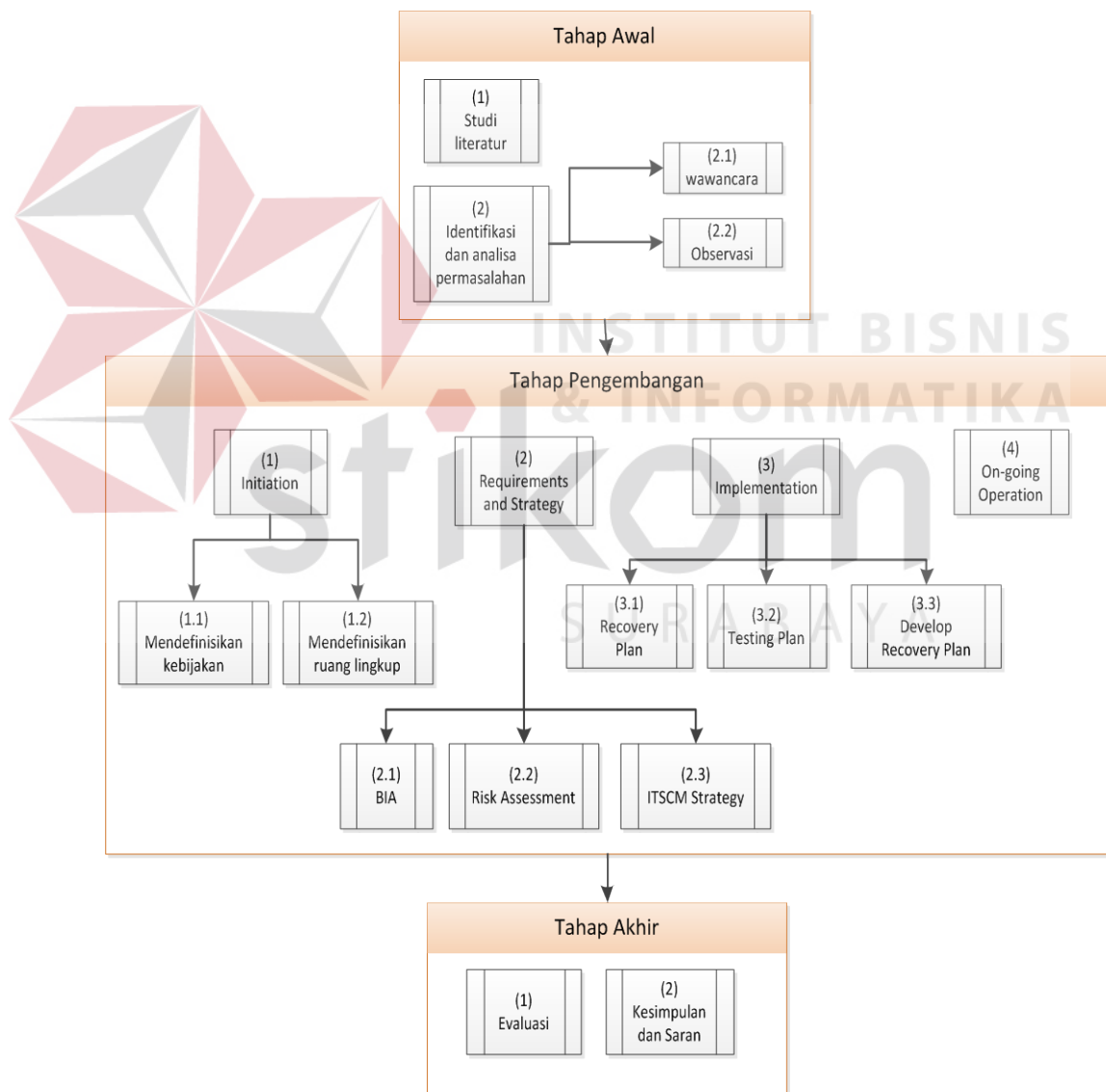


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab III dalam Perencanaan *Information Technology Service Continuity Management* (ITSCM) akan membahas semua aktivitas yang dilakukan dari awal kegiatan sampai akhir. Gambar 3.1 merupakan alur dari serangkaian kegiatan metodologi penelitian.



Gambar 3.1 Metodologi Penelitian

3.1 Tahap Awal

3.1.1 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan selama kegiatan penelitian ini berlangsung. Studi ini dilakukan dengan cara studi literatur di perpustakaan atau via web. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data dan pengetahuan yang lebih mengenai materi perencanaan *Information Technology Service Continuity Management* yang akan dibuat adalah :

1. Mengenai *framework ITIL*
2. Mengenai *ITIL service design*
3. Mengenai *ITIL service support*
4. Mengenai *ITIL service delivery*
5. Mengenai *ITIL Continuity Management*
6. Mengenai proses *maintenance* dan *repair* pada PT. Telkom MSC Area V Jawa Timur

3.1.2 Identifikasi dan Analisis Permasalahan

Identifikasi permasalahan dimaksudkan untuk mengetahui penyebab permasalahan atau manfaat peluang yang ada. Analisis permasalahan dimaksudkan untuk mengetahui permasalahan atau peluang apa yang ada pada perusahaan.

A. Wawancara

Wawancara yang dilakukan dengan *officer access* untuk mengetahui permasalahan yang sedang dihadapi perusahaan atau peluang apa yang bisa

diberikan untuk memberikan manfaat bagi perusahaan. Dari wawancara ini dapat diperoleh berbagai informasi seperti profil perusahaan, visi, misi, struktur, proses *maintenance*, proses *repair*, *department need*, *department goal*, dll. Wawancara ini dibagi menjadi empat topik seperti yang tampak pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Alur proses wawancara

B. Observasi

Selain melakukan wawancara, juga diperlukan observasi terkait proses bisnis *maintenance* dan *repair* pada PT. Telkom MSC Area V Jawa Timur. Selain itu dalam observasi juga dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana proses *maintenance* dan *repair* dilakukan.

