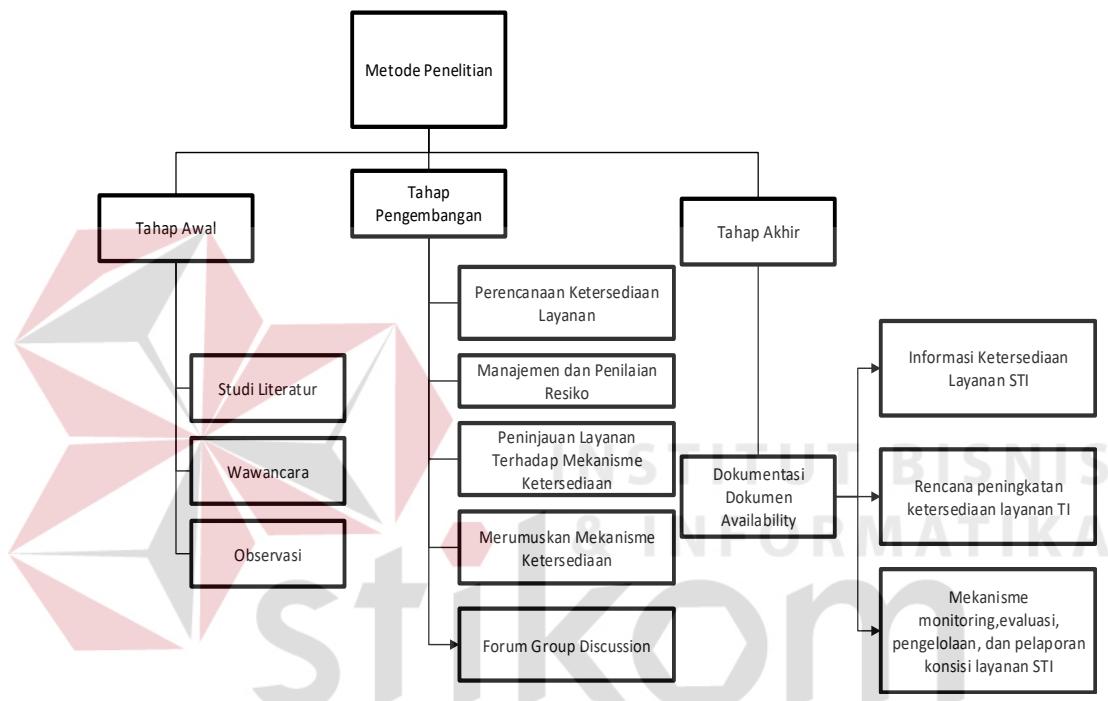


BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan melalui 3 tahap, yaitu : 1). Tahap awal, 2). Tahap pengembangan, dan 3). Tahap akhir. Secara singkat tahapan metode penelitian ini dapat dilihat pada pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 Tahapan Metode Penelitian

3.1 Tahap Awal

Pada tahap awal, dilakukan pengumpulan data dan penggalian informasi dilakukan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Pengumpulan data dan penggalian informasi dilakukan dengan 3 tahapan yaitu studi literatur, wawancara, dan observasi terhadap dokumen terkait.

A. Studi Literatur

Studi literatur berfungsi untuk mendukung tahap pengembangan hingga tahap akhir . Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan materi lebih mendalam mengenai hal yang berhubungan dengan solusi, yaitu :

1. Layanan Sistem dan Teknologi Informasi.
2. *IT Service Management.*
3. *Information Technology Infrastructure Library.*
4. *Service Design.*
5. *Availability Management* tentang bagaimana manajemen ketersediaan layanan..
6. Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI).

B. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data yang tidak bisa terlihat pada saat melakukan observasi. Sebelum melakukan proses wawancara hal pertama yang harus dilakukan ialah merumuskan pertanyaan yang nantinya akan dijawab oleh narasumber. Apabila proses perumusan pertanyaan sudah dilakukan maka langkah berikutnya ialah menentukan objek atau yang akan diwawancara dimana dalam hal ini wawancara akan ditujukan kepada kepala bagian PPTI sebagai narasumber dalam penelitian ini.

C. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertolongan indra mata, dimana pada proses ini dilakukan proses pengamatan secara langsung bagaimana proses bisnis yang terjadi pada PPTI yang meliputi jalannya proses pelayanan serta juga untuk mengetahui prosedur yang harus diikuti

oleh sivitas Stikom untuk mendapatkan layanan dan bagaimana prosedur PPTI dalam menangani layanan yang diberikan.

3.2 Tahap Pengembangan

Di dalam melakukan kegiatan tahap pengembangan terdapat lima proses, yaitu:

A. Perencanaan Ketersediaan Layanan

Aktivitas dalam perencanaan ketersediaan semua layanan antara lain :

1. Menentukan persyaratan ketersediaan layanan serta perencanaan *recovery* untuk mendukung ketersediaan layanan.
2. Mendefinisikan target untuk layanan.
3. Melakukan penilaian resiko untuk mencegah atau *recovery* ketidaktersediaannya layanan.

B. Manajemen dan penilaian resiko

Manajemen dan penilaian resiko yaitu menentukan dampak yang muncul dari layanan TI untuk meninjau ketersediaan dalam meminimalkan dampak yang dihasilkan.

C. Peninjauan Layanan Terhadap Mekanisme Ketersediaan

Peninjauan layanan terhadap mekanisme ketersediaan dilakukan dengan melakukan identifikasi layanan berupa *outage* dan *impact*-nya. *Outage* merupakan kejadian yang terjadi sedangkan *Impact* sediri merupakan dampak atau pengaruh yang ditimbulkan.

D. Merumuskan Mekanisme Ketersediaan

Dalam merumuskan mekanisme ketersediaan terdapat perumusan beberapa mekanisme yang berupa dokumen-dokumen untuk mendukung ketersediaan layanan TI.

E. *Forum Group Discussion*

Pada tahap ini akan membahas tentang bagaimana menarik kesimpulan serta keputusan mengenai persepsi yang diberikan oleh tim proyek terhadap pihak perusahaan. Diskusi ini dirancang agar bisa memunculkan informasi mengenai solusi yang akan dirancang apakah sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Jika solusi yang ditawarkan sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan, maka tim proyek dapat melanjutkan rancangan solusinya ke tahap berikutnya. Namun jika solusi yang ditawarkan belum sesuai dengan kebutuhan perusahaan, maka tim proyek perlu melakukan proses diskusi kembali dengan pihak perusahaan agar dapat menemukan solusi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Dalam proses ini memiliki beberapa tahapan, antara lain :

1. Menentukan topik dan arah tujuan yang akan dibahas oleh tim proyek dan perusahaan.
2. Menetapkan bagian mana saja yang akan ikut serta dalam proses diskusi ini.
3. Melakukan presentasi hasil rancangan solusi yang sudah dibuat/ presentasi kelanjutan proyek kepada perusahaan.
4. Melakukan diskusi bersama antara tim proyek dan perusahaan terkait dengan hasil solusi yang sudah dibuat. Pada tahap ini memungkinkan terjadi perubahan solusi terkait dengan kebutuhan perusahaan.

5. Memastikan pihak perusahaan sudah menyetujui hasil akhir dari kegiatan diskusi ini.

3.3 Tahap Akhir

Tahap akhir yang dilakukan adalah pembuatan output dan mendokumentasikan ketersediaan layanan. Output yang dihasilkan adalah dokumen-dokumen *Availability Management* yang berupa :

1. Informasi ketersediaan layanan STI.
2. Rencana peningkatan ketersediaan layanan TI.

