



* All sources 49 | Internet sources 3 | Own documents 2 | Organization archive 43 | Plagiarism Prevention Pool 1

- [0] "Aprillia Ulfa Nizar-13410100117.docx" dated 2017-07-12
3.3% 15 matches

- [1] sir.stikom.edu/id/eprint/2473/7/BAB_V.pdf
1.4% 5 matches

- [2] sir.stikom.edu/id/eprint/2473/3/BAB_I.pdf
1.5% 7 matches

- [3] "JSIKA 14410100183.dotx.docx" dated 2018-01-10
0.7% 5 matches

- [4] "Jurnal Audhy.docx" dated 2019-01-31
0.7% 4 matches

- [5] "jurnal rayana.docx" dated 2019-01-30
0.7% 4 matches

- [6] "Jurnal 5_14410100061 (2).pdf" dated 2019-01-15
0.7% 4 matches

- [7] "Jurnal Rancang Bangun Aplikasi Adm...ot; dated 2018-09-05
0.7% 4 matches

- [8] "Bisri_Hasan_PERANCANGAN_STRATEGI_D...ot; dated 2018-07-25
0.7% 4 matches

- [9] "Jurnal Rancang Bangun Aplikasi Adm...ot; dated 2019-02-01
0.7% 4 matches

- [10] "rev01-Jsika 15410100191.docx" dated 2019-01-24
0.7% 4 matches

- [11] "jurnal alwi br.pdf" dated 2018-08-03
0.8% 4 matches

- [12] "JSIKA-JURNAL-14410100160.docx" dated 2018-02-19
0.7% 4 matches

- [13] "jurnal - 13410100063 (2).docx" dated 2018-01-10
0.7% 4 matches

- [14] "12.41010.0226 - Jurnal Tugas Akhir - Final.docx" dated 2017-09-20
0.7% 4 matches
1 documents with identical matches

- [16] "13410100160-JURNAL.docx" dated 2018-02-12
0.7% 3 matches

- [17] "jurnal fix.docx" dated 2017-12-22
0.7% 4 matches
























- [18] "Jurnal SI Akademik.docx" dated 2019-01-30
0.7% 3 matches





- [19] "Jurnal_TA_Niemas_Merza_Erlita_rev Har.docx" dated 2017-07-20
0.7% 4 matches

- [20] "11410100192-2016-JURNAL.docx" dated 2017-08-28
0.6% 3 matches

- [21] "14410100077-2019-Jurnal.docx" dated 2019-01-31
0.6% 3 matches

- [22] "Revisi JURNAL JSIKA FUAD (1).docx" dated 2019-01-25
0.6% 3 matches

-
- [23]  "I04I0I00I65Jurnal.docx" dated 2018-01-18
0.6% 3 matches
-
- [24]  "Agma_Arfiansyah_Rancang_Bangun_Apl...ot; dated 2017-08-16
0.6% 4 matches
 1 documents with identical matches
-
- [26]  "MAKALAH-eng Dewangga.pdf" dated 2017-07-14
0.6% 3 matches
 2 documents with identical matches
-
- [29]  "Jurnal Decka.docx" dated 2018-08-06
0.6% 3 matches
-
- [30]  "HERNITA - I5430I00022.docx" dated 2019-01-05
0.5% 3 matches
-
- [31]  "4) I34I0I00002-2017-MAKALAH-EN (I).docx" dated 2017-08-15
0.5% 2 matches
-
- [32]  "Jurnal_I34I0I00085.doc" dated 2018-01-26
0.5% 3 matches
-
- [33]  "Jurnal Aplikasi Manajemen Aset Oky-2.docx" dated 2018-01-12
0.5% 2 matches
-
- [34]  "Jurnal TA ku REVISI I.docx" dated 2018-07-24
0.5% 2 matches
 1 documents with identical matches
-
- [36]  "Jurnal Dimas.pdf" dated 2018-07-19
0.5% 2 matches
-
- [37]  "DANIA - I5430I000I2.docx" dated 2019-01-05
0.4% 2 matches
-
- [38]  "Jurnal Audit.docx" dated 2018-02-15
0.4% 2 matches
-
- [39]  "JURNAL INDONESIA Revisi 2.pdf" dated 2018-02-08
0.4% 2 matches
-
- [40]  "JURNAL INDONESIA Revisi I.pdf" dated 2018-01-17
0.4% 2 matches
-
- [41]  "Jurnal Makalah I14I0I00002.doc" dated 2017-08-15
0.4% 2 matches
-
- [42]  "Jurnal Caraka.pdf" dated 2017-07-14
0.4% 2 matches
-
- [43]  "Jurnal I34I0I00085 Putra Yoga Dwiangga.pdf" dated 2018-01-25
0.4% 2 matches
-
- [44]  "Jurnal inggris.docx" dated 2017-07-31
0.4% 2 matches
 1 documents with identical matches
-
- [46]  <https://yudiagusta.files.wordpress.com/2...t-business-value.pdf>
0.4% 3 matches
-
- [47]  "Jurnal Balya 2.pdf" dated 2018-09-17
0.3% 2 matches
 2 documents with identical matches
-
- [50]  "Azizi_Farsha_Laporan_Skripsi.docx" dated 2018-07-18
0.2% 1 matches
-
- [51]  "JURNAL TA.pdf" dated 2019-01-24
0.2% 1 matches
-
- [52]  "jurnal Andharupa.pdf" dated 2018-08-08
0.2% 1 matches

