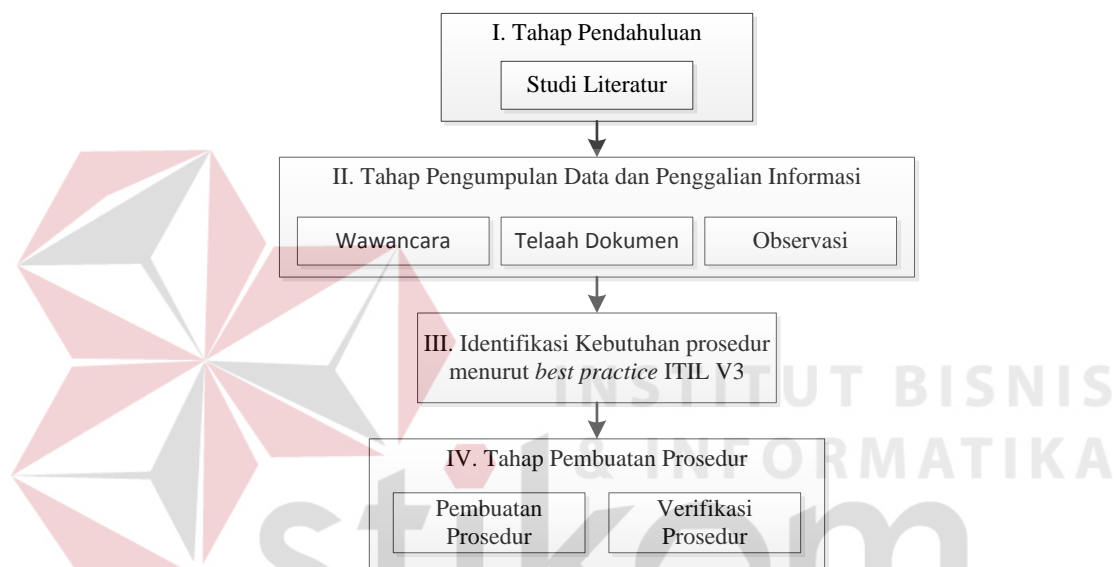


## BAB III

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan melalui 4 tahap, yaitu: 1) tahap pendahuluan, 2) pengumpulan data dan penggalian informasi, 3) identifikasi kebutuhan kebijakan, dan 4) pembuatan kebijakan. Secara singkat tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1.



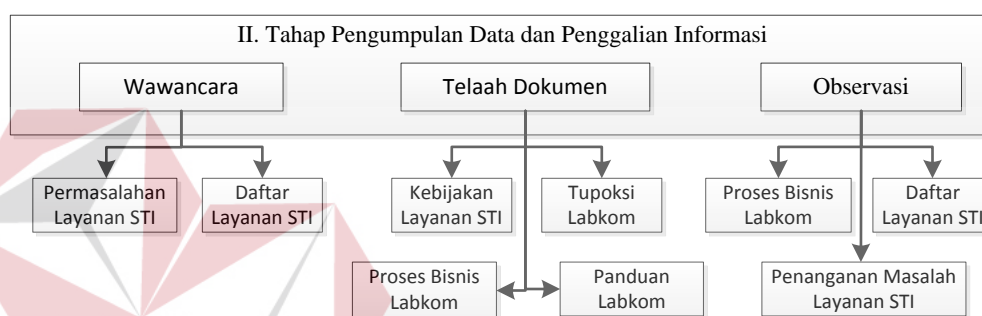
Gambar 1.1 Tahapan dalam Metode Penelitian

#### 1.1 Tahap Pendahuluan

Pada tahap ini dilakukan studi literatur dan penelitian serta jurnal yang terkait dengan layanan STI, ITIL V3, *Service Operation*, *Problem Management*, kebijakan pengelolaan layanan STI, *standart operation procedure (SOP)*, *work instructions* (instruksi kerja/IK), dan *work record* (rekam kerja). Studi literatur digunakan untuk mendapatkan pemahaman tentang pengelolaan masalah layanan STI dan bagaimana merancang *standart operation procedure*, *work instructions*, dan *work record*.