3.2 Tahap Pengembangan

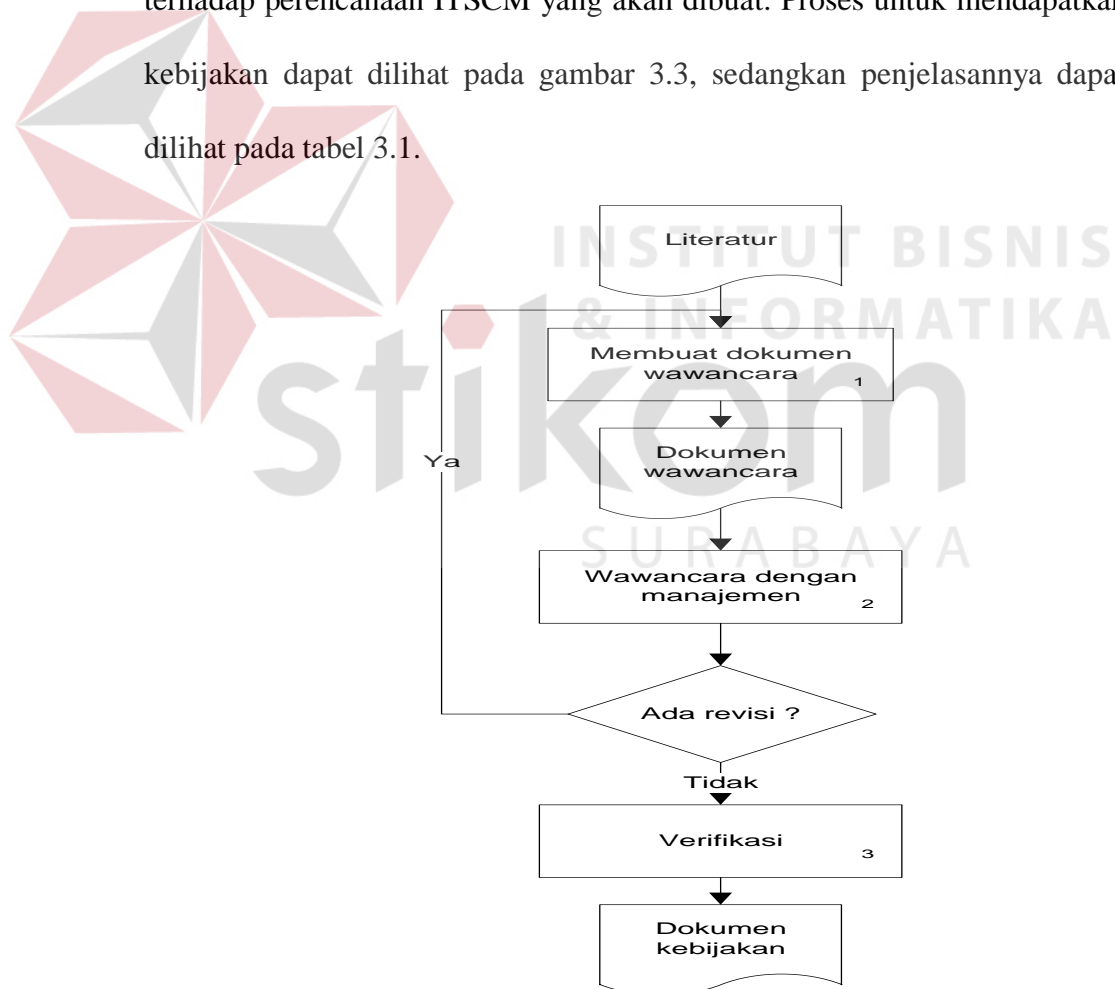
3.2.1 *Initiation*

Pada tahap ini ada dua hal yang harus dilakukan untuk melakukan inisiasi sebuah proyek. Tahap ini mendefinisikan hal-hal terkait kebijakan, ruang lingkup, serta bagaimana memulai suatu proyek, khususnya dalam membuat perencanaan ITSCM. *Initiation* memiliki peran sebagai kumpulan persyaratan dan sasaran dari semua pihak untuk mendapatkan persetujuan

mengenai pendekatan, kebijakan dan ruang lingkup. *Initiation* memastikan bisnis dan majamenen untuk memahami dan mengapresiasi seluruh isu kunci permasalahan. Proses pada tahap *initiation* ini mencakup proses seperti :

a. Mendefinisikan kebijakan (*Policy Setting*)

Proses ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kebijakan yang ada pada perusahaan terkait dengan proses *maintenance* dan *repair*. Kebijakan ini sangatlah penting karena akan menjadi acuan bagi setiap proses atau kegiatan yang ada pada perusahaan, termasuk juga dapat berpengaruh terhadap perencanaan ITSCM yang akan dibuat. Proses untuk mendapatkan kebijakan dapat dilihat pada gambar 3.3, sedangkan penjelasannya dapat dilihat pada tabel 3.1.



Gambar 3.3 Alur mendefinisikan kebijakan

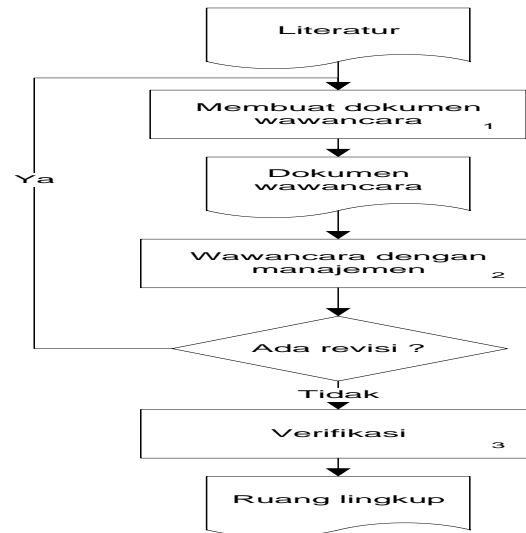
Alur pada gambar 3.3 dimulai dengan studi literatur. Untuk mendapatkan kebijakan manajemen terkait hal tersebut maka dilakukan proses wawancara yang dilakukan dengan pihak manajemen. Sebelum melakukan wawancara, perlu mempersiapkan materi terkait wawancara untuk dapat langsung dilakukan wawancara dengan pihak manajemen. Hasil wawancara itu nantinya digunakan sebagai acuan, karena dalam perencanaan ITSCM ini menggunakan kebijakan dari pihak perusahaan.

Tabel 3.1 Penjelasan alur mendefinisikan kebijakan

Nama Proses	Input	Kegiatan	Output
1. Membuat dokumen wawancara	Dokumen literatur	1. Review literatur 2. Membagi wawancara menjadi empat topik 3. Membuat dokumen wawancara	Dokumen wawancara
2. Wawancara dengan manajemen	Dokumen wawancara	Berdiskusi dengan manajemen terkait materi wawancara	Catatan revisi (jika ada)
3. Verifikasi	Catatan revisi (jika ada)	Pengecekan akhir	Dokumen kebijakan

b. Mendefinisikan ruang lingkup (*Scope*)

Proses ini bertujuan untuk menentukan ruang lingkup perusahaan yang akan dijadikan bahan dalam membuat perencanaan ITSCM. Sehingga hasilnya nanti dapat sesuai dengan kebutuhan dan harapan bagi pihak perusahaan. Proses untuk mendapatkan ruang lingkup dapat dilihat pada gambar 3.4, sedangkan penjelasannya dapat dilihat pada tabel 3.2.



Gambar 3.4 Alur mendefinisikan ruang lingkup

Alur pada gambar 3.4 dimulai dengan studi literatur. Untuk dapat menentukan ruang lingkup dalam perencanaan ITSCM ini, perlu dilakukan wawancara dengan pihak manajemen. Sama seperti wawancara untuk mendapatkan kebijakan, sebelum melakukan wawancara ini perlu dipersiapkan materi terkait wawancara yang akan dilakukan. Hasil wawancara itu nantinya dapat diketahui ruang lingkup terkait perencanaan ITSCM yang akan dibuat.