-
- [53]  "JURNAL_ILYAS_FERDIANSYAH_B_English.PDF" dated 2018-02-07
 1 matches
-
- [54]  "Ira Puspasari_Sistem Hidroponik Wi...ot; dated 2017-10-27
 1 matches
-
- [55]  "13420100033-2017-MAKALAH-IN.pdf" dated 2017-09-04
 1 matches
 3 documents with identical matches
-
- [59]  from a PlagScan document dated 2017-04-06 07:44
 1 matches
-

9 pages, 3861 words

PlagLevel: 6.3% selected / 6.3% overall

31 matches from 60 sources, of which 3 are online sources.

Settings

Data policy: *Compare with web sources, Check against my documents, Check against my documents in the organization repository, Check against organization repository, Check against the Plagiarism Prevention Pool*

Sensitivity: *Medium*

Bibliography: *Consider text*

Citation detection: *Reduce PlagLevel*

Whitelist: *--*

PEMBUATAN DOKUMEN PORTOFOLIO LAYANAN TI PADA PT BANK MANDIRI TASPEN CABANG KEDIRI MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3 EDISI 2011

Mochammad Rendy Fadly¹⁾ Erwin Sutomo²⁾ Yoppy Mirza Maulana³⁾

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1)14410100130@stikom.edu, 2)sutomo@stikom.edu, 3)yoppy@stikom.edu

Abstract: Identification value chain makes it easy to know business processes have been supported by IT services or not supported by IT services. PT Bank Mandiri Taspen subdivision Kediri not all business processes are supported by IT services. This has an impact on decision making to analyze and invest IT services. The technology capabilities cannot work optimally and operational activities cannot exceed the specified goal limits.^[2] The result a catalog IT service be required making IT service portfolio documents using Information Technology and Infrastructure Library (ITIL). The preparation stage using service strategy namely define, analyze, approve and charter. Methods to support the preparation of IT service portfolio documents include value chain, balanced scorecard, cost model, return on investment, ranti's IS/IT generic business value and communication matrix. The results of identification will produce a catalog IT service use service charter in its delivery. The final stage conclusions and suggestions.

Keywords: Service Strategy, IT Service Portfolio, Bank Company

PT Bank Mandiri Taspen merupakan lembaga keuangan yang khususnya menaungi pengelolaan keuangan pensiun dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). PT Bank Mandiri Taspen mempunyai beberapa sasaran yang ingin dicapai, salah satunya adalah meningkatkan layanan yang berkualitas, cepat, ramah dan profesional. Sasaran tersebut akan meningkatkan jumlah nasabah, kepuasan nasabah dan kepercayaan nasabah.

Permasalahan pada PT Bank Mandiri Taspen tidak memiliki dokumen portofolio layanan TI. Menurut (Kohlborn, Fiel, Korthaus, & Rosemann, 2009) dokumen portofolio layanan TI memudahkan pihak perusahaan dalam mengambil keputusan untuk menginvestasi layanan TI. Hal tersebut akan berdampak pada kurangnya efektifitas proses bisnis bank dan menurunnya rasa kepercayaan nasabah. Untuk mengidentifikasi proses bisnis yang tidak didukung layanan TI ataupun sudah didukung layanan TI menggunakan metode value chain.

Menurut (Edget, 2013; Van Oorschot, 2010; Jugend dan da Silva, 2014) dalam (Aas, Breunig, & Hyde, 2016) menyatakan bahwa manajemen portofolio banyak menghasilkan rekomendasi layanan TI para manajer. Penyusunan dokumen portofolio layanan TI

diperlukan oleh PT Bank Mandiri Taspen untuk memudahkan dalam pengambilan keputusan.

Penyusunan dokumen portofolio layanan TI akan melibatkan service strategy (perspective, position, plan, pattern) dalam mendefinisikan dan menganalisis layanan TI guna untuk mendukung layanan bisnis. Layanan TI akan dipublikasikan kepada pihak stakeholder menggunakan service charter.

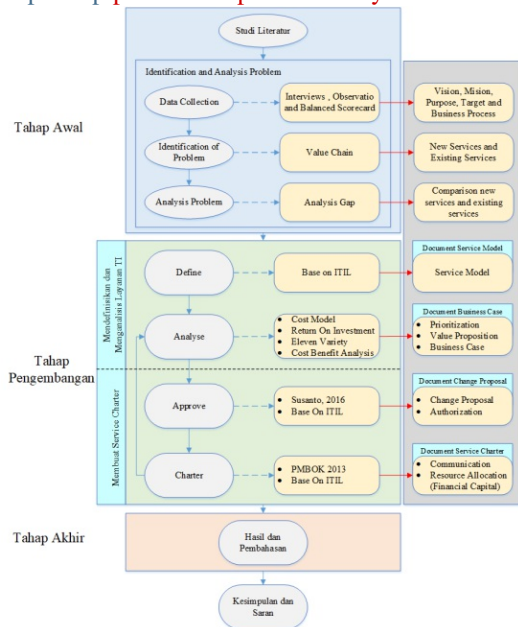
^[2]Harapan dari penyusunan dokumen portofolio layanan TI menghasilkan layanan-layanan TI yang dapat mendukung proses bisnis perusahaan. Efektifitas dan efisiensi proses bisnis dapat mendukung sasaran yang ingin dicapai PT Bank Mandiri Taspen.

