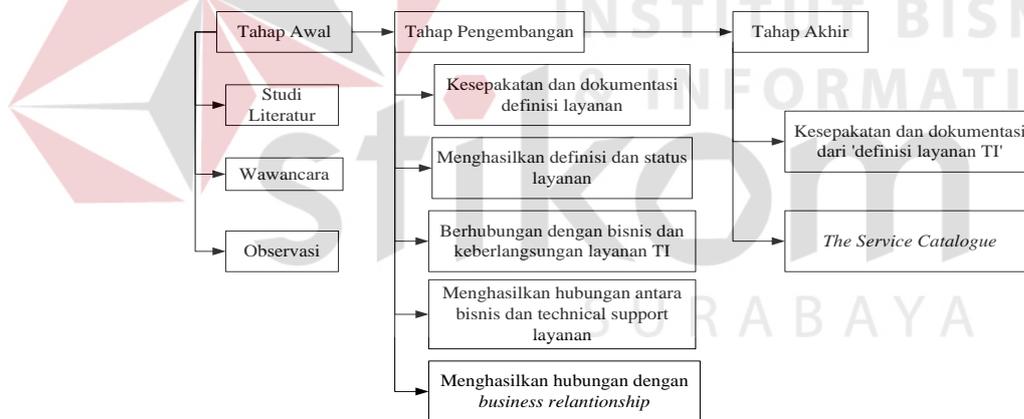


BAB III

METODE PENELITIAN

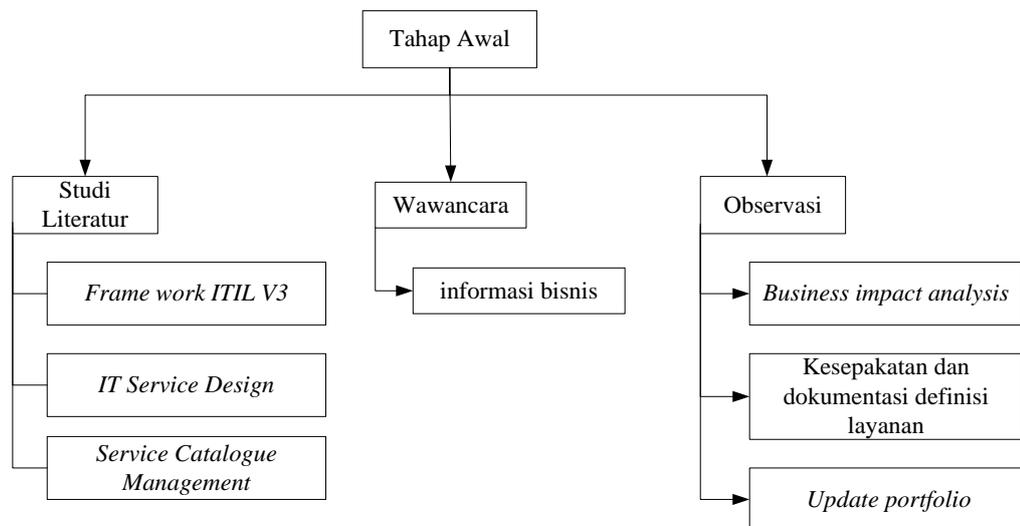
Dalam Pembuatan katalog layanan terbagi menjadi 3 tahap yaitu: (1) tahap awal (studi literatur, wawancara, dan observasi), (2) tahap pengembangan (kesepakatan dan dokumentasi definisi layanan, menghasilkan definisi dan status layanan, berhubungan dengan bisnis dan keberlangsungan layanan TI, menghasilkan hubungan antara bisnis dan *technical support* layanan, dan menghasilkan hubungan dengan *business relationship*), dan (3) tahap akhir (kesepakatan dan dokumentasi dari definisi layanan TI, dan *the service catalogue*). Gambar 3.1 merupakan metode penelitian.