Tabel 3.2 Penjelasan alur mendefinisikan ruang lingkup

Nama Proses	Input	Kegiatan	Output
1. Membuat dokumen wawancara	Dokumen literatur	1. Review literatur 2. Membagi wawancara menjadi empat topik 3. Membuat dokumen wawancara	Dokumen wawancara
2. Wawancara dengan manajemen	Dokumen wawancara	Berdiskusi dengan manajemen terkait materi wawancara	Catatan revisi (jika ada)
3. Verifikasi	Catatan revisi (jika ada)	Pengecekan akhir	Dokumen ruang lingkup

3.2.2 *Requirements and Strategy*

Setelah tahap *initiation* dilaksanakan, tahap selanjutnya adalah mengetahui bagaimana kebutuhan perusahaan. Kemudian dituangkan dalam langkah-langkah atau strategi apa saja yang akan digunakan untuk proses pembuatan perencanaan ITSCM guna menjawab kebutuhan tersebut. Proses lain dalam tahap ini adalah :

a. *Business Impact Analysis (BIA)*

Proses ini bertujuan untuk mengidentifikasi dampak permasalahan bagi bisnis perusahaan, mengetahui aktivitas yang penting dan penentuan target waktu pemulihan. Proses untuk menyusun BIA dapat dilihat pada gambar 3.5, sedangkan penjelasannya dapat dilihat pada tabel 3.3. Ada lima proses yang dilakukan pada saat tahap ini yaitu :

1. Membuat dokumen wawancara

Dokumen wawancara ini dibuat sesuai dengan topik wawancara yang akan dilakukan dengan pihak manajemen.

2. Menganalisis permasalahan

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui permasalahan atau peluang apa yang ada pada perusahaan.

3. Mengidentifikasi permasalahan

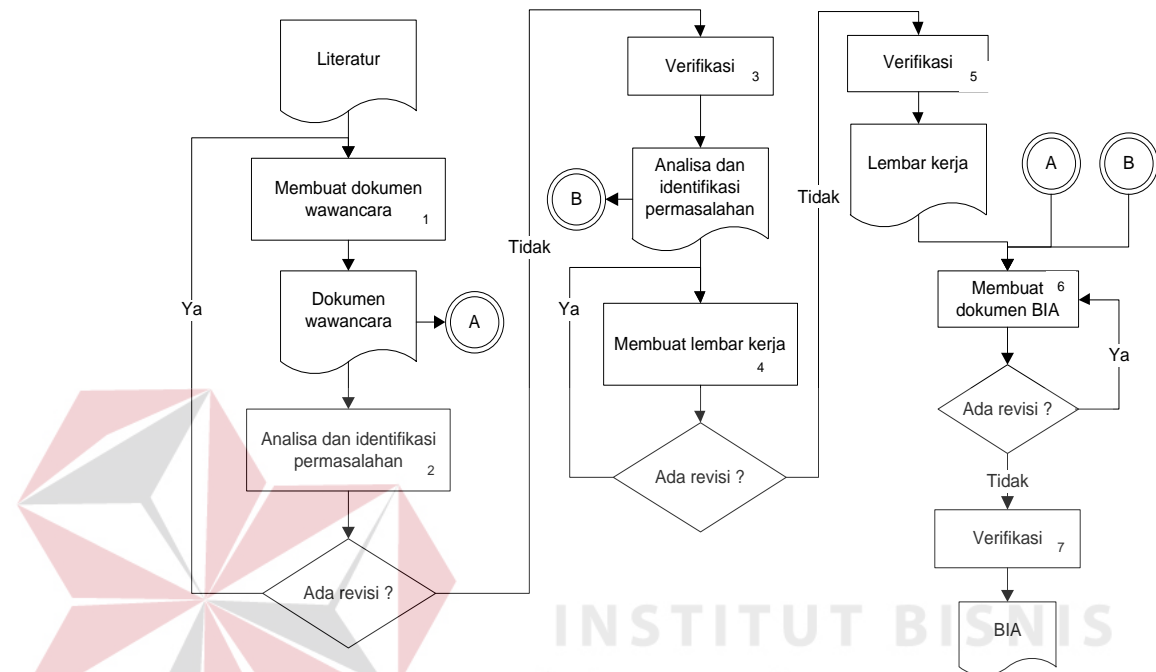
Identifikasi ini dimaksudkan untuk mengetahui penyebab permasalahan atau manfaat peluang yang ada.

4. Mengisi lembar kerja

Lembar kerja ini dimaksudkan untuk mengetahui periode disaat resiko menjadi gangguan serta dampaknya terhadap operasional.

5. Membuat dokumen BIA

Dokumen ini dimaksudkan untuk mengetahui siapa dan apa saja yang berkaitan dengan proses BIA.



Gambar 3. 5 Alur Menyusun BIA

Alur pada gambar 3.5 dimulai dengan studi literatur. Hasil analisa dan identifikasi permasalahan yang telah dibuat digunakan sebagai acuan dalam melakukan BIA. Dalam melakukan BIA itu sendiri terdapat empat proses utama yang harus dilakukan yaitu mengidentifikasi pihak dan sumber daya yang berkaitan dengan BIA, mengetahui hubungan antara peran setiap pihak dengan setiap sumber daya, mengidentifikasi periode pemulihan dan yang terakhir membuat daftar urutan prioritas pemulihan.

Keterangan :

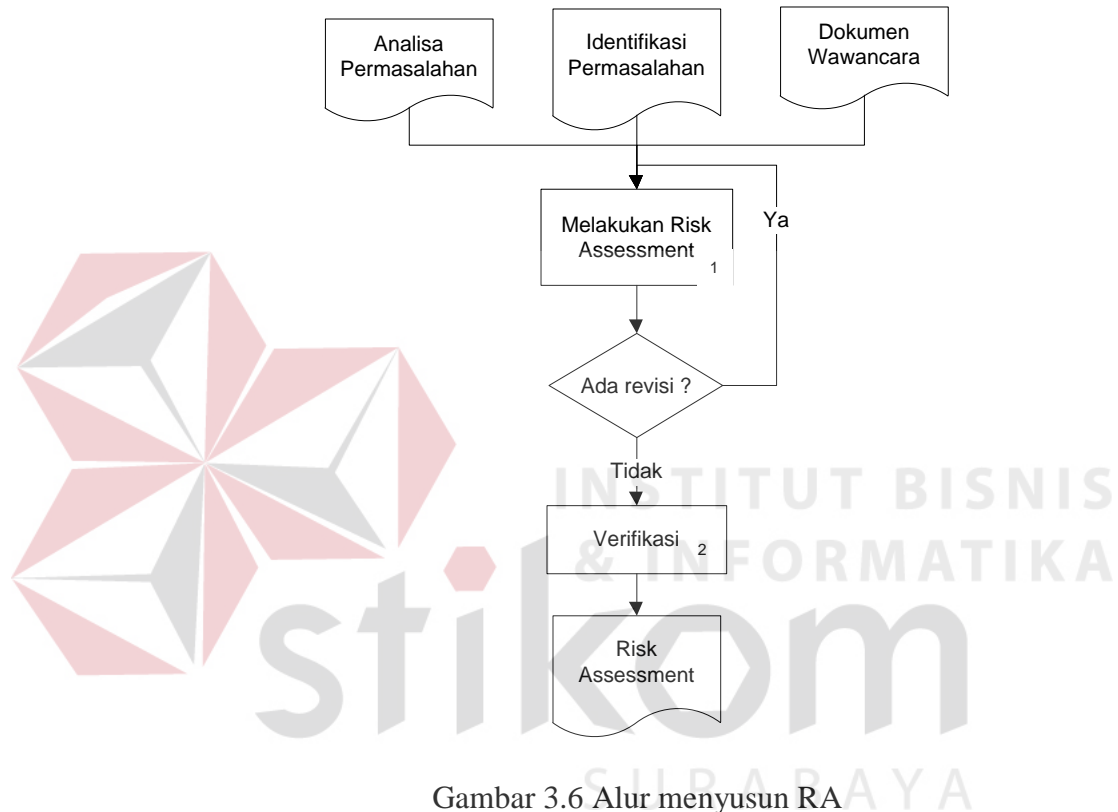
1. Untuk lembar kerja mengacu pada *ready business*.
2. Untuk dokumen BIA mengacu pada CDC.