METODOLOGI

Metode Penelitian

Metode penelitian menggunakan Information Technology and Infrastructure Library (ITIL) yang akan menghasilkan portofolio layanan TI. Penyusunan dokumen portofolio layanan TI akan dibagi menjadi tiga tahap, yaitu tahap awal, tahap pengembangan (mendefinisikan dan menganalisis layanan TI serta membuat service charter) dan tahap akhir. Tiap tahapan menghasilkan dokumen yang nantinya akan dijadikan satu untuk menghasilkan

dokumen portofolio layanan TI. Berikut rincian tiap tahap pembuatan portofolio layanan TI.



Gambar 1 Metode Penelitian

Tahap Awal

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui (1) wawancara dengan Ibu Fika selaku General Affair. Wawancara dilakukan untuk mengetahui informasi terkait proses bisnis pada perusahaan, (2) observasi melakukan pengamatan tiap proses bisnis yang didapat dari wawancara. Observasi dilakukan untuk pengumpulan data terkait permasalahan yang terjadi saat proses bisnis berjalan dan (3) balanced scorecard melakukan identifikasi sasaran perusahaan.

b. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan menggunakan value chain untuk menentukan aktivitas utama dan aktivitas pendukung. Value chain akan mengidentifikasi tiap proses bisnis yang tidak didukung layanan TI ataupun sudah didukung layanan TI.

c. Analisis Masalah

Analisis masalah akan menentukan komparasi dukungan proses bisnis pada layanan TI. Komparasi dilakukan menurut proses bisnis yang sudah didukung layanan TI dan proses bisnis tidak didukung layanan TI.

Tahap Pengembangan

a. Mendefinisikan dan Menganalisis Layanan TI

Tahapan ini akan menjabarkan dua langkah dari service portfolio management yaitu define (mengumpulkan informasi proses bisnis yang sudah didukung layanan TI dan tidak didukung layanan TI) dan analyze (perhitungan biaya pengeluaran investasi TI dan biaya manfaat tiap layanan TI).

b. Membuat Service Charter

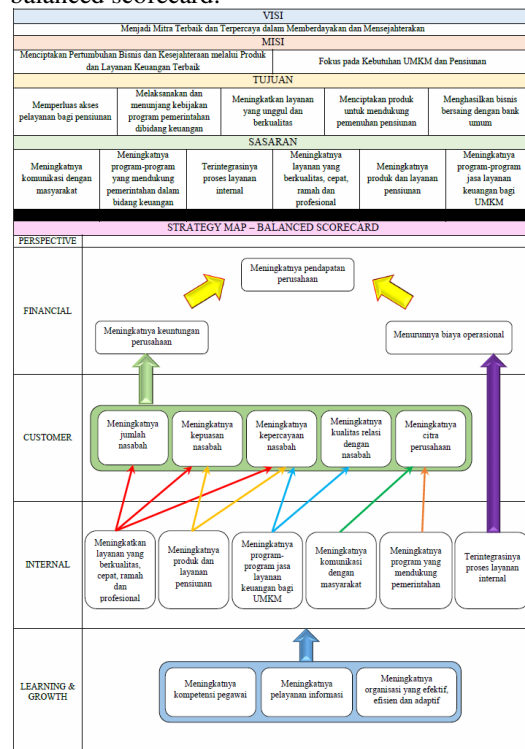
Tahapan ini akan menjabarkan dua langkah dari service portfolio management yaitu approve (pembuatan dokumen persetujuan tiap layanan TI untuk diajukan ke stakeholder) dan charter (bagaimana menginformasikan layanan TI kepada pihak stakeholder).

Tahap Akhir

Tahapan untuk memaparkan output yang dihasilkan masing-masing pengerjaan dari tahap pengembangan.

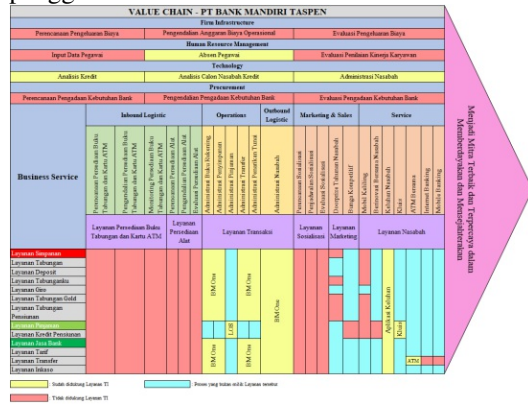
HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahapan dari pengumpulan data menghasilkan visi, misi, tujuan dan sasaran. Hasil dari pengumpulan data akan diidentifikasi rumusan strategi menggunakan balanced scorecard. Berikut gambar hasil identifikasi balanced scorecard.