Gambar 3.1 Metode penelitian

3.1 Tahap Awal

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data dan penggalian informasi untuk mendukung proses pengembangan selanjutnya. Pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan 3 tahap yaitu studi literatur, wawancara, observasi. Proses dalam tahap awal dapat dilihat pada gambar 3.2



Gambar 3.2 Tahap Awal

3.1.1 Studi Literatur

Studi literatur berfungsi untuk mendukung tahap pengembangan. Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan materi mengenai hal yang berhubungan dengan manajemen katalog layanan.

- a. *Framework ITIL V3*
- b. *IT Service Design*
- c. *Service Catalogue Management*

3.1.2 Wawancara

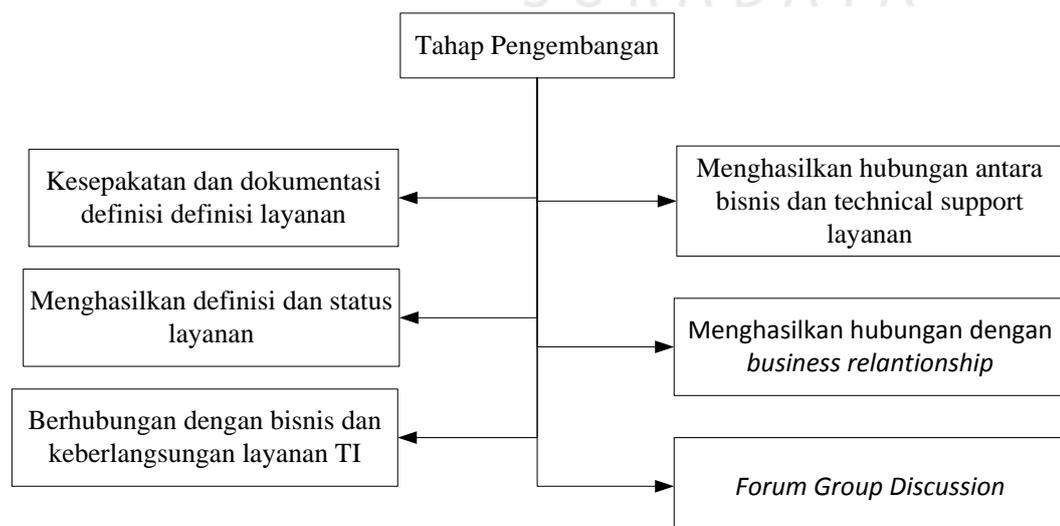
Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data yang tidak bisa terlihat pada saat melakukan observasi. Wawancara dilakukan pada bagian PPTI dengan Kepala Bagian PPTI, Kepala sie pengembangan jaringan dan kepala sie pengembangan sistem informasi sebagai narasumber. Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan informasi bisnis, visi, misi, struktur organisasi dan layanan yang tersedia saat ini.

3.1.3 Observasi

Selain melakukan wawancara, juga diperlukan observasi untuk mendukung proses pengembangan. Observasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana kondisi saat ini PPTI. Observasi ini dapat diperoleh *Business Impact Analysis* (BIA), Dokumentasi dan Kesepakatan definisi layanan, *Update* portofolio layanan.

3.2 Tahap Pengembangan

Katalog layanan adalah daftar layanan teknologi yang tersedia dan diberikan oleh PPTI kepada mahasiswa, dosen dan karyawan. Tahap pengembangan ada 5 proses yang dilakukan yaitu kesepakatan dan dokumentasi definisi layanan, menghasilkan definisi dan status layanan dari portofolio layanan, membuat informasi tindakan risiko sebagai kelanjutan ITSCM, menghasilkan hubungan antara tim support, technical support layanan, menghasilkan hubungan dengan *business relationship management*. Proses dalam tahap pengembangan dapat dilihat pada gambar 3.3



Gambar 3.3 Tahap Pengembangan

3.2.1 Tahap kesepakatan dan dokumentasi definisi layanan

Pada tahap ini mencari dan membuat kesepakatan layanan yang diberikan PPTI kepada pengguna berdasarkan diskusi pihak internal PPTI, dan hasilnya berupa kebijakan layanan. Dokumentasi definisi layanan untuk setiap layanan dengan pengguna akan dibuatkan deskripsi layanan. Proses ini didapatkan melalui wawancara dengan pihak PPTI dan melakukan *forum group discussion*. Hasilnya dibuatkan tabel seperti pada tabel 3.1.