Tabel 3.3 Penjelasan alur menyusun BIA

Nama Proses	Input	Kegiatan	Output
1. Membuat dokumen wawancara	Dokumen literatur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Review literatur 2. Membagi wawancara menjadi empat topik 3. Membuat dokumen wawancara 	Dokumen wawancara
2. Analisa dan identifikasi permasalahan	Dokumen wawancara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui alur proses layanan (<i>maintenance</i> dan <i>repair</i>) 2. Mengetahui permasalahan apa yang ada pada layanan 3. Mengetahui titik keputusan apa yang diambil 4. Mengetahui siapa personil kuncinya 	Template analisa dan identifikasi permasalahan
3. Verifikasi	Template analisa dan identifikasi permasalahan	Pengecekan akhir	Dokumen analisa dan identifikasi permasalahan
4. Membuat lembar kerja	Dokumen analisa dan identifikasi permasalahan	Membuat / mencari <i>template</i> yang sesuai untuk dokumen lembar kerja	Template lembar kerja
5. Verifikasi	Template lembar kerja	Pengecekan akhir	Dokumen lembar kerja
6. Membuat dokumen BIA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen wawancara 2. Dokumen analisa dan identifikasi permasalahan 3. Dokumen lembar kerja 	Membuat / mencari <i>template</i> yang sesuai untuk dokumen BIA	Catatan revisi (jika ada)
7. Verifikasi	Catatan revisi (jika ada)	Pengecekan akhir	Dokumen BIA

b. *Risk Assessment (RA)*

Proses ini bertujuan untuk mengidentifikasi setiap resiko atau kendala yang dihadapi oleh perusahaan sehingga dapat diperoleh gambaran dalam pengendalian fungsi bisnis. Proses untuk menyusun RA dapat dilihat pada gambar 3.6, sedangkan penjelasannya dapat dilihat pada tabel 3.4.



Gambar 3.6 Alur menyusun RA

Alur pada gambar 3.6 dimulai dengan melakukan *review* dokumen wawancara, dokumen analisa permasalahan dan dokumen identifikasi permasalahan. Proses yang harus dilakukan dalam RA ini terdapat lima proses utama yaitu mengidentifikasi bahaya, mengetahui siapa dan bagaimana yang dirugikan, mengevaluasi setiap resiko dan menentukan tindakan pemulihan, merekam temuan dan yang terakhir meninjau penilaian dan melakukan *update* jika dibutuhkan.

Tabel 3.4 Penjelasan alur menyusun RA

Nama Proses	Input	Kegiatan	Output
1. Melakukan RA	1. Dokumen analisa permasalahan 2. Dokumen identifikasi permasalahan 3. Dokumen wawancara	1. Membuat / mencari <i>template</i> yang sesuai untuk dokumen RA 2. Memastikan setiap proses pada RA telah sesuai	Catatan revisi (jika ada)
2. Verifikasi	Catatan revisi (jika ada)	Pengecekan akhir	Dokumen RA

Ada 4 proses yang dilakukan pada saat tahap RA ini yaitu :

1. *Risk Assessment*

Proses pertama yang dilakukan adalah menilai setiap resiko yang telah diidentifikasi. Proses ini dimaksudkan agar dapat mengetahui tingkat resiko dari berbagai jenis resiko, melakukan pengendalian dari setiap jenis resiko, mengukur dampak dan kuantitas berbagai jenis resiko serta pilihan keputusan yang dapat diambil terhadap resiko.

2. Manajemen resiko

Menggunakan metode *Management of Risk* (M_O_R) untuk melakukan analisis dan manajemen resiko pada PT. Telkom MSC Area V Jawa Timur.

3. Mengelompokkan resiko / gangguan

Hasil dari analisa dan identifikasi permasalahan, dapat diketahui kendala apa saja yang terjadi pada proses *maintenance* dan *repair*. Kemudian digambarkan pengelompokkan resiko atau gangguan tersebut serta penyebab apa saja yang membuat resiko itu dapat terjadi.

4. Menunjukkan profil dari setiap resiko

Proses selanjutnya adalah menentukan tindakan untuk mengelola resiko. Dalam konteks ITSCM, ada sejumlah resiko dan penyebab resiko yang perlu dipertimbangkan penanganannya terkait tingkat setiap resikonya dan penyebabnya. Dari setiap daftar penyebab yang telah dibuat pada saat proses pengelompokkan resiko / gangguan, nantinya disusun berdasarkan tingkat terjadi dan dampaknya, yang terbagi menjadi :

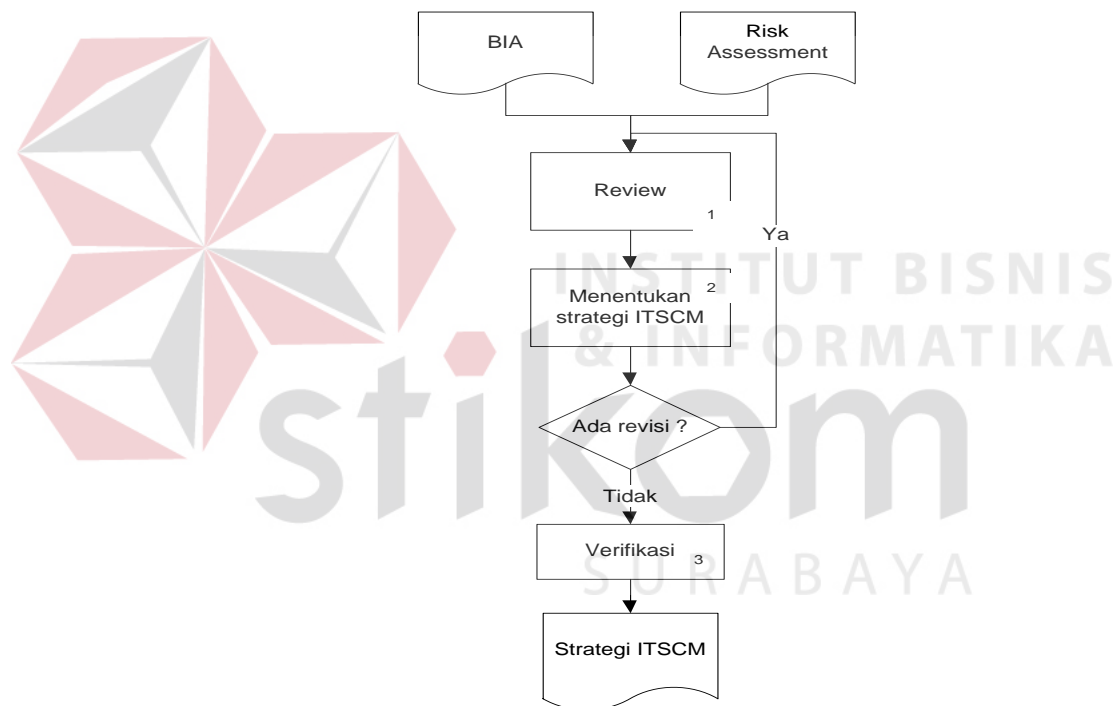
- a. *Most severe* : beresiko tinggi
- b. *Acceptable risk* : resiko yang dapat diterima (beresiko sedang / jarang terjadi)
- c. *Least severe* : beresiko rendah
- d. *Least likely* : paling tidak sering terjadi
- e. *Most likely* : paling sering terjadi