Gambar 2 Strategy Mapping - Balanced Scorecard

Adanya balanced scorecard strategi bisnis yang ingin dicapai PT Bank Mandiri Taspen. Tahapan identifikasi masalah dapat menggunakan value chain serta menganalisis dukungan layanan TI tiap proses bisnis. Berikut penggunaan value chain :



Gambar 3 Value Chain

Melakukan komparasi dukungan layanan TI terhadap proses bisnis yaitu terdapat 13 proses bisnis yang sudah didukung layanan TI dan 23 proses bisnis tidak didukung layanan TI. Hasil tersebut membuktikan bahwa pihak perusahaan tidak membuat dokumen portofolio layanan TI.

Tahapan dari pengembangan yaitu mendefinisikan dan menganalisis layanan TI. Tahap define menganalisis aset dan manfaat menggunakan service archetypes yang akan menghasilkan pola penciptaan nilai.

Tabel 1 Pola Penciptaan Nilai

Service Archetype	Customer Assets									
	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	
U 1										
U 2										
U 3			e-Customer Relationship Management							
U 4			e-Customer Administration							
U 5			e-IT Requirement Planning							
U 6										
U 7										
U 8										
U 9	e-Human Resource									

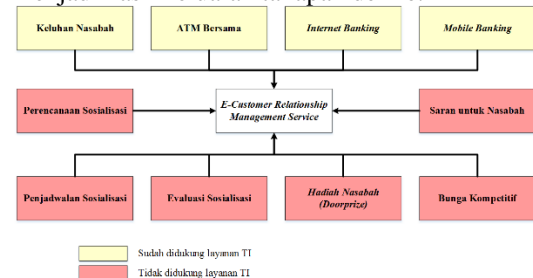
Tabel 2 Pola Penciptaan Nilai

Service Archetype	Customer Assets								
	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9
U 1									
U 2		e-Helpdesk							
U 3									
U 4		e-Finance							
U 5									
U 6		e-Supply							
U 7									
U 8									
U 9									

Dari hasil tersebut terbentuknya 7 layanan TI yang akan dianalisis menggunakan value chain. Berikut analisis value chain guna memastikan layanan TI mendukung proses bisnis pada perusahaan :

- E-Customer Relationship Management mendukung marketing and sales dan services.
- E-Customer Administration mendukung operation dan outbound logistic.
- E-IT Requirement Planning mendukung services.
- E-Human Resource mendukung human resource management.
- E-Helpdesk mendukung services.
- E-Finance mendukung firm infrastructure.
- E-Supply mendukung inbound logistic dan procurement.

Layanan TI yang telah teridentifikasi selanjutnya menggunakan service strategy. Hasil tersebut akan menghasilkan service model yang menjadi hasil keluaran tahapan define.



Gambar 4 Service Model

Tahap analyze menghitung cost model tiap layanan TI. Cost model menganalisis pengeluaran direct cost (beban penyusutan dan akumulasi penyusutan) dan indirect costs.

Tabel 3 Beban Depresiasi

Deskripsi	Total	Masa Manfaat	Nilai Sisa	Beban Depresiasi/Tahun
Satu set komputer	4.401.000	5	1.500.000	580.200
Satu set jaringan	25.000.000	5	5.000.000	4.000.000
Server	11.635.000	5	3.000.000	1.727.000

Tabel 4 Akumulasi Depresiasi Komputer

Tahun	Kos Aktiva Tetap	Beban Depresiasi	Akumulasi Depresiasi	Nilai Buku
1	4.401.000	580.200	580.200	3.820.800
2	4.401.000	580.200	1.160.400	3.240.600
3	4.401.000	580.200	1.740.600	2.660.400
4	4.401.000	580.200	2.320.800	2.080.200
5	4.401.000	580.200	2.901.000	1.500.000

Tabel 5 Indirect Costs

Deskripsi	Total Direct Costs	Total Allocated Indirect Costs	Total Direct and Indirect Costs	Persentase Alokasi	Unallocated Indirect Costs	Alokasi untuk Unallocated Indirect Costs	Total Costs
Pencanaan desain layanan	20.000.000	250.000	20.250.000	36%	5.000.000	1.785.714	22.035.714
Pembuatan desain layanan		500.000	500.000	1%	5.000.000	44.092	544.092
Evaluasi desain layanan		250.000	250.000	0%	5.000.000	22.046	272.046

Deskripsi	Total Direct Costs	Total Allocated Indirect Costs	Total Direct and Indirect Costs	Persentase Alokasi	Unallocated Indirect Costs	Alokasi untuk Unallocated Indirect Costs	Total Costs
Pembuatan layanan	15.000.000	1.000.000	16.000.000	28%	5.000.000	1.410.935	17.410.935
Pengaturan konfigurasi jaringan	8.000.000	200.000	8.200.000	14%	5.000.000	723.104	8.923.104
Biaya pemeliharaan TI		1.500.000	1.500.000	3%	5.000.000	132.275	1.632.275
Gaji pembuatan layanan		10.000.000	10.000.000	18%	5.000.000	881.834	10.881.834
Sub Total			56.700.000			5.000.000	61.700.000

Hasil dari penjumlahan beban depresiasi dan indirect costs adalah cost model. Berikut rincian cost model.

