

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI) merupakan bagian dari bisnis dari Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, bagian ini berfungsi sebagai pendukung proses bisnis yang bertanggung jawab mengembangkan dan menerapkan teknologi dan komunikasi (TIK) di Institut Bisnis dan Informatika 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 teknologi informasi dan komunikasi (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.

Kondisi yang terjadi saat ini di PPTI adalah belum mempunyai jaminan-jaminan atas layanan apa saja yang PPTI berikan serta tingkat garansi setiap pengguna. Hal ini menyebabkan PPTI tidak dapat mengetahui tingkat layanan apa saja yang harus tersedia serta jaminan pada setiap layanan tersebut. Hal ini dapat menyebabkan ketidak-puasan pengguna terhadap layanan yang diberikan

oleh pihak PPTI dan pengguna tidak dapat mengukur apakah layanan tersebut sudah baik atau belum.

Untuk mengatasi masalah tersebut serta mencegah berkurangnya kepuasan pengguna, maka perlu perencanaan *Service Level Management*, dimana proses ini bertujuan untuk memastikan tingkat layanan TI yang disepakati tersedia untuk semua layanan TI saat ini dan bahwa semua layanan di masa depan dapat mencapai target yang telah disetujui. Pada proses tersebut mempunyai poin antara lain (1) Menentukan, mendokumentasikan, memantau, mengukur dan meninjau layanan TI yang tersedia. (2) Menyediakan dan meningkatkan hubungan dan komunikasi antara layanan dengan TI (3) Memastikan bahwa target layanan telah spesifik dan terukur sehingga bisa meningkatkan layanan TI.

1.2 Perumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang yang telah dibahas, maka pada PPTI Stikom Surabaya yaitu bagaimana merencanakan Service Level Management yang mengacu pada Service Design ITIL V3.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian di PPTI Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, lingkup pembahasan dibatasi pada:

1. Perancangan *Service Level Management* menggunakan ITIL V3 edisi 2011.
2. Proses perencanaan *Service Level Management* akan menyelaraskan dengan *Business Relationship Management* serta *Service Catalog Management* sebagai daftar layanan yang ada pada PPTI.

3. Perencanaan *Service Level Management* difokuskan pada layanan jaringan dan layanan aplikasi.
4. Fokus layanan yang akan dibuat adalah aplikasi Stikomapss, Sicyca, Brilian serta jaringan via kabel dan via nirkabel.
5. Keluaran dari penelitian ini tidak sampai memonitor dan membuat laporan pemantauan dan laporan peninjauan karena masih dalam tahap perencanaan.

1.4 Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini yaitu merancang dokumen manajemen pengelolaan untuk layanan TI yang berisi jaminan tingkat layanan TI 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 *IT Service Management*, *ITIL V3*, *Services Design*, *Services Level Management*, *Service Level Agreement*, *Service Level Requirement*, *Operation Level Agreement*, *Service Improvement Plan*, Standar Operasional Prosedur.

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 yang berhubungan dengan *Service Level Management* sesuai dengan PPTI dan ITIL V3.

BAB V PENUTUP

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

