

ABSTRAK

Kemajuan teknologi berkembang lebih cepat setiap harinya, perkembangan seperti cloud computing, infrastruktur sebagai layanan, machine learning, dan blockchain telah membuka peluang baru untuk penciptaan nilai, dan menjadikan Teknologi Informasi (TI) sebagai pendorong bisnis yang penting dan sumber keunggulan kompetitif. Namun seringkali keberadaan teknologi di suatu organisasi tidak dapat dimanfaatkan dengan baik. Manajemen Layanan TI (MLTI) atau yang dikenal juga dengan *Information Technology Service Management* (ITSM) dianggap sangat penting bagi bisnis saat ini untuk mengelola teknologi dalam mendukung dan meningkatkan kinerja layanan. TI mempunyai peran penting dalam membantu suatu organisasi ataupun perusahaan dalam menyediakan layanan ke pelanggan ataupun pengguna menjadi lebih baik, meningkatkan kecepatan pengambilan keputusan, menciptakan produk dan layanan baru serta meningkatkan hubungan dengan *supplier*.

Penelitian ini bertujuan untuk membuat portofolio layanan SI/TI menggunakan *framework* ITSM yaitu *Information Technology Infrastructure Library*® 4 (ITIL® 4). Objek penelitian yang digunakan adalah Toko Tas Kulit Batik Berliano Indonesia yang saat ini belum melakukan pengukuran terhadap sistem, efisiensi sumber daya, dan strategi untuk mewujudkan visinya. Portofolio Layanan TI pada penelitian ini mengacu pada konsep *Service Value System* yang ada pada ITIL® 4 untuk mengetahui rencana strategis perusahaan dalam bidang layanan SI/TI. Hasil dari portofolio layanan SI/TI berupa tujuh usulan layanan SI/TI dengan masa penerapan 3 tahun.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat kesimpulan bahwa *Framework* ITIL® 4 mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada pada perusahaan. Hal ini diperkuat dari hasil validasi usulan rancangan layanan SI/TI yang meningkatkan nilai pada setiap layanan yang ada pada perusahaan.

Kata Kunci: ITSM, ITIL® 4, Portofolio Layanan SI/TI, *Service Value System*, McFarland *Strategic Grid*

ABSTRACT

Technological advances are advancing faster every day, developments such as cloud computing, infrastructure as a service, machine learning, and blockchain have opened up new opportunities for value creation, and made Information Technology (IT) a critical business driver and source of competitive advantage. But often the existence of technology in an organization cannot be utilized properly. IT Service Management (MLTI) or also known as Information Technology Service Management (ITSM) is considered very important for today's businesses to manage technology to support and improve service performance. IT has an important role in assisting an organization or company in providing better service to customers or users, increasing the speed of decision making, creating new products and services and improving relationships with suppliers.

This study aims to create a portfolio of IS/IT services using the ITSM framework, namely the Information Technology Infrastructure Library® 4 (ITIL® 4). The research object used is the Berliano Indonesia Batik Leather Bag Shop which currently has not measured the system, resource efficiency, and strategies to realize its vision. The IT Service Portfolio in this study refers to the Service Value System concept that exists in ITIL® 4 to determine the company's strategic plan in the field of IS/IT services. The results of the IS/IT service portfolio are seven proposed IS/IT services with a 3-year implementation period.

Based on the research conducted, it is concluded that the ITIL® 4 Framework is able to provide solutions to problems that exist in companies. This is reinforced by the results of validating the proposed design of IS/IT services that increase the value of every service in the company.

Keywords: *ITSM, ITIL® 4, IS/IT Service Portfolio, Service Value System, McFarland Strategy Grid*