Tabel 6 Cost Model

Deskripsi	Harga	Unit	Total Costs
Indirect Costs	61.700.000		61.700.000
Satu Set Komputer	4.401.000	3	13.203.000
Satu Set Jaringan	25.000.000	1	25.000.000
Server	11.635.000	1	11.635.000
			111.538.000

Perhitungan prioritas menggunakan Return on Investment akan digabungkan dengan metode Ranti's IS/IT generic business value yang memiliki 13 kategori dan 73 sub kategori. Berikut identifikasi perhitungan untuk menentukan prioritas layanan TI.

Tabel 7 Perhitungan Manfaat Menggunakan Metode Ranti's

Kategori	Sub Kategori	Kode	Biaya
Mengurangi/menekan biaya (dari)	Biaya kegagalan layanan	RCO-05	7.500.000

Kategori	Sub Kategori	Kode	Biaya
	Biaya cetak dokumen dan ATK	RCO-10	1.000.000
Mempercepat proses (dari)	Proses pembuatan laporan	APR-03	5.000.000
	Proses pemeriksaan permohonan	APR-05	5.000.000
	Proses pengambilan keputusan	APR-08	7.500.000
Mengurangi risiko (dari)	Kehilangan data	RRI-05	10.000.000
	Pemalsuan	RRI-09	7.500.000
Meningkatkan pendapatan (yang disebabkan oleh)	Meningkatkan kualitas laporan	IRE-02	7.000.000
	Meningkatkan kepercayaan pelanggan	IRE-03	10.000.000
	Memperluas segmentasi pasar	IRE-04	12.000.000
Meningkatkan keakuratan (pada)	Analisis	IAC-02	8.500.000
	Perencanaan	IAC-04	7.000.000
	Keputusan	IAC-05	9.000.000
Meningkatkan layanan eksternal (dari)	Mengetahui masalah pelanggan	IES-02	7.500.000
	Kepuasan pelanggan	IES-05	10.000.000
Meningkatkan image (disebabkan oleh)	Peningkatan mutu layanan	IIM-01	15.000.000
	Pemberian diskon	IIM-02	9.000.000
Meningkatkan kualitas (dari)	Layanan	IQU-03	10.000.000

Kategori	Sub Kategori	Kode	Biaya
Meningkatkan keunggulan kompetitif (disebabkan oleh)	Membentuk kerja sama bisnis	ICA-01	20.000.000
Menghindari biaya (dari)	Biaya pemeliharaan	ACO-02	1.000.000
Total			169.500.000

Hasil identifikasi biaya menggunakan cost model dan metode ranti's akan menghasilkan biaya pengeluaran dan manfaat. Perhitungan tersebut akan diidentifikasi menggunakan metode Return on Investment (ROI) untuk menghasilkan prioritas layanan TI.

Tabel 8 Hasil Perhitungan Biaya dan Manfaat

No	Nama Layanan	Biaya (Rp)	Manfaat (Rp)
1	E-IT Requirement Planning	75.163.000	84.000.000
2	E-Human Resource	89.637.000	93.550.000
3	E-Finance	130.219.000	147.750.000
4	E-Supply	117.294.000	129.500.000
5	E-Helpdesk	76.226.000	96.500.000
6	E-Customer Administration	153.606.000	178.500.000
7	E-Customer Relationship Management	111.538.000	169.500.000

Tabel 9 Prioritas Layanan TI

No	Nama Layanan	ROI (%)	Prioritas
1	E-Customer Relationship Management	52%	1
2	E-Helpdesk	27%	2
3	E-Customer Administration	16%	3
4	E-Finance	13%	4
5	E-IT Requirement Planning	12%	5
6	E-Supply	10%	6
7	E-Human Resource	4%	7

Hasil dari prioritas diatas menyebutkan bahwa layanan e-customer relationship management memiliki persentase tertinggi dan layanan e-human resource memiliki persentase terkecil.

Tahap analyze akan menghasilkan dokumen business case tiap layanan TI yang membandingkan keuntungan dan risiko investasi

layanan TI. Dokumen tersebut akan menjadi bahan pertimbangan pihak bank dalam mengambil keputusan.