Keterangan :

1. Untuk *risk assessment* menggunakan metode dari HSE (*Health and Safety Executive*)
2. Untuk manajemen resiko menggunakan metode M_O_R
3. Dokumen untuk mengelompokkan resiko / gangguan telah disesuaikan dengan *framework* ITIL V-3
4. Dokumen untuk menunjukkan profil dari setiap resiko disesuaikan dengan *framework* ITIL V-3

c. *ITSCM Strategy*

Proses ini memiliki fokus terhadap tindakan atau pilihan langkah-langkah strategi yang akan diambil, yang disesuaikan antara kebutuhan bisnis dan tujuan bisnis dengan hasil dari proses BIA dan *Risk Assessment* (RA). Diharapkan strategi yang dibuat dapat sesuai dengan kebutuhan, proses, fungsi bisnis serta resiko. Proses untuk menyusun strategi ITSCM dapat dilihat pada gambar 3.7, sedangkan penjelasannya dapat dilihat pada tabel 3.5.



Gambar 3.7 Alur Menyusun Strategi ITSCM

Alur pada gambar 3.7 dimulai dengan *review* dokumen BIA dan dokumen RA. Kemudian menentukan strategi ITSCM yang disesuaikan dengan fungsi dan kebutuhan bisnis.

Tabel 3.5 Penjelasan alur menyusun strategi ITSCM

Nama Proses	Input	Kegiatan	Output
1. <i>Review</i>	1. Dokumen BIA 2. Dokumen RA	Mengecek dokumen BIA dan RA yang telah dihasilkan	-
2. Menentukan strategi ITSCM	Hasil <i>review</i>	Menyesuaikan strategi dengan fungsi dan kebutuhan bisnis	Strategi ITSCM
3. Verifikasi	Strategi ITSCM	Pengecekan akhir	Dokumen strategi ITSCM

A. Wawancara

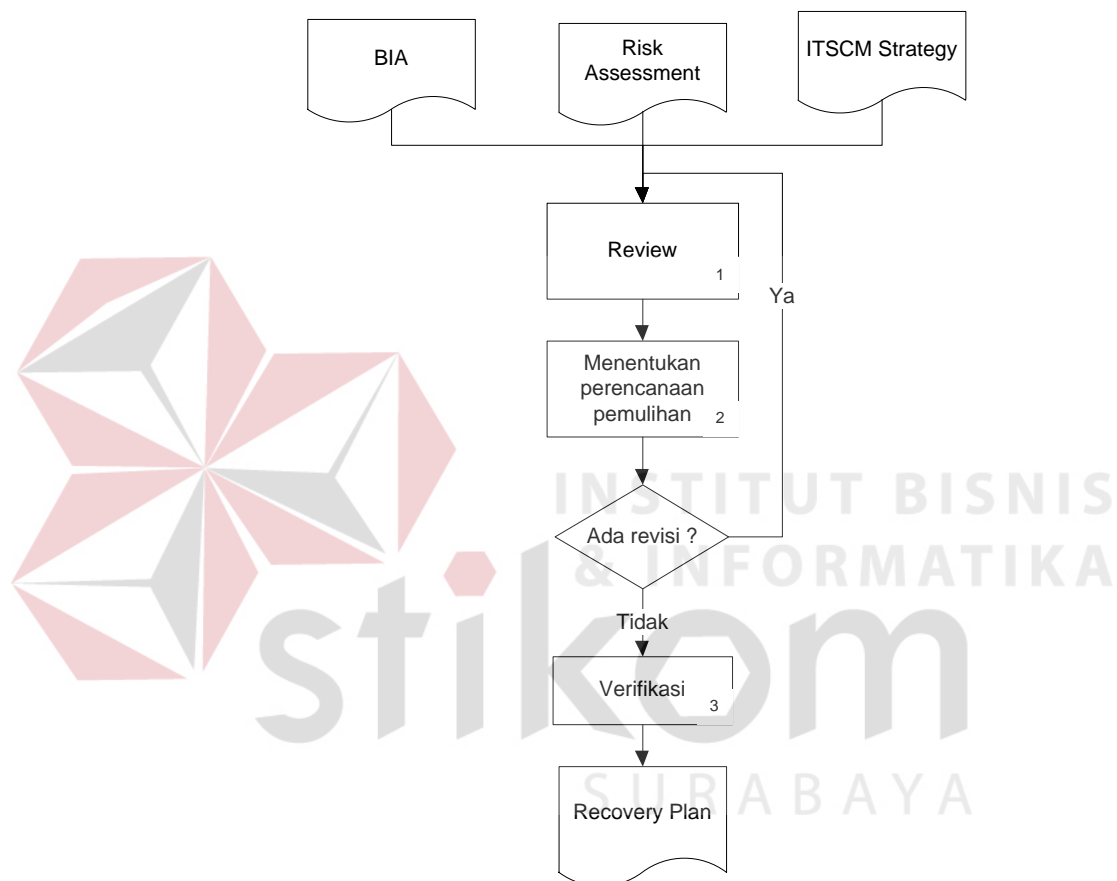
Wawancara yang dilakukan pada tahap ini bertujuan untuk menyelaraskan antara kebutuhan perusahaan dengan strategi yang akan digunakan. Hasil dari wawancara ini juga dapat memberi gambaran tentang resiko dan dampak apa saja yang mungkin dapat muncul sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam penyusunan strategi.

3.2.3 Implementation

Tahap ini menentukan langkah-langkah pembuatan perencanaan ITSCM yang disesuaikan dengan hasil dari proses-proses sebelumnya. Nantinya langkah ini dapat menjadi acuan yang menghasilkan dokumen perencanaan ITSCM yang di dalamnya mencakup *IT Service Continuity Plan*, *Standard Operational Procedures*, *Work Instruction* dan *Work Record*. Disamping itu juga dapat menghasilkan dokumen tambahan (*supporting documents*) seperti *Recovery Procedures*, *Test Procedures*, *Test Schedule* dan *Test Instructions*. Proses dalam tahap ini adalah :

a. *Recovery Plan*

Proses ini bertujuan untuk menentukan rencana pemulihan apa yang akan dibuat yang telah disesuaikan dengan kebutuhan, proses, fungsi bisnis serta resiko. Proses untuk menyusun *recovery plan* dapat dilihat pada gambar 3.8, sedangkan penjelasannya dapat dilihat pada tabel 3.6.