3.2.2 Tahap menghasilkan definisi dan status layanan

Tahap ini untuk menyetujui isi dari portofolio layanan dalam pembuatan katalog layanan untuk pengguna. Definisi status layanan didapatkan dengan cara observasi pada PPTI dan *forum group discussion*. Proses ini dilakukan dengan melihat status dan informasi dari *portofolio* layanan. Hasil dari proses ini dimasukkan dalam tabel 3.1

Tabel 3.1 *Service Description*

<i>Element</i>	<i>Description</i>
<i>Service Name</i>	Mengidentifikasi nama layanan yang disediakan
<i>Status</i>	Mengidentifikasi status salah satu dari berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1. Dikembangkan - layanan dalam pengembangan dan belum hidup 2. Aktif - layanan yang ditawarkan dalam produksi 3. Tidak aktif - layanan tidak lagi ditawarkan
<i>Description</i>	Deskripsi singkat tentang layanan di pelanggan (bukan istilah teknis)
<i>Standart Service Features</i>	Menjelaskan fitur dan fungsi layanan yang tersedia untuk pelanggan yang menerima

<i>Element</i>	<i>Description</i>
	layanan - ini disediakan di bawah
<i>Optional Service Features</i>	Menjelaskan fitur dan fungsi dari layanan hanya tersedia untuk pelanggan dan hierarki atas permintaan khusus
<i>Delivery Scope</i>	Mengidentifikasi hierarki dan unit bisnis yang berhak menerima layanan
<i>Delivery Channels</i>	Mengidentifikasi delivery channel layanan dapat diterima contoh: 1. Laptop 2. Workstation 3. Intranet 4. Perangkat Blackberry, dll
<i>Service Hours</i>	Mengidentifikasi kerangka waktu dan jam operasi pelanggan dapat menggunakan layanan ini
<i>User Requirements</i>	Menunjukkan pra-syarat yang dimiliki agar bisa menerima layanan
<i>Service Initiation</i>	Mengidentifikasi dimana pelanggan mendapatkan layanan
<i>Service Support</i>	Mengidentifikasi dimana pelanggan dapat menerima bantuan dalam terjadi masalah dengan layanan
<i>Standart Costs</i>	Menunjukkan pelanggan, divisi atau bisnis unit biaya pelanggan dengan Fitur Standar yang disediakan
<i>Optional Costs</i>	Menunjukkan unit biaya lainnya yang disediakan
<i>Service Targets</i>	Menjelaskan harapan untuk pengiriman layanan di pelanggan (non-teknis)

