of organization, determine which applications portfolio, identify existing applications at this time and will come, classify applications into the portfolio. Sullivan's model can help in building design / design portfolio of IT services in helping to determine the type of organization and application portfolio used.

Based on the model type of organization Sullivan, the results of interviews and observations, including CV. CIHANJUANG INTI TEKNIK for Complex organizations. This shows that the organization requires great planning, planning activities for the complex process must accommodate the needs of the company, the needs of centralized, divisions, and the user. Applications portfolio for CV. CIHANJUANG INTI TEKNIK generated by using a question that describes a simplified version of SWOT.

Keywords: IT Services, Service Design, Customer, Sullivan models, Application Portfolio, SWOT.

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Pengesahan.....	i
Lembar Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	ii
Surat Pernyataan Orisinalitas Karya.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Abstrak.....	vi
Abstract.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Lampiran.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	3

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 IT Infrastructure Library	4
2.1.1 Pengenalan ITIL (IT Infrastructure Library).....	4
2.1.2 Siklus Layanan ITIL.....	5
2.1.3 Keuntungan ITIL.....	9
2.2 Service Design	10
2.2.1 Lima Aspek Desain.....	11
2.2.2 Value to Business.....	12
2.2.3 Tujuan Service Design.....	14
2.2.4 Balanced Design	15
2.2.5 Proses dalam Service Design	16
2.3 Konsep Portofolio Aplikasi.....	20
2.4 Model Sullivan.....	21
2.5 Mengklasifikasikan Aplikasi dalam Portofolio.....	25

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

3.1 Metode Desain.....	28
3.1.1 Menentukan Tipe Organisasi.....	28
3.1.1.1 Tinjauan Organisasi.....	29
3.1.1.2 Sejarah Perusahaan.....	30
3.1.1.3 Struktur Organisasi CV.Cihanjuang Inti Teknik (Divisi Minuman).....	32
3.1.1.4 Uraian Pekerjaan.....	33
3.1.2 Menentukan Portofolio Aplikasi yang Digunakan.....	35
3.1.3 Mengidentifikasi Aplikasi yang ada pada saat ini dan akan datang.....	37
3.1.4 Mengklasifikasi Aplikasi ke dalam Portofolio.....	39
3.2 Portofolio Aplikasi CV.Cihanjuang Inti Teknik.....	58

BAB IV PENUTUP

8.1 Kesimpulan.....	59
8.2 Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

xiv

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 ITIL Core.....	5
Gambar 2 Flowchart Service Solutions.....	11
Gambar 3 Elemen Proyek pada Hubungan Triangulasi.....	16
Gambar 4 Business Service Catalogue dan Technical Service Catalogue.....	17
Gambar 5 Portofolio Aplikasi.....	20
Gambar 6 Lingkungan Strategi IS/IT.....	22
Gambar 7 Portofolio Aplikasi dalam lingkungan IS/IT berbeda.....	23
Gambar 8 Lingkungan Strategi IS/IT	29
Gambar 9 Struktur Organisasi CV.Cihanjuang Inti Teknik (Divisi Minuman)...	32
Gambar 10 Portofolio Aplikasi dalam lingkungan IS/IT berbeda.....	36
Gambar 11 Portofolio Aplikasi untuk Tipe Organisasi Complex.....	36
Gambar 12 Portofolio Aplikasi	40
Gambar 13 Portofolio Aplikasi CV.Cihanjuang Inti Teknik (Divisi Minuman)....	58

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I Analisis SWOT pada Portofolio yang Ada.....	25
Tabel II Klasifikasi Aplikasi dalam Portofolio	26
Tabel III Klasifikasi Aplikasi ke dalam Kategori Aplikasi	27
Tabel IV Klasifikasi aplikasi Pemasaran langsung dan sistem penjualan melalui telepon (<i>Telesales System</i>) dalam portofolio.....	40
Tabel V Klasifikasi aplikasi Database produk / inventory management, perencanaan kebutuhan produksi dalam portofolio.....	41
Tabel VI Klasifikasi aplikasi proses pemesanan, pengiriman, invoicing (faktur penjualan) dalam portofolio.....	42
Tabel VII Klasifikasi aplikasi kontrol produksi dalam portofolio.....	43
Tabel VIII Klasifikasi aplikasi pembelian bahan dalam portofolio.....	44
Tabel IX Klasifikasi aplikasi manajemen pergudangan dalam portofolio.....	44
Tabel X Klasifikasi aplikasi sistem penggajian dan personalia dalam portofolio.....	45
Tabel XI Klasifikasi aplikasi buku besar : piutang & hutang dalam portofolio...	46
Tabel XII Klasifikasi aplikasi buku besar umum dan penganggaran dalam portofolio	47
Tabel XIII Klasifikasi aplikasi office system dalam portofolio.....	47
Tabel XIV Klasifikasi aplikasi costing system (aktivitas & produk) dalam portofolio.....	48
Tabel XV Klasifikasi aplikasi analisis penjualan dalam portofolio.....	49
Tabel XVI Klasifikasi aplikasi pembelian umum dalam portofolio.....	50
Tabel XVII Klasifikasi aplikasi iklan & promosi – campaign management dalam portofolio.....	51
Tabel XVIII Klasifikasi aplikasi peramalan penjualan / analisis pasar dalam portofolio.....	52
Tabel XIX Klasifikasi aplikasi E-procurement (produk jadi) dalam portofolio.....	53
Tabel XX Klasifikasi aplikasi product tracking/traceability dalam portofolio.....	53
Tabel XXI Klasifikasi aplikasi Data Warehouse – Analisis Customer dalam portofolio.....	54

Tabel XXII Klasifikasi aplikasi Customer Relationship Management dalam portofolio.....	55
Tabel XXIII Klasifikasi aplikasi Sistem online spesifikasi customer dalam portofolio.....	56
Tabel XXIV Klasifikasi aplikasi Analisis profitabilitas produk dalam portofolio.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Daftar Pertanyaan Wawancara.....	A-1
Lampiran B Hasil Wawancara.....	B-1
Lampiran C Daftar Riwayat Hidup Penulis.....	C-1