Gambar 3.8 Alur Menyusun *Recovery Plan*

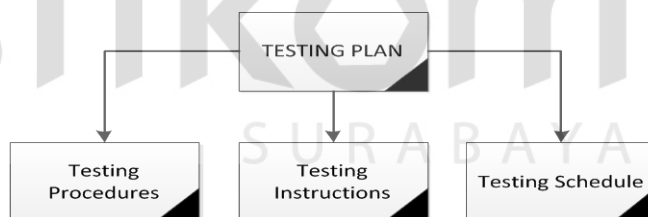
Alur pada gambar 3.8 dimulai *review* dokumen BIA, dokumen RA dan dokumen ITSCM *strategy*. Kemudian dapat menentukan pilihan pemulihan yang disesuaikan dengan karakteristik resiko dan fungsi bisnis.

Tabel 3.6 Penjelasan alur menyusun *recovery plan*

Nama Proses	Input	Kegiatan	Output
1. <i>Review</i>	1. Dokumen BIA 2. Dokumen RA 3. Dokumen strategi ITSCM	Mengecek dokumen BIA, dokumen RA dan dokumen strategi ITSCM yang telah dihasilkan	-
2. Menentukan perencanaan pemulihan	Hasil <i>review</i>	Menyesuaikan perencanaan pemulihan sesuai fungsi dan karakteristik bisnis	Rencana pemulihan
3. Verifikasi	Rencana pemulihan	Pengecekan akhir	Dokumen <i>recovery plan</i>

b. *Testing Plan*

Testing plan merupakan bagian langkah yang ada pada proses *Develop ITSCM Plans*. Dalam penjabarannya, *testing plan* ini terbagi menjadi tiga, seperti yang tampak pada Gambar 3.9.

Gambar 3.9 *Testing Plan*

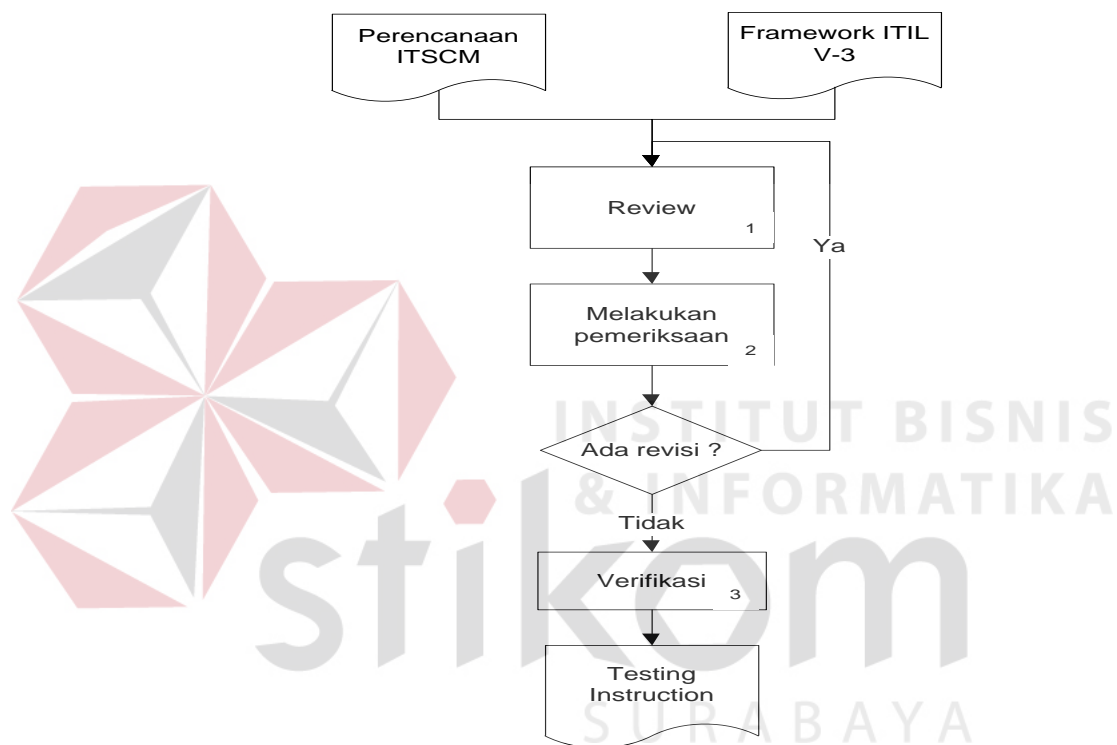
Pembagian *testing plan* menjadi tiga proses yaitu :

1. *Testing Procedures*

Prosedur pengujian mengidentifikasi pemeriksaan secara spesifik mengenai tes yang akan dilakukan. Definisi untuk menjelaskan dokumen dan tujuan untuk menjelaskan fungsi dari dokumen.

2. *Testing Instructions*

Rencana pemulihan yang belum diuji sepenuhnya bisa tidak berjalan seperti yang direncanakan. *Testing* merupakan bagian penting pada proses ITSCM dan untuk memastikan setiap proses dalam ITSCM telah dilakukan. Proses untuk menyusun *testing instruction* dapat dilihat pada gambar 3.10, sedangkan penjelasannya dapat dilihat pada tabel 3.7.



Gambar 3.10 Alur Menyusun *Testing Instruction*

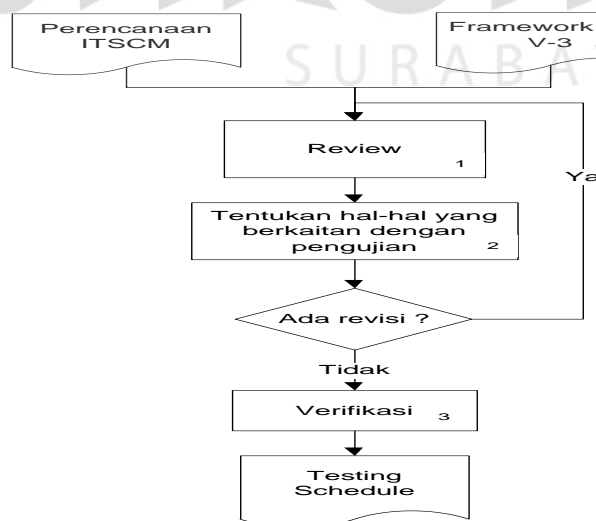
Alur pada gambar 3.10 dimulai dengan *review* dokumen perencanaan ITSCM dan *framework* ITIL V-3. Kemudian dapat diuji kesesuaian antara keduanya.

Tabel 3.7 Penjelasan alur menyusun *testing instruction*

Nama Proses	Input	Kegiatan	Output
1. <i>Review</i>	1. Dokumen Perencanaan ITSCM 2. Framework ITIL V-3	Mengecek dokumen BIA, dokumen RA dan dokumen strategi ITSCM yang telah dihasilkan	-
2. Menentukan pemeriksaan	Hasil <i>review</i>	Menyesuaikan dokumen perencanaan ITSCM dengan <i>framework</i> ITIL V-3	Catatan revisi (jika ada)
3. Verifikasi	Catatan revisi (jika ada)	Pengecekan akhir	Dokumen <i>testing instruction</i>

3. *Testing Schedule*

Jadwal pengujian mengidentifikasi tanggal dan waktu untuk pelaksanaan pemeriksaan dan pengujian. Serta menentukan siapa saja pihak penguji dan apa saja topik yang akan dibahas pada saat pengujian. Proses untuk menyusun *testing schedule* dapat dilihat pada gambar 3.11, sedangkan penjelasannya dapat dilihat pada tabel 3.8.