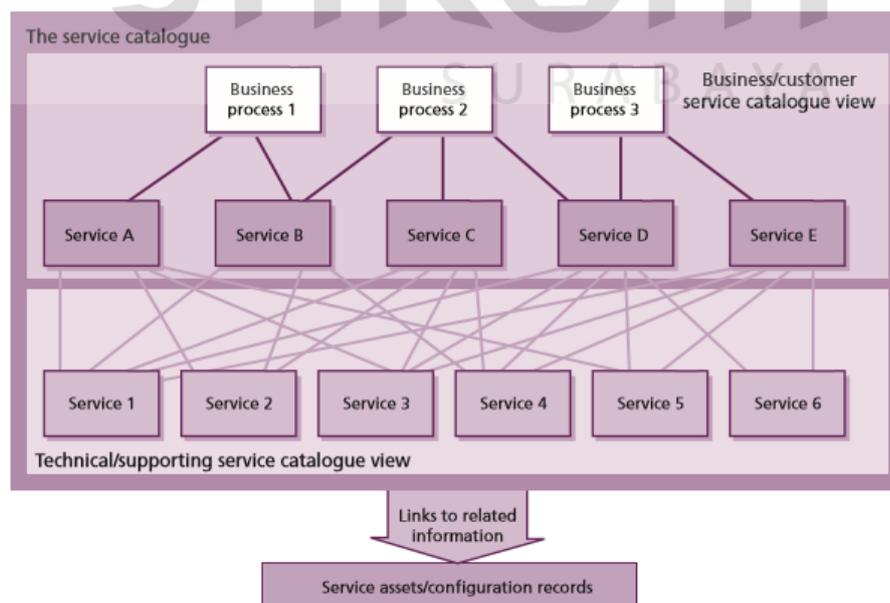
3.2.3 Tahap hubungan dengan bisnis dan keberlangsungan layanan TI

Proses tahap ini yaitu membuat informasi yang berhubungan dengan kebutuhan keberlangsungan layanan TI yang diberikan PPTI. Proses ini dilakukan

dengan cara wawancara , observasi dan *forum group discussion*. Hasil dari tahap ini dapat dilihat pada dokumen *Service Level Management* pada bagian *Service Level Agreement*. Tahap ini menjelaskan gambaran umum perjanjian, maksud dan tujuan, pihak yang terlibat, tinjauan periodik, perjanjian layanan, manajemen pelayanan, dan manajemen kendala.

3.2.4 Tahap menghasilkan hubungan antara bisnis dan *technical support* layanan

Tahap ini menghasilkan hubungan layanan untuk mengetahui layanan mana yang membutuhkan dari setiap *support/technical* yang tersedia. Hasil ini didapatkan dengan cara observasi dan wawancara dengan kepala bagian pengembangan jaringan. Pada lapisan service atas adalah layanan yang diberikan kepada pengguna misalnya SICYCA, sedangkan pada lapisan service bawah adalah *technical/support* untuk layanan pada lapisan service atas. Dalam tahap proses ini dapat dilihat pada gambar 3.4. *Service Catalogue*.