## 1.2 Tahap Pengumpulan Data dan Penggalian Informasi

Pengumpulan data dan penggalian informasi dilakukan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam menyelesaikan penelitian ini. Pengumpulan data dan penggalian informasi dilakukan dengan wawancara, observasi, dan telaah terhadap dokumen bisnis. Detil tahap kedua ini dapat digambarkan pada Gambar 3.2.



Gambar 1.1 Tahap Pengumpulan Data dan Penggalian Informasi

Tahap wawancara dilakukan untuk mendapatkan data proses bisnis Labkom, daftar layanan STI, dan data permasalahan layanan STI. Wawancara dilakukan pada staf Labkom, yaitu: Kepala Bagian, Seksi Sarana dan Prasarana, dan Seksi Akademis.

Telaah terhadap dokumen bisnis juga dilakukan untuk mendukung temuan yang diperoleh saat wawancara, dokumen bisnis yang diperoleh meliputi Tupoksi, kebijakan layanan STI, panduan Labkom, dan proses bisnis Labkom. Observasi juga dilakukan untuk memperhatikan bagaimana proses bisnis yang terjadi, bagaimana layanan STI dijalankan, dan bagaimana penanganan masalah layanan STI dilakukan. Berikut adalah Tabel 3.1 yang menjelaskan proses bisnis dan Tabel 3.2 tentang daftar layanan STI dari Labkom STMIK STIKOM Surabaya.

Tabel 1.1 Proses Bisnis Labkom STMIK STIKOM Surabaya

Proses Bisnis Utama	Proses Bisnis Pendukung
a. Menyelenggarakan praktikum	a. Rekrutmen Co-Ass
b. Menyiapkan modul dan mendistribusikan modul	b. Perawatan dan pemeliharaan aset laboratorium
c. Menyelenggarakan ujian praktikum	c. Peminjaman aset Labkom

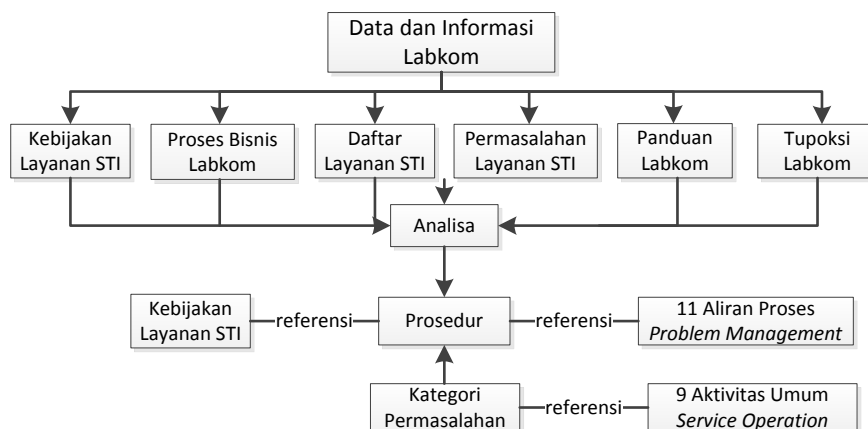
Tabel 1.2 Daftar layanan STI dari Labkom STMIK STIKOM Surabaya

No.	Nama Layanan STI	Status Penggunaan	Proses Bisnis
1	Hardware	Digunakan	Menyelenggarakan praktikum (Utama)
2	<i>Virtual Box Website Server</i>	Digunakan	
3	Aplikasi Cloning <i>Client Server</i>	Digunakan	
4	Managemen <i>Server</i> , PC Router	Digunakan	
5	<i>Virtual Box Oracle Server</i>	Digunakan	
6	Web <i>Service</i> PPTI	Digunakan	
7	Web <i>Service</i> ENP	Digunakan	
8	Web <i>Service</i> EVMO	Digunakan	
9	Penjadwalan Pengajar	Akan digunakan	
10	Penjadwalan Praktikum (PPTI)	Digunakan	
11	Sistem <i>Monitoring</i> and Traffic Control	Digunakan	
12	<i>Website</i> Praktikum	Digunakan	
13	<i>Website</i> labkom.stikom.edu	Digunakan	
14	Administrasi Praktikum	Digunakan	
15	Dashboard Praktikum (koordinator)	Akan digunakan	
16	Reminder Jadwal Pengajar	Akan digunakan	
17	Pencatatan Kehadiran Pengajar	Digunakan	
18	<i>Upload</i> Jawaban Insidentil	Digunakan	
19	Entri Nilai Praktikum (ENP)	Digunakan	
20	<i>Upload</i> jawaban Ujian (UTS + UAS)	Digunakan	

No.	Nama Layanan STI	Status Penggunaan	Proses Bisnis
21	Recruitment KO-AS (Document Digital)	Akan digunakan	Rekrutmen Co-Ass (Pendukung)
22	Aplikasi <i>Monitoring</i> Kerusakan Komputer	Digunakan	Perawatan dan pemeliharaan aset laboratorium (Pendukung)
23	Repository Ubuntu	Digunakan	
24	Inventaris dan Peminjaman Komputer	Akan digunakan	Peminjaman aset Labkom (Pendukung)
25	Domain <i>User</i> Generator	Tidak digunakan	Menyelenggarakan praktikum (Utama)
26	DMS (Document Repository)	Tidak digunakan	Menyiapkan modul dan mendistribusikan modul (Utama)
27	Aplikasi Evaluasi dan Monitoribg	Digunakan	Menyelenggarakan praktikum (Utama)
28	Aplikasi <i>website</i> Front-end EVMO	Tidak digunakan	
29	<i>Monitoring</i> Kegiatan Praktikum	Tidak digunakan	

### 1.3 Tahap Identifikasi Kebutuhan Prosedur

Berdasarkan data dan informasi yang berhasil dikumpulkan maka dilakukan identifikasi kebutuhan prosedur pengelolaan masalah layanan STI di Labkom. Proses identifikasi dilakukan berdasarkan referensi dari kebijakan penanganan masalah layanan STI dan identifikasi pada *Problem Management* di *Service Operation* – ITIL V3. Detil tahap ketiga ini dapat dilihat pada Gambar 3.3.



Gambar 1.2 Tahap Identifikasi Kebutuhan Prosedur

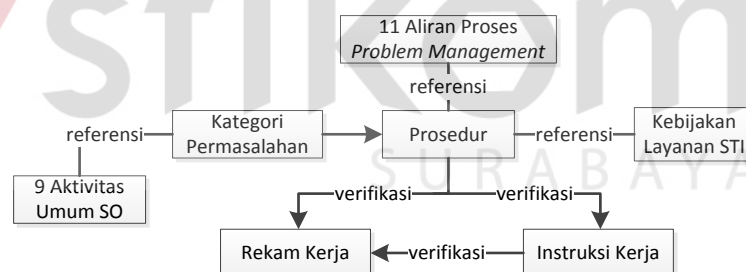
Data dan informasi yang telah diperoleh dari hasil wawancara, telaah dokumen, dan observasi di Labkom kemudian dianalisa untuk membuat prosedur. Selain hasil analisa terhadap data labkom, pembuatan prosedur juga menggunakan referensi standar ITIL terkait aktivitas umum di *Service Operation* untuk menentukan kategori permasalahan dan aliran proses *Problem Management* serta kebijakan layanan STI untuk menentukan jumlah prosedur yang akan dibuat.

Aktivitas umum dalam *Service Operation* yang dimaksudkan adalah 1) *Monitoring and control*, 2) *IT Operations*, 3) *Server Management and Support*, 4) *Network Management*, 5) *Storage and Archive*, 6) *Database Administration*, 7) *Internet/Web Management*, 8) *Information Security Management and Service Operation*, dan 9) *Improvement of operational activities*. Sedangkan sebelas aliran proses *Problem Management* meliputi 1) *Problem detection*, 2) *Problem logging*, 3) *Problem Categorization*, 4) *Problem Prioritization*, 5) *Problem Investigation and Diagnosis*, 6) *Workarounds*, 7) *Raising a Known Error Record*, 8) *Problem resolution*, 9) *Problem Closure*, 10) *Major Problem Review*, dan 11) *Errors detected in the development environment*. Kebijakan layanan STI di Labkom yang digunakan adalah kebijakan yang terkait dengan pengelolaan masalah layanan STI

dengan ruang lingkup kebijakannya adalah 1) Pendefinisian dan pengelompokan masalah, 2) Mengamati dan mendiagnosa permasalahan, 3) Menyelesaikan dan menutup permasalahan, dan 4) Melakukan pengelolaan masalah secara proaktif.

#### 1.4 Tahap Pembuatan Prosedur

Pada tahap ini dilakukan pembuatan prosedur dan verifikasi prosedur. Verifikasi dilakukan supaya tidak terjadi tumpang tindih dan duplikasi prosedur (Sutomo dan Ayuningtyas, 2014). Pembuatan prosedur ini dilakukan dengan wawancara pada Kepala Bagian Labkom, Seksi Sarana dan Prasarana, dan Seksi Akademis untuk mengetahui aktivitas dan kebutuhan layanan STI sebelum dibuatkan prosedur. Sedangkan verifikasi dilakukan pada pengambil keputusan di Labkom, yaitu Kabag Labkom untuk memastikan isi prosedur telah sesuai dengan kebijakan layanan STI dan pedoman *Problem Management* di *Service Operation* — ITIL V3. Detil tahap keempat ini dapat dilihat pada Gambar 3.4.



Gambar 1.3 Tahap Pembuatan Prosedur

Ada 29 layanan STI seperti dijelaskan pada Tabel 3.2 dan layanan STI ini tersebar dalam aktivitas operasional Labkom. Aktivitas operasional ini terbagi menjadi sembilan kategori berdasarkan *Service Operation*. Pembagian ini dilakukan untuk membantu menentukan prioritas penanganan masalah di Labkom. Layanan STI ini memiliki status penggunaan, yaitu digunakan, akan digunakan, dan tidak digunakan. Pada penelitian ini akan berfokus pada layanan STI yang

digunakan dan akan digunakan. Layanan-layanan STI yang ada di Labkom STMIK STIKOM Surabaya tersebut diperoleh dari pengembangan yang dilakukan secara internal (*In House*) dan melibatkan pihak ketiga (beli dan hasil Kerja Praktek Mahasiswa).

Setelah membagi kategori layanan STI yang mendukung aktivitas operasional, langkah berikutnya adalah menganalisa kebijakan pengelolaan masalah layanan STI dan *Problem Management* untuk membuat SOP. Jumlah SOP ini disesuaikan dengan langkah yang dapat dilakukan untuk mengelola permasalahan pada ruang lingkup kebijakan dan aliran proses *Problem Management*. Kemudian dari SOP yang telah dibuat akan dianalisa untuk mengetahui tahap manakah yang membutuhkan detail langkah yang perlu dituangkan dalam instruksi kerja. Dari hasil analisa ini akan diketahui jumlah instruksi kerja yang akan dibuat untuk mendukung SOP. Sedangkan rekam kerja akan disesuaikan dengan kebutuhan SOP dan instruksi kerja. Analisa kebutuhan rekam kerja digunakan untuk menentukan laporan, panduan, atau bahkan dokumen pendukung apa saja yang dibutuhkan agar proses pengelolaan dapat berjalan dengan baik.