Gambar 3.11 Alur Menyusun *Testing Schedule*

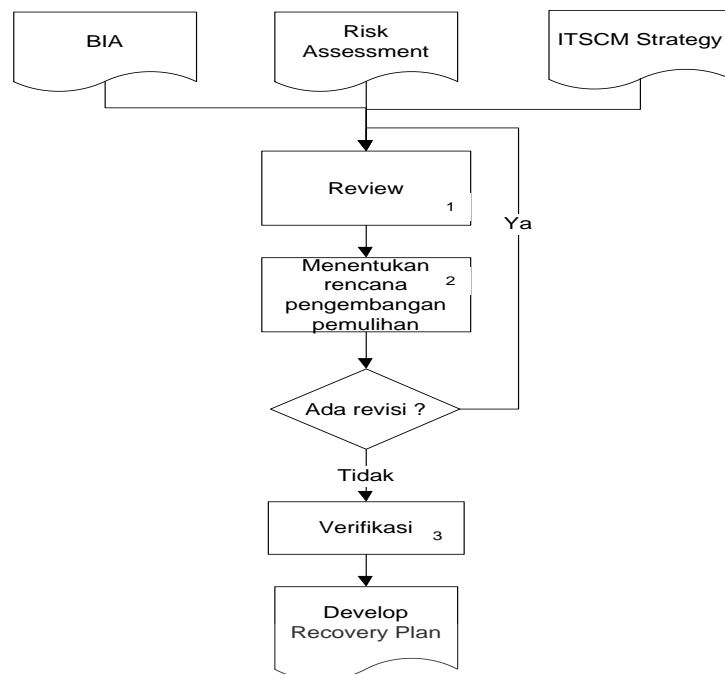
Alur pada gambar 3.11 dimulai dengan *review* dokumen perencanaan ITSCM dan *framework* ITIL V-3. Kemudian dapat ditentukan jadwal pengujiannya dengan para ahli.

Tabel 3.8 Penjelasan alur menyusun *testing schedule*

Nama Proses	Input	Kegiatan	Output
1. <i>Review</i>	1. Dokumen Perencanaan ITSCM 2. Framework ITIL V-3	Mengecek dokumen perencanaan ITSCM dan framework ITIL V-3	-
2. Menentukan hal-hal terkait dengan pengujian	Hasil <i>review</i>	Menyesuaikan jadwal pengujian, lokasi pengujian dan para ahli selaku pihak penguji	Jadwal dan lokasi pengujian serta pihak penguji
3. Verifikasi	Jadwal dan lokasi pengujian serta pihak penguji	Pengecekan akhir	Dokumen <i>testing schedule</i>

c. *Develop Recovery Plan*

Proses ini bertujuan untuk mengembangkan rencana pemulihan yang telah dibuat agar jika rencana pemulihan awal tidak dapat berjalan, dapat langsung dilakukan penerapan rencana pemulihan berikutnya. Waktu pemulihan harus sesuai dengan tujuan waktu pemulihan untuk setiap fungsi bisnis. Proses untuk menyusun *develop recovery plan* dapat dilihat pada gambar 3.12, sedangkan penjelasannya dapat dilihat pada tabel 3.9.



Gambar 3.12 Alur Menyusun *Develop Recovery Plan*

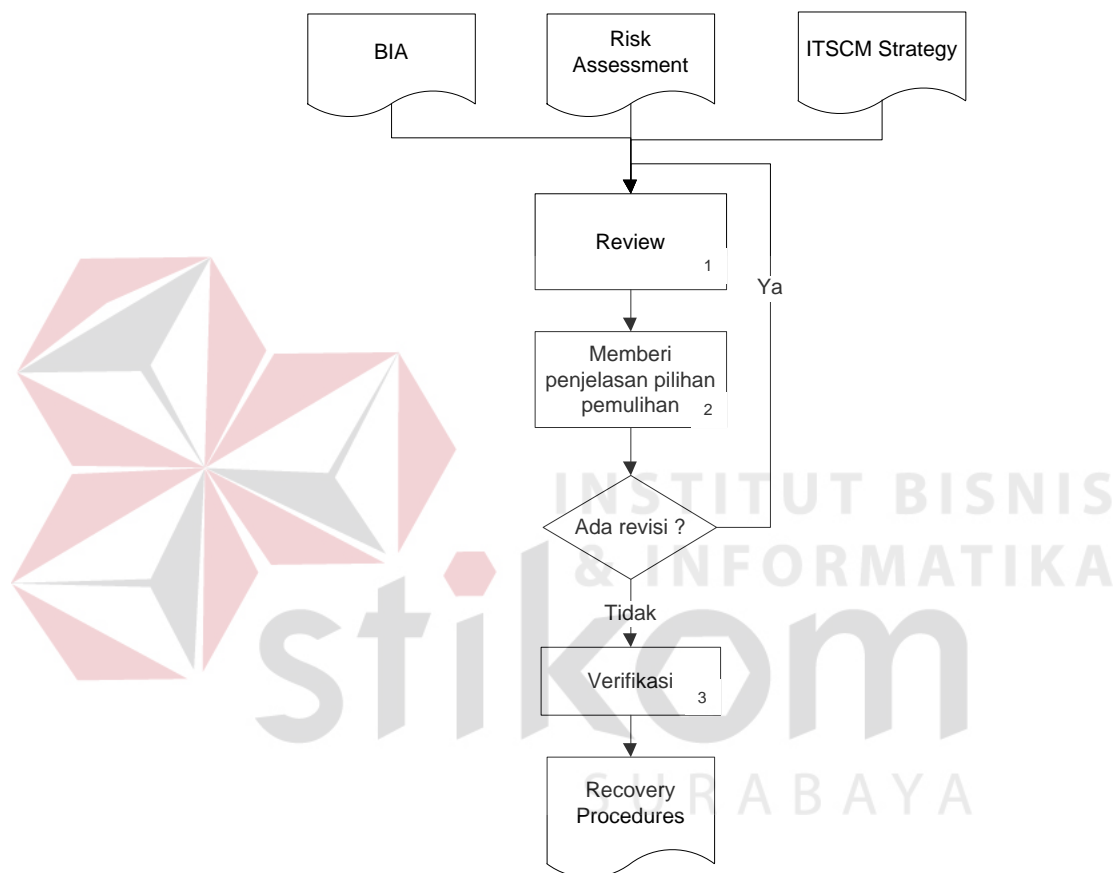
Alur pada gambar 3.12 dimulai dengan *review* dokumen BIA, dokumen RA dan dokumen ITSCM *strategy*. Kemudian dapat menentukan rencana pengembangan pemulihan yang disesuaikan dengan karakteristik resiko dan fungsi bisnis.

Tabel 3.9 Penjelasan alur menyusun *develop recovery plan*

Nama Proses	Input	Kegiatan	Output
1. <i>Review</i>	1. Dokumen BIA 2. Dokumen RA 3. Dokumen strategi ITSCM	Mengecek dokumen BIA, dokumen RA dan dokumen strategi ITSCM yang telah dihasilkan	-
2. Menentukan rencana pengembangan pemulihan	Hasil <i>review</i>	Menyiapkan rencana pengembangan pemulihan	Rencana pengembangan pemulihan
3. Verifikasi	Rencana pengembangan pemulihan	Pengecekan akhir	Dokumen <i>develop recovery plan</i>

d. *Recovery Procedures*

Dari setiap pilihan pemulihan, perlu dijelaskan instruksi kerja apa saja terkait masing-masing dari pilihan pemulihan tersebut. Proses untuk menyusun *recovery procedures* dapat dilihat pada gambar 3.13, sedangkan penjelasannya dapat dilihat pada tabel 3.10.