Tabel 10 Business Case

Business Case E-Customer Relationship Management	
Introduksi	Layanan TI yang digunakan oleh customer service untuk menerima keluhan nasabah terkait tabungan dan memproses aktivasi kartu ATM, i-banking ataupun m-banking. Layanan TI yang digunakan oleh relationship officer pensiun untuk perencanaan, penjadwalan dan evaluasi sosialisasi. Layanan TI digunakan oleh external customer yaitu nasabah untuk mengajukan keluhan pada tabungan dan external customer yaitu calon nasabah untuk melihat jadwal sosialisasi perusahaan.
Metode dan Asumsi	Layanan TI berbasis web yang dapat diakses melalui komputer perusahaan. Akses melalui bankmantap.co.id/bmone.
Dampak Bisnis	Meningkatkan jumlah nasabah baru dengan adanya sosialisasi ke berbagai tempat. Memper memudahkan nasabah dalam mengatasi permasalahan pada rekening.
Risiko dan Kemungkinan	Server down saat proses aktivasi layanan nasabah. Kesalahan dalam merencanakan sosialisasi yang tidak sesuai dengan target.
Rekomendasi	Memvalidasi tempat tujuan diadakannya sosialisasi. Menyediakan anti virus tiap perangkat yang digunakan.

Tahapan dari pengembangan yaitu membuat service charter. Tahap approve akan membuat deskripsi tiap layanan TI dari perencanaan investasi layanan TI. Deskripsi tersebut akan menentukan kelompok layanan TI berdasarkan service pipeline, service catalogue dan retired service.

Tabel 11 Change Proposal

Change Proposal E-Customer Relationship Management	
Nama Layanan TI	E-Customer Relationship Management. ¹⁰
Kelompok Layanan TI	Service Pipeline. ¹⁰
Deskripsi Layanan TI	Layanan TI yang digunakan oleh customer service untuk menerima keluhan nasabah terkait tabungan dan memproses aktivasi kartu ATM, i-banking ataupun m-banking. ¹⁰ Layanan TI yang digunakan oleh relationship officer pensiun untuk perencanaan, penjadwalan dan evaluasi sosialisasi. Layanan ini berbasis web yang dapat diakses melalui komputer perusahaan. Aplikasi yang ada pada e-customer relationship management yaitu aplikasi keluhan nasabah, aplikasi ATM bersama, aplikasi internet banking, aplikasi

Change Proposal E-Customer Relationship Management	
Pengguna Layanan TI	Customer Service dan Relationship Officer Pensiun.
Customer Layanan TI	1. Internal customer (account officer). 2. External customer (nasabah dan calon nasabah).
Hasil Bisnis yang Dicapai	Meningkatkan jumlah nasabah baru dengan adanya sosialisasi ke berbagai tempat. Memper memudahkan nasabah dalam mengatasi permasalahan pada rekening.
Risiko Layanan TI	Server down saat proses aktivasi layanan nasabah. Kesalahan dalam merencanakan sosialisasi yang tidak sesuai dengan target.
Hak Akses Pengguna Layanan TI	Layanan TI dapat diakses oleh customer service sebagai user. Layanan TI dapat diakses oleh relationship officer pensiun sebagai user. Layanan TI dapat diakses oleh account officer sebagai internal customer. Layanan TI dapat diakses oleh nasabah sebagai external customer. Layanan TI dapat diakses oleh calon nasabah sebagai external customer.
Perkiraan Biaya Layanan TI	Rp.111.538.000.

Deskripsi tiap layanan TI akan dibuatkan dokumen persetujuan layanan TI. Dokumen tersebut akan berisikan latar belakang, maksud dan tujuan, target dan sasaran, ruang lingkup, perkiraan biaya dan kolom persetujuan.

Tabel 12 Authorization

Dokumen Persetujuan Layanan TI	
Nomor Dokumen Persetujuan	B-001
Nama Layanan TI	E-Customer Relationship Management
Deskripsi	Layanan TI yang digunakan oleh customer service untuk menerima keluhan nasabah terkait tabungan dan memproses aktivasi kartu ATM, i-banking ataupun m-banking. Layanan TI yang digunakan oleh relationship officer pensiun untuk perencanaan, penjadwalan dan evaluasi sosialisasi. Layanan ini berbasis web yang dapat diakses melalui komputer perusahaan. Aplikasi yang ada pada e-customer relationship management yaitu aplikasi keluhan nasabah, aplikasi ATM bersama, aplikasi internet banking, aplikasi mobile banking, aplikasi perencanaan sosialisasi, penjadwalan sosialisasi, aplikasi evaluasi sosialisasi, aplikasi doorprize dan aplikasi bunga kompetitif.