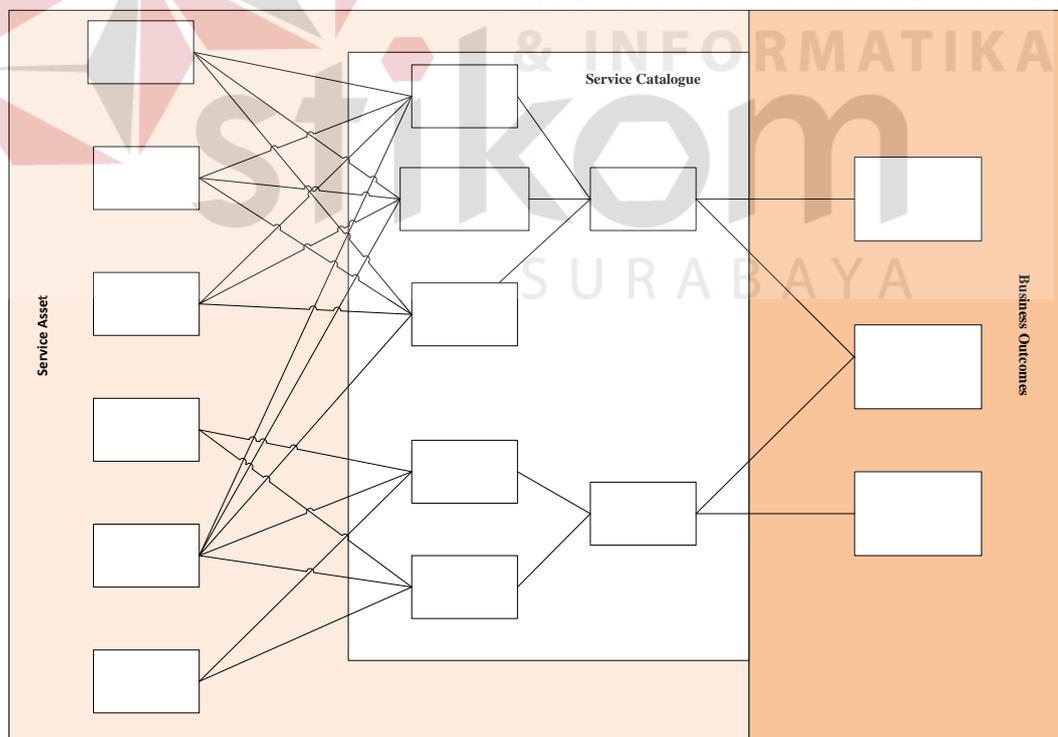


Gambar 3.4 *interfacing service* (Hunnebeck, 2011)

3.2.5 Tahap menghasilkan hubungan dengan *business relationship management*

Tahap ini menghasilkan hubungan dengan *business relationship management* untuk memastikan informasi yang selaras dengan bisnis dan proses bisnis. Hasil ini didapatkan dengan menambahkan pencapaian bisnis dari bagian hasil bisnis proses sebelumnya. Tahap proses ini dapat dilihat pada gambar 3.5

- a. Kotak-kotak di sebelah kiri adalah aset layanan yang digunakan oleh penyedia layanan untuk menyediakan layanan. Ini bisa menjadi server, database, perangkat jaringan dll
- b. Bagian tengah ada dua lapisan layanan yang ditunjukkan pada Gambar lapisan di bagian kiri adalah layanan pengguna. Lapisan kedua adalah proses bisnis PPTI.



Gambar 3.5 *Business relationship* (Cannon, 2011)

- c. Kotak di sebelah kanan adalah hasil bisnis, yang bisnis mencapai ketika menggunakan layanan ini. Contohnya adalah penyampaian informasi akademik secara akurat.

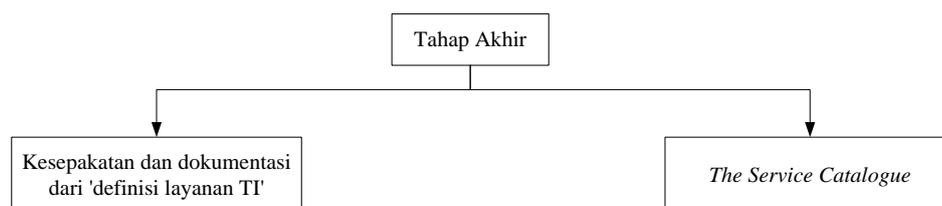
3.2.6 Forum Group Discussion

Proses tahap ini dilakukan diskusi antara tim proyek dan pihak PPTI. Diskusi diperlukan agar informasi yang didapatkan dapat sesuai dengan kebutuhan PPTI. Setelah solusi didapatkan, tim proyek dapat melanjutkan ke tahapan selanjutnya. Proses ini akan melalui beberapa tahap, yaitu:

1. Menentukan topik yang dibahas oleh tim proyek
2. Menentukan bagian yang dapat mengikuti diskusi
3. Presentasi hasil solusi yang sudah dibuat tim proyek kepada pihak PPTI
4. Diskusi tim proyek proyek dan pihak PPTI untuk memastikan solusi yang telah dibuat
5. Membuat surat persetujuan yang menandakan bahwa PPTI menyetujui hasil diskusi yang telah dilakukan

3.3 Tahap Akhir

Tahap Akhir adalah membuat dokumen berdasarkan proses yang telah dilakukan pada tahap pengembangan. Proses dalam tahap akhir dapat dilihat pada gambar 3.6



Gambar 3.6 Tahap Akhir

3.3.1 Kesepakatan dan dokumentasi dari definisi layanan TI

Pada tahap ini menghasilkan dokumen kebijakan yang sudah didapatkan pada tahap awal dan tahap pengembangan. Dokumentasi definisi dibuat untuk setiap layanan dengan pengguna berupa deskripsi layanan. Hasil pada tahap ini berupa buku keluaran.