Gambar 3.13 Alur Menyusun *Recovery Procedures*

Alur pada gambar 3.13 dimulai dengan *review* dokumen BIA, dokumen RA dan dokumen ITSCM *strategy*. Kemudian memberikan penjelasan dari setiap pilihan pemulihan tersebut.

Tabel 3.10 Penjelasan alur menyusun *recovery procedures*

Nama Proses	Input	Kegiatan	Output
1. <i>Review</i>	1. Dokumen BIA 2. Dokumen RA 3. Dokumen strategi ITSCM	Mengecek dokumen BIA, dokumen RA dan dokumen strategi ITSCM yang telah dihasilkan	-
2. Memberi penjelasan pilihan pemulihan	Hasil <i>review</i>	Menyiapkan penjelasan pilihan pemulihan	Penjelasan pilihan pemulihan
3. Verifikasi	Penjelasan pilihan pemulihan	Pengecekan akhir	Dokumen <i>recovery procedures</i>

Keterangan :

1. Dokumen untuk *recovery plan* telah disesuaikan dengan *framework* ITIL V-3.
2. Dokumen untuk *testing plan* telah disesuaikan dengan *framework* ITIL V-3.
3. Dokumen untuk *develop recovery plan* telah disesuaikan dengan *framework* ITIL V-3.
4. Dokumen untuk *recovery procedures* telah disesuaikan dengan *framework* ITIL V-3.

3.2.4 On-going Operation

Tahap ini adalah bagian akhir yang fungsinya untuk melakukan *review* dan perbandingan terhadap perencanaan *Information Technology Service Continuity Management* yang telah dibuat dengan *framework* ITIL V-

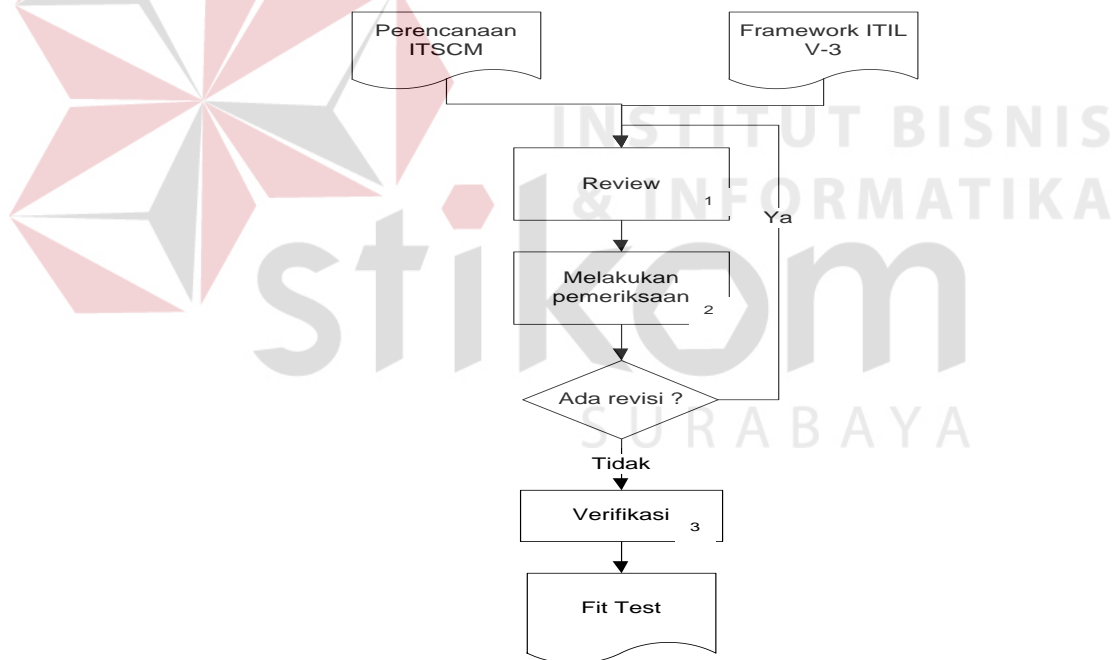
3. Proses dalam tahap ini adalah :

a. *Review*

Proses ini bertujuan untuk *me-review* atau melakukan pengecekan terhadap dokumen perencanaan ITSCM yang telah dibuat apakah semua proses telah dilakukan atau belum.

b. *Testing*

Proses ini bertujuan untuk membandingkan hasil dokumen perencanaan ITSCM yang telah dibuat dengan *framework* ITIL V-3 terkait ITSCM, apakah setiap proses dan dokumennya sudah sesuai dengan *framework* tersebut atau tidak. Proses untuk menyusun *fit test* dapat dilihat pada gambar 3.14, sedangkan penjelasannya dapat dilihat pada tabel 3.11.



Gambar 3.14 Alur Menyusun *Fit Test*

Alur pada gambar 3.14 dimulai dengan *review* dokumen perencanaan ITSCM dan *framework* ITIL V-3. Kemudian memeriksa setiap proses dan detail proses di dalamnya. Serta memeriksa kesesuaian dengan *framework* ITIL V-3.

Tabel 3.11 Penjelasan alur menyusun *fit test*

Nama Proses	Input	Kegiatan	Output
1. <i>Review</i>	1. Dokumen Perencanaan ITSCM 2. Framework ITIL V-3	Mengecek dokumen perencanaan ITSCM dan framework ITIL V-3	-
2. Melakukan pemeriksaan	Hasil <i>review</i>	Mengecek setiap dokumen sebelum dilakukan uji ahli	Catatan revisi (jika ada)
3. Verifikasi	Catatan revisi (jika ada)	Pengecekan akhir	Dokumen <i>fit test</i>

3.3 Tahap Akhir

3.3.1 Evaluasi

Pada tahap ini dilakukan evaluasi dan penyesuaian dari hasil perencanaan ITSCM yang telah dibuat dengan *framework* ITIL V-3. Akan dilakukan perbandingan ketepatan hasil perencanaan dengan data-data yang telah ada, sehingga hasilnya dapat menjadi acuan kerja bagi *stakeholder*.

3.3.2 Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini akan dijelaskan kesimpulan dari apa yang dikerjakan pada proses pembuatan perencanaan ITSCM. Isi kesimpulan berupa penjelasan hasil perbandingan kesesuaian perencanaan ITSCM yang telah dibuat dengan *framework* ITIL V-3. Dalam melakukan uji perbandingan tersebut, penulis mengacu pada ahli seperti :

1. Ahli dalam proses *maintenance* dan *repair* pada PT. Telkom MSC Area V Jawa Timur.
2. Ahli dalam bidang ITIL.

3. Ahli dalam bidang ITSCM.

Diharapkan hasil perbandingan tersebut dapat menjawab perumusan masalah dan tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan saran, berisi tentang saran perbaikan terhadap kekurangan yang ada dari perencanaan ITSCM yang telah dibuat.

