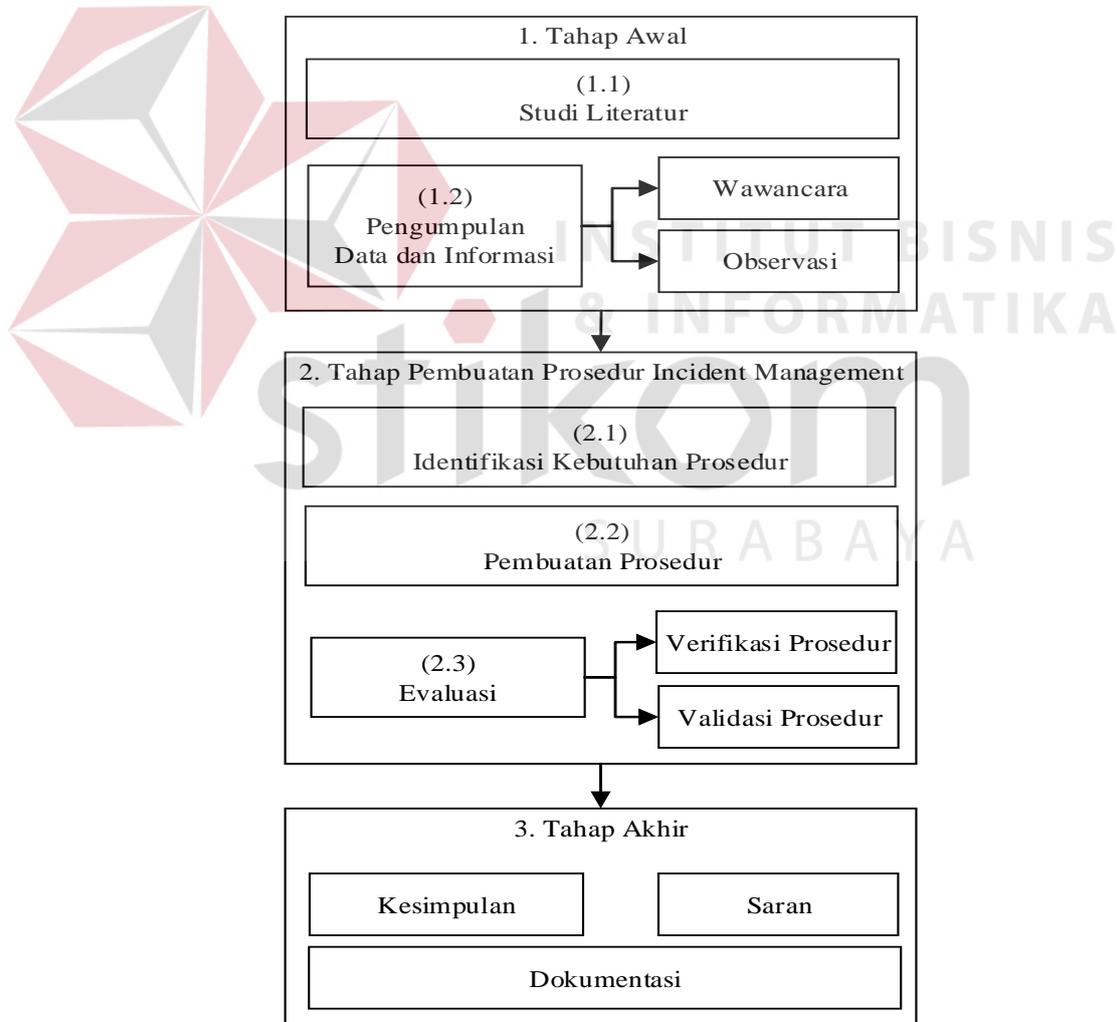


### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan tahapan yang dibutuhkan dalam Tugas Akhir ini, agar dalam pengerjaan yang dilakukan dapat terarah dan sistematis. Penelitian ini dilakukan melalui tiga tahap, yaitu tahap awal, tahap pembuatan prosedur *Incident Management*, dan tahap akhir. Tahapan-tahapan tersebut terdapat dalam gambar 3.1.



