

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI) merupakan salah satu bagian di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya (Stikom Surabaya) yang memiliki peran dalam menjamin jalannya Sistem dan Teknologi Informasi (STI) di dalam perusahaan untuk mendukung jalannya proses bisnis.

PPTI mempunyai tanggung jawab mengembangkan dan menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk mendukung proses bisnis, oleh karena itu di dalam PPTI terdapat tiga bagian yang memiliki peran masing-masing mulai dari bagian pengembangan infrastruktur jaringan, pengembangan sistem informasi, dan manajemen website. Fungsi utama dari PPTI sendiri yaitu mendukung Stikom Surabaya untuk menciptakan *corporate* yang sehat dan produktif, menghasilkan pengembangan dan karyawan inovatif sesuai bidang kajian dan kompetensi, dan meningkatkan kualifikasi dan kompetensi sumber daya manusia.

PPTI menyediakan fasilitas untuk mendukung Stikom Surabaya dalam pencapaian visi, misi, dan tujuannya. Salah satu fasilitas tersebut yaitu berupa layanan TI yang berfungsi untuk membantu proses bisnis perusahaan. PPTI menawarkan berbagai jenis layanan STI, namun tentunya kendala masih terjadi sehingga adanya keluhan yang diterima oleh PPTI dan belum dapat terselesaikan dengan baik. Sebagai upaya untuk memberikan layanan STI yang baik, PPTI memerlukan rumusan strategi dan taktik dalam mengelola layanan STI. Rumusan strategi dan taktik tersebut digunakan untuk menyiapkan layanan STI yang sesuai

dengan kebutuhan pengguna yaitu sivitas, sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan bisnis. Rumusan tersebut dapat berupa *utility* dan *warranty* yang bisa membantu PPTI dalam memahami layanan TI yang seharusnya didapatkan oleh pengguna, dan bagaimana pengguna mendapatkan layanan TI tersebut. Saat ini, rumusan tersebut belum dimiliki oleh PPTI. Rumusan strategi dan taktik mengelola layanan STI disusun dengan merencanakan proses *strategy management for IT services* yang mengacu pada standar ITIL versi 3(ITIL v3).

Dampak yang terjadi bagi PPTI tidak bisa memberikan pelayanan TI yang maksimal karena PPTI sebagai penyedia layanan tidak memahami target pasar, *positioning*, tujuan, dan kebijakan pengolahan TI yang terdapat dalam sebuah layanan TI, dan tidak mengetahui cara penyampaian layanan TI tersebut. *strategy management for IT services* dilakukan untuk merumuskan strategi layanan TI agar manajemen layanan TI menjadi aset strategis organisasi. Hasil akhir dari perumusan tahapan ini yaitu berupa paket-paket layanan TI yang ditawarkan serta strategi, taktik, dan operasional layanan TI.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka perumusan masalah pada PPTI Stikom Surabaya yaitu bagaimana merencanakan *strategy management for IT services* pada PPTI Stikom Surabaya yang mengacu pada standar *Service Strategy ITIL v3*?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang dibahas dalam perancangan ini:

1. Perencanaan *strategy management for IT services* menggunakan standar *ITIL Service Strategy v3* edisi 2011
2. Proses perencanaan *strategy management for IT services* difokuskan pada lima layanan TI, yang meliputi Sicyca, StikomApps, Brilian, jaringan kabel, dan jaringan nirkabel.
3. Proses perencanaan *strategy management for IT services* difokuskan pada layanan TI untuk jaringan internet yang bersifat internal (pengelolaan jaringan di dalam Stikom Surabaya).
4. Proses perencanaan *strategy management for IT services* dilakukan hanya pada tahap *strategy assessment*, dan *strategy generation*.

1.4 Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini yaitu merancang dokumen manajemen strategi untuk layanan TI yang berisi strategi, taktik, operasional layanan TI, dan kebijakan yang akan diterapkan pada bagian PPTI Stikom Surabaya menggunakan *ITIL v3*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini dibagi menjadi bab-bab dengan rincian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan landasan teori yang digunakan untuk mendukung penyelesaian masalah yang meliputi antara lain Layanan STI, ITIL, *IT Services Portfolio*, *IT Services Management*, *Service Strategy*, Analisis SWOT, *4P's Strategy*.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tahap-tahap yang dilakukan dalam penyelesaian tugas akhir mulai dari tahap awal, tahap pengembangan, dan tahap akhir.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil yang diperoleh dari analisis yang telah dilakukan dalam metode penelitian untuk menghasilkan dokumen manajemen strategi yang sesuai dengan PPTI dan ITIL V3.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari pembahasan permasalahan yang telah dilakukan dan saran untuk pengembangan manajemen strategi yang telah dibuat