3.3.2 *The service catalogue*

Pada tahap *the service catalogue* berisi rincian dan status setiap layanan aktif yang disediakan oleh PPTI Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Isi pada *service catalogue* didapatkan dari observasi yang dilakukan di PPTI dan hasil dari tahap pengembangan. Pada tahap ini dibuatkan tabel *service catalogue*. Rincian yang diisi dalam *service catalogue* yaitu:

Tabel 3.2 *Service Catalogue*

<i>Element</i>	<i>Description</i>
<i>Service Name</i>	Nama dari layanan
<i>Service Description</i>	Deskripsi singkat tentang layanan
<i>Service Type</i>	Tipe dari layanan yang diberikan 1. Manajerial – Layanan aplikasi yang digunakan untuk mengambil keputusan dan mengelola Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 2. Operasional – Layanan yang digunakan untuk melakukan atau mendukung kebutuhan pengguna yang dalam hal ini adalah karyawan, dosen dan mahasiswa serta kegiatan keseharian sebagai pendukung proses bisnis
<i>Supporting service</i>	Bagian yang memberi bantuan
<i>Business owner(s)</i>	Pemilik dari bisnis
<i>Business unit(s)</i>	Unit bisnis yang memiliki layanan
<i>Service owner</i>	Pemilik dari layanan yang diberikan
<i>Business impact</i>	Dampak bisnis jika terjadi suatu

<i>Element</i>	<i>Description</i>
	risiko
<i>Business priority</i>	Prioritas bisnis layanan melalui tingkatan tertentu 1. <i>High</i> – tingkat yang paling diutamakan 2. <i>Medium</i> – tingkat yang diutamakan dari tingkat <i>low</i> dan berada di bawah tingkat <i>high</i> 3. <i>Low</i> – tingkat yang kurang diutamakan
<i>Service Level Agreement</i>	<i>Service Level Agreement</i> dari setiap layanan
<i>Service hours</i>	Waktu aktif setiap layanan
<i>Business contact</i>	Kontak informasi bisnis
<i>Escalation contact</i>	Kontak jika terjadi permasalahan
<i>Service report</i>	Laporan untuk layanan TI
<i>Service reviews</i>	Durasi setiap melakukan tinjauan layanan
<i>Security rating</i>	Tingkat keamanan layanan 1. <i>High</i> – tingkat keamanan yang paling penting 2. <i>Medium</i> – tingkat keamanan menengah 3. <i>Low</i> – tingkat keamanan yang paling rendah

Rincian di atas lalu dibuatkan tabel *service catalogue*. Hasil yang didapatkan diisi di dalam tabel *service catalogue*. *Service catalogue* dapat dilihat pada tabel 3.3 *Draft Catalogue Service*.

Tabel 3.3 *Draft Service Catalogue*

<i>Service Name</i>	
<i>Service Name</i>	
<i>Service Description</i>	
<i>Service Type</i>	
<i>Supporting Service</i>	
<i>Business Owner(s)</i>	
<i>Business Unit(s)</i>	
<i>Service Owner(s)</i>	
<i>Business Impact</i>	
<i>Business Priority</i>	

<i>Service Name</i>	
<i>Service Level Agreement</i>	
<i>Service Hours</i>	
<i>Business Contact</i>	
<i>Escalation Contact</i>	
<i>Service Report</i>	
<i>Service Reviews</i>	
<i>Security Rating</i>	





INSTITUT BISNIS
& INFORMATIKA

stikom

SURABAYA