

Intisari

Dalam era digital yang berkembang pesat, departemen TI dalam organisasi semakin dihadapkan pada tekanan untuk mengadopsi praktik pengelolaan yang lebih efektif dan responsif. Salah satu pendekatan populer adalah implementasi rerangka *agile* dalam pengelolaan layanan dan aset TI yang menawarkan kecepatan, fleksibilitas, dan tanggapan yang lebih baik terhadap perubahan, yang merupakan kebutuhan penting dalam lingkungan bisnis yang dinamis saat ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengevaluasi tingkat kematangan manajemen layanan dan aset TI (ITSM/ITAM) di PT United Tractors dengan menerapkan rerangka *agile*. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah metode survei dengan cara menyebarkan instrumen penelitian berupa kuesioner daring dan disebarkan dalam format *Google Form* kepada individu yang berperan penting dalam implementasi ITSM di PT United Tractors. Sebagian besar indikator pada proses manajemen layanan dan aset TI telah mencapai level *measured*, menunjukkan bahwa proses dan sistem layanan telah terukur dan terpantau secara efektif. Serta dua indikator lainnya, yakni *Asset Lifecycle* dan *IT Service Security Management* yang telah mencapai level *optimized* menandakan adanya efisiensi tinggi dan adaptasi proaktif terhadap perubahan. Secara keseluruhan, perusahaan telah mencapai posisi yang baik dengan dasar yang kuat pada setiap area manajemen TI. Selanjutnya, perusahaan harus fokus pada peningkatan dan inovasi berkelanjutan guna membawa seluruh indikator bergerak menuju level *optimized*. Serta, tidak lupa perusahaan juga perlu untuk mempertahankan proses yang ada saat ini.

Kata kunci: manajemen layanan TI, rerangka *agile*, manajemen aset TI, kelincahan, organisasi, DevOps, aset TI, layanan TI, penilaian kematangan.

Abstract

In the rapidly evolving digital era, IT departments in organizations are increasingly pressured to adopt more effective and responsive management practices. One popular approach is implementing an agile IT service and asset management framework that offers incredible speed, flexibility, and responsiveness to change, which are essential in today's dynamic business environment. This study uses a descriptive quantitative approach to evaluate the maturity level of IT service and asset management (ITSM/ITAM) at PT United Tractors by implementing an agile framework. The method used to collect data is a survey method, which distributes research instruments in online questionnaires and Google Form format to individuals who play an essential role in implementing ITSM at PT United Tractors. Most of the IT service and asset management indicators have reached the measured level, indicating that the service process and system have been measured and monitored effectively. Furthermore, two other indicators, namely Asset Lifecycle and IT Service Security Management, have reached the optimized level, indicating high efficiency and proactive adaptation to change. Overall, the company has achieved a good position with a strong foundation in every area of IT management. Next, the company must focus on continuous improvement and innovation to bring all indicators to the optimized level. Also, do not forget that the company must maintain the current process.

Keywords: *IT service management, agile framework, IT asset management, agility, organization, DevOps, framework, IT assets, IT services, maturity assessment.*