

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya (Stikom Surabaya) merupakan perguruan tinggi yang berfokus pada bisnis dan teknologi informasi. Untuk operasional Stikom Surabaya maka diperlukan adanya pemanfaatan teknologi informasi secara optimal. PPTI adalah bagian yang mengkhususkan diri untuk menangani sistem otomatisasi kegiatan yang membantu operasional Stikom Surabaya.

Pemanfaatan teknologi informasi sangat diperlukan dalam mendukung pengelolaan perguruan tinggi sudah tidak dapat dipisahkan lagi. Sebagai perguruan tinggi komputer pertama di Jawa Timur, sejak awal Stikom Surabaya telah berkomitmen untuk senantiasa mengembangkan dan menerapkan teknologi informasi sebagai bagian yang tak terpisahkan dalam proses pembelajaran dan pelayanan baik akademik maupun non-akademik segenap civitas akademika.

Bagian PPTI mempunyai tanggung jawab mengembangkan dan menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Stikom Surabaya untuk mendukung institusi mengembangkan *corporate governance* yang efektif, efisien dan produktif.

Bagian PPTI memegang peranan penting yang menentukan standarisasi arah penataan, pengembangan, penerapan dan pelayanan TIK di Stikom Surabaya. Bagian PPTI bertanggung jawab mendukung institusi dalam mencapai Visi, Misi, Tujuan, serta mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Melalui pengembangan

dan penerapan TIK yang terpadu, PPTI berperan besar dalam menciptakan dan meningkatkan nilai tambah Stikom Surabaya agar dikenal luas dan dapat bersaing secara sehat baik tingkat Regional, Nasional sampai Internasional. PPTI memiliki memiliki 2 bagian yaitu: pengembangan sistem informasi dan pengembangan jaringan. Bagian pengembangan sistem informasi bertugas mengelola sistem yang diterapkan di dalam Stikom Surabaya, sedangkan pengembangan jaringan bertugas mengelola jaringan yang ada di Stikom Surabaya termasuk *hardware* dan sistem operasi. Dalam penerapan teknologi informasi PPTI memiliki 2 fungsi bisnis, yaitu: Manajerial dan Operasional. Fungsi bisnis tersebut memiliki layanan mencapai 60 layanan yang diberikan PPTI, dalam penelitian ini hanya difokuskan pada 5 layanan yang digunakan yaitu: Stikomapps, Sicyca, Brillian, Jaringan kabel dan Jaringan nirkabel.

Dapat dilihat dari layanan yang diberikan, PPTI belum mempunyai katalog layanan. Katalog layanan diperlukan untuk mengendalikan dan mengevaluasi layanan yang diberikan PPTI kepada pengguna. Dengan tidak memiliki katalog layanan didapatkan beberapa permasalahan. PPTI belum memiliki katalog layanan sehingga pengguna tidak mengetahui layanan apa saja yang diberikan. PPTI tidak dapat mengendalikan layanan yang diberikan, dampaknya layanan yang diberikan tepat digunakan oleh pengguna. PPTI tidak dapat mengevaluasi layanan yang telah diberikan kepada pengguna, dampak ini berakibat kurangnya *maintenance* dan pengembangan layanan.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana merancang dan membuat manajemen katalog layanan sebagai acuan PPTI untuk mengendalikan

dan mengevaluasi layanan Sicyca, Stikomapps, Brillian, jaringan kabel dan jaringan nirkabel.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang dibahas:

1. Pembuatan manajemen katalog layanan menggunakan ITIL
2. Perencanaan menggunakan proses *service catalogue Management*
3. Proses perencanaan *service catalogue management* difokuskan pada layanan data dan informasi, serta jaringan internet.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dalam penelitian ini akan merancang dan membuat rekomendasi manajemen katalog layanan, dengan adanya manajemen katalog layanan pihak PPTI memiliki acuan untuk mengendalikan dan mengevaluasi layanan yang telah diberikan kepada pengguna secara benar, akurat dan dapat memenuhi kepuasan/kebutuhan pengguna.

1.5 Sistematika Penulisan

Di dalam penyusunan tugas akhir ini secara sistematika diatur dan disusun dalam empat bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah dan penjelasan permasalahan secara umum, perumusan masalah serta batasan masalah yang dibuat, tujuan dari pembuatan tugas akhir dan sistematika penulisan buku ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang teori yang menjelaskan secara singkat mengenai landasan teori yang berkaitan dengan permasalahan dari penelitian tugas akhir mengenai sistem teknologi informasi, ITIL *service design*, dan *service catalogue management*.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tahap-tahap yang dikerjakan dalam penyelesaian tugas akhir mulai dari tahap awal (studi literatur, wawancara, dan observasi), tahap pengembangan (kesepakatan dan dokumentasi layanan, definisi dan status layanan, hubungan dengan bisnis dan keberlangsungan layanan TI, hubungan antara bisnis dan *technical support* layanan, dan hubungan dengan *business relationship*), dan tahap akhir (kesepakatan dan dokumentasi definisi layanan, dan *service catalogue*).

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai hasil dan pembahasan dari bab ketiga mengenai metode penelitian untuk menghasilkan katalog layanan. Hasil yang telah didapatkan dari tahap awal (profil PPTI, visi, misi, tujuan, struktur organisasi, layanan yang tersedia, dokumen BIA, kesepakatan layanan, dan *update portfolio*), tahap pengembangan (hasil kesepakatan dan dokumentasi definisi layanan, hasil definisi dan status layanan, hasil hubungna dengan bisnis dan keberlangsungan layanan TI, hasil antara bisnis dan *technical support* layanan, hasil hubungan dengan *business relationship management*), dan tahap akhir (dokumen

keepakatan dan dokumentasi definisi layanan, dan dokumen *service catalogue*).

BAB V : PENUTUP

Pada bab kelima ini membahas mengenai kesimpulan dan saran dari pembuatan manajemen katalog layanan pada PPTI Stikom Surabaya.