Gambar 3.1 Metodologi Penelitian

### 3.1 Tahap Awal

Ada dua tahapan yang digunakan dalam tahap awal, yaitu studi literatur serta pengumpulan data dan informasi. Untuk pengumpulan data dan informasi dibagi lagi menjadi dua, yaitu wawancara dan observasi. Berikut dua tahapan pada tahap awal.

#### 3.1.1 Studi Literatur

Studi Literatur dilakukan pada saat penelitian tersebut berlangsung yang dilakukan dengan cara mencari informasi yang berkaitan dengan topik penelitian di perpustakaan ataupun *via web*. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan lebih mengenai pembuatan prosedur *Incident Management* yang dibuat, seperti yang dijelaskan di bawah ini:

1. Mengenai *framework ITIL V-3*
2. Mengenai *ITIL Service Operation*
3. Mengenai *ITIL Incident Management*
4. Mengenai *Standard Operating Procedure (SOP)*

#### 3.1.2 Tahap Pengumpulan Data dan Informasi

Pengumpulan data dan informasi dilakukan untuk mendapatkan hal-hal yang dibutuhkan dalam menyelesaikan penelitian ini. Proses pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan wawancara dan observasi.

Wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi seperti profil perusahaan, visi, misi, *business goal*, struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab staf terkait, dan data permasalahan layanan. Kegiatan wawancara ini dilakukan secara langsung dengan mendatangi dan melakukan tanya jawab

dengan pegawai Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya pada Bagian PPTI. Setelah melakukan wawancara maka proses selanjutnya adalah melakukan observasi, kegiatan ini dilakukan untuk memperhatikan berlangsungnya layanan dan berjalannya proses penanganan pengaduan saat ini.

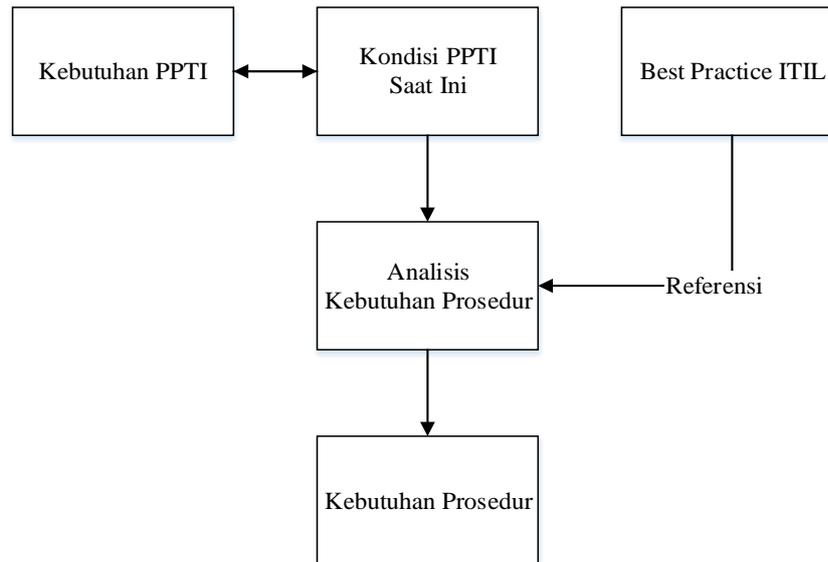
### **3.2 Tahap Pembuatan Prosedur *Incident Management***

Ada tiga tahapan yang digunakan dalam tahap pembuatan Prosedur *Incident Management*, yaitu identifikasi kebutuhan Prosedur, pembuatan Prosedur, dan evaluasi. Untuk evaluasi dibagi lagi menjadi dua, yaitu Verifikasi Prosedur dan Validasi Prosedur. Berikut tiga tahapan pada tahap pembuatan Prosedur *Incident Management*.

#### **3.2.1 Identifikasi Kebutuhan Prosedur**

Data dan informasi dari proses wawancara dan observasi dianalisis untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada Bagian PPTI. Kemudian hasil analisis tersebut dilakukan identifikasi untuk mengetahui kebutuhan membangun sebuah prosedur. Identifikasi yang dilakukan mengacu pada proses penanganan pengaduan yang berlangsung saat ini dan proses *Incident Management* pada *Service Operation* - ITIL V-3. Gambar 3.2 merupakan alur identifikasi kebutuhan prosedur.

