

## Perancangan prosedur untuk peningkatan kapabilitas service delivery: Studi kasus PT Equine Global = Designing procedures to increase service delivery capability, a case study of PT Equine Global

Ryan Triwardhana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20468218&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### **ABSTRAK**

Kesuksesan suatu perusahaan penyedia jasa konsultasi dapat dihitung dari jumlah proyek konsultasi yang dapat terselesaikan tepat waktu, sesuai anggaran dan dengan kualitas yang diharapkan. Akan tetapi baik kapabilitas dan keahlian yang dimiliki oleh personil setiap perusahaan konsultan berbeda-beda, terdapat proses penyampaian yang terstandar dan ada juga yang masih bergantung ke individu tertentu. Untuk itu dibutuhkan suatu prosedur untuk menstandarkan proses yang menjadi ciri khas perusahaan konsultasi, prosedur ini juga dibutuhkan agar proses penyediaan konsultasi yang disampaikan tidak bergantung sepenuhnya pada suatu individu tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk merancang prosedur yang bertujuan meningkatkan kapabilitas penyampaian jasa konsultasi pada perusahaan pemberi jasa konsultasi yaitu PT Equine Global. Untuk keperluan penelitian ini, prosedur yang disusun akan mencakup proses service delivery IT Service Management, yang menjadi portofolio jasa konsultasi yang diandalkan oleh PT Equine Global. Hasil yang diberikan dari penelitian ini adalah sebuah rancangan prosedur terstandar untuk menyampaikan jasa layanan konsultasi kepada klien PT Equine Global. PT Equine Global membutuhkan prosedur ini untuk meningkatkan kualitas dan kapabilitas mereka selaku perusahaan penyedia jasa konsultasi. Untuk mendapatkan sebuah rancangan prosedur yang mencerminkan ciri khas dari PT Equine Global, beserta penyampaian jasa konsultasi ITSM sesuai best practice yang diacu ITIL V3. Penulis mengambil sudut pandang para ahli ITSM, tim service delivery dan manajemen PT Equine Global untuk mendapatkan ciri khas yang ingin terdapat dalam prosedur yang disusun ini. Hasil ini diharapkan dapat memperbaiki permasalahan kapabilitas yang dialami oleh salah satu unit bisnis PT Equine Global, yaitu Equine Advisory Services dan menjadi acuan untuk penyusunan prosedur unit bisnis dan layanan lainnya yang diberikan kedepannya nanti.

<hr>

#### **ABSTRACT**

The success of a consultancy company can be measured on the number of consultancy project which are delivered on time, on budget and based on expected quality. However, both the capability and skills owned by personnel on every consultancy company different from each other, some have standardized procedures to guide them in delivering services to clients, while some still rely on leadership skills owned by certain individuals. For that, procedures as a media to standardize the Business Process is required to deliver service which possess the uniqueness of the consultancy companies. This procedures are also required so that the consultancy services dose not fully depend on certain individuals. This research aim to devise procedures which are used to increase the capability of service delivery on one of consultancy company in Indonesia which is PT Equine Global. For this research purpose, the procedures devised will only cover IT Service management service delivery which becomes a top consultancy service portfolio owned by PT Equine Global. The result of this research will be a standardized procedure which required to deliver consultancy

services to the clients of PT Equine Global, since PT Equine Global will require this procedures to increase both of their quality and capability as a consultancy services company. In order to obtain procedures which reflect the identity and uniqueness of PT Equine Global and the delivery of ITSM consultancy services based on ITIL V3. The writer capture the viewpoint and opinion of ITSM experts, service delivery team and management of PT Equine Global to acquire the uniqueness which want to be included within procedures being devised. The result of this research hopefully could improve both the capability and quality being delivered by Equine Advisory Service as one of PT Equine Global Business unit which have capability issue back in 2015. Later the devised procedure hopefully can become references for other PT Equine Global Business units which require procedures to standardize their services.