Dokumen Persetujuan Layanan TI	
Bagian/Bidang	Customer service dan relationship officer pensiun.
Latar Belakang	
<p>Tujuan Dengan adanya layanan e-customer relationship management memudahkan nasabah dalam menyelesaikan permasalahan yang dialaminya. Calon nasabah dapat melihat jadwal kegiatan sosialisasi yang akan dilakukan oleh pihak perusahaan. Pada customer service dapat membantu nasabah untuk menyelesaikan permasalahannya. Sedangkan pada relationship officer pensiun dapat merencanakan, menjadwalkan dan mengevaluasi kegiatan sosialisasi. Permasalahan yang dapat diatasi Dengan adanya layanan e-customer relationship management dapat menyelesaikan permasalahan nasabah dengan efektif dan efisien, serta memudahkan nasabah dan calon nasabah melihat jadwal sosialisasi perusahaan. Dampak jika tidak dikerjakan Apabila tidak adanya layanan e-customer relationship management membuat informasi adanya sosialisasi tidak tersampaikan. Kehilangan data permasalahan nasabah untuk dijadikan bahan evaluasi perusahaan. Keuntungan/manfaat Keuntungan atau manfaat yang didapat dari e-customer relationship management terdapat sepuluh kategori yaitu mengurangi atau menekan biaya, mempercepat proses, mengurangi risiko, meningkatkan pendapatan, meningkatkan keakuratan, meningkatkan layanan eksternal, meningkatkan image, meningkatkan kualitas, meningkatkan keunggulan kompetitif dan menghindari biaya. Hasil perhitungan yang didapat dari penerapan layanan e-customer relationship management adalah Rp.169.500.000.</p>	
Maksud dan Tujuan	
Mempermudah perusahaan dalam memberikan solusi ataupun saran kepada nasabah sehingga permasalahan yang dialami nasabah dapat terselesaikan.	
Target dan Sasaran	
Meningkatkan kepuasan nasabah dalam menyelesaikan permasalahan dengan efektif dan efisien. Meningkatkan kegiatan sosialisasi guna menambah jumlah calon nasabah yang ingin membuka rekening pada perusahaan.	
Ruang Lingkup	
Layanan e-customer relationship management memiliki beberapa aplikasi yaitu aplikasi keluhan nasabah untuk menyelesaikan permasalahan yang diajukan nasabah; aplikasi ATM bersama untuk membuat kartu ATM; aplikasi internet banking dan mobile banking untuk aktivasi layanan tersebut; aplikasi sosialisasi untuk perencanaan, penjadwalan dan evaluasi sosialisasi; aplikasi doorprize untuk menentukan hadiah yang akan diberikan nasabah dan aplikasi bunga kompetitif untuk memutuskan berapa persen bunga yang akan diterima nasabah.	
Perkiraan Biaya	
Biaya yang dikeluarkan untuk investasi layanan e-customer relationship management yaitu Rp.111.538.000.	
Persetujuan	
Tanggal :	Catatan :
Nama :	
Jabatan :	
(

Tahap charter membuat communication matrix tiap layanan TI untuk melakukan pendekatan dengan stakeholder. Melakukan pendekatan harus efisien dan efektif agar stakeholder dapat menerima informasi dengan jelas dan detail.

Tabel 13 Communication Matrix

Jenis Komunikasi	Tujuan Komunikasi	Sarana	Frekuensi	Audience	Pemilik	Deliverable
Permulaaan rapat	Identifikasi tujuan dan sasaran layanan	Tatap muka	Sekali	Stakeholder Tim proyek	Manajer proyek	Agenda
Rapat dengan tim proyek	Review status proyek	Panggilan rapat	Mingguan	Tim proyek	Manajer proyek	Agenda Jadwal proyek
Perencanaan pembuatan layanan	Identifikasi perhitungan dan keamanan pada layanan	Tatap muka	Sekali	Manajer proyek Tim proyek	Stakeholder	Agenda
Rapat dengan pihak perusahaan	Diskusi perkembangan pembuatan layanan	Tatap muka	Jika dibutuhkan	Manajer proyek	Stakeholder	Status laporan proyek
Rapat bulanan	Memperbarui status proyek	Panggilan rapat	Bulanan	Tim proyek	Manajer proyek Stakeholder	Presentasi Jadwal proyek
Persetujuan perubahan	Permintaan penambahan fitur	Email	Kapan saja	Manajer proyek	Stakeholder	Laporan penambahan bahan fitur
Laporan kendala proyek	Diskusi kendala proyek	Panggilan rapat	Jika dibutuhkan	Manajer proyek Stakeholder	Tim proyek	Laporan kendala proyek
Laporan status proyek	Merinci laporan proyek	Email	Bulanan	Manajer proyek Stakeholder	Manajer proyek	Laporan status proyek

Hasil identifikasi communication matrix dapat membantu dalam memaparkan piagam tiap masing-masing layanan TI. Piagam tersebut dipublikasi kepada pihak terkait.

Tabel 14 Service Charter

Service Charter E- Customer Relationship Management	
Nama Layanan TI	E- Customer Relationship Management
Tujuan	Mempermudah perusahaan dalam memberikan solusi ataupun saran kepada nasabah sehingga permasalahan yang dialami nasabah dapat terselesaikan.
Deskripsi	Layanan TI yang digunakan oleh customer service untuk menerima keluhan nasabah terkait tabungan dan memproses aktivasi kartu ATM, i-banking ataupun m-banking. Layanan TI yang digunakan oleh relationship officer pensiun untuk perencanaan, penjadwalan dan evaluasi sosialisasi.

Service Charter E- Customer Relationship Management	
Persyaratan Tingkat Layanan	Penggunaan internet untuk mengakses layanan TI.
	Ketersediaan informasi sesuai dengan kebutuhan bisnis.
	Kinerja server bekerja dengan baik.
	Penggunaan hak akses user dan password dengan untuk pengoperasian layanan TI.
Kriteria Layanan	Mencegah terjadinya server down.
	Memperbesar kapasitas bandwidth dan penyimpanan.
	Penggunaan hak akses.
Hardware and Software	Tiga set komputer.
	Satu set jaringan.
	Server.
	Windows 8.1.
Peran dan Tanggung Jawab	Bagian TI sebagai penyampai informasi layanan TI.
	Customer service dan relationship officer pensiun sebagai pengguna layanan TI.
Risiko Layanan TI	Server down saat proses aktivasi layanan nasabah.
	Kesalahan dalam merencanakan sosialisasi yang tidak sesuai dengan target.
Perkiraan Biaya	Rp.111.538. ⁰⁰⁰

Tahap akhir dari penelitian ini yaitu menghasilkan output tiap proses pembuatan dokumen portofolio layanan TI. Tahap ini akan memberikan keterangan pada masing-masing proses bisnis.

Tabel 15 Hasil dan Pembahasan

Nama Proses	Output yang Dihasilkan	Keterangan
Define	Service Model	Pada tahap define, service model dihasilkan dari service strategy yang terdiri dari perspective (visi, misi, tujuan dan sasaran), position (customer assets, service assets dan customer segment), dan customer plan (pengelompokan layanan TI, kategori penyedia layanan TI, customer

Nama Proses	Output yang Dihasilkan	Keterangan
		portofolio) dan pattern (pola pengguna layanan TI dan utility and warranty). ¹⁰
Analyse	Prioritization Value Proposition Business Case	Pada tahap analyse, prioritization berdasarkan cost model dan metode ROI. Value proposition dari 11 ragam value proposition tiap masing-masing layanan. Business case menjelaskan dampak, risiko dan rekomendasi tiap layanan TI.
Approve	Change Proposal Authorization	Pada tahap approve, change proposal akan menjelaskan kelompok layanan TI (service pipeline, service catalogue dan retired service), hasil bisnis yang ingin dicapai, hak akses pengguna dan perkiraan biaya layanan TI. Authorization akan menghasilkan dokumen persetujuan layanan TI yang berisikan latar belakang, tujuan, manfaat, target dan sasaran, biaya tiap layanan TI agar disetujui pihak perusahaan.
Charter	Communication Matrix Service Charter	Pada tahap charter, communication matrix akan menjelaskan jenis komunikasi, tujuan komunikasi, sarana, frekuensi, audience, pemilik dan deliverable. ¹² Service charter akan menghasilkan dokumen portofolio layanan TI.

KEŚIMPULAN

1. Pembuatan dokumen portofolio layanan TI pada PT Bank Mandiri Taspen Cabang Kediri berhasil menentukan tujuh layanan TI yang mendukung proses bisnis perusahaan pada support activity dan primary activity.¹¹ Layanan TI yang mendukung support activity yaitu: a) e-human resource; b) e-supply dan c) e-finance.¹¹ Layanan TI yang mendukung primary activity yaitu: a) e-customer administration; b) e-IT requirement planning; c) e-helpdesk dan d) e-supply. Penentuan prioritas layanan TI pada PT Bank Mandiri Taspen Cabang Kediri yaitu e-customer relationship management dengan nilai ROI 52% sebagai prioritas tertinggi dan e-human resource dengan nilai ROI 4% sebagai prioritas terkecil.

2¹ Menghasilkan change proposal dalam mengelompokkan layanan TI berisi enam layanan TI yang diusulkan (service pipeline), satu layanan TI yang digunakan (service catalogue) dan tidak ada layanan TI yang dulu digunakan sekarang dihentikan (retired service). Pembuatan tujuh persetujuan (authorization) tiap layanan TI. Communication matrix dan service charter.

DAFTAR PUSTAKA

- Aas, T. H., Breunig, K. J., & Hydle, K. M. (2016). Exploring New Service Portfolio Management. *International Journal of Innovation Management*. Vol. 21, 2.
- Dr. Taufiqurokhman, S. M. (2016). *Manajemen Strategik*. Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Hiatt, J. M., & Creasey, T. J. (2012). *Change Management : The People Side of Change*. United States of America: Prosci Inc.
- ITIL. (2011). *ITIL Service Strategy 2011 Edition*. Ireland: TSO (The Stationery Office).
- ITIL. (2012). ¹⁵⁹ *An Introductory Overview of ITIL 2011*. London: TSO (The Stationery Office).
- Kohlborn, T., Fielt, E., Korhaus, A., & Rosemann, M. (2009). Towards a Service Portfolio Management Framework. 20th Australasian Conference on Information Systems, 861.
- Marcel. (2017).¹⁴⁶ IDENTIFIKASI MANFAAT SI/TI DARI IMPLEMENTASI VIRTUALISASI DESKTOP MENGGUNAKAN MODEL RANTI's GENERIC IS/IT BUSINESS VALUE (STUDI KASUS: LABORATORIUM KOMPUTER UKRIDA). *Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer*.
- Pearce II, J. A., & Robinson, Jr, R. B. (2013). *Manajemen Strategis*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Porter, M. E. (1985). "Competitive Advantage" :¹²⁹ *Creating and Sustaining Superior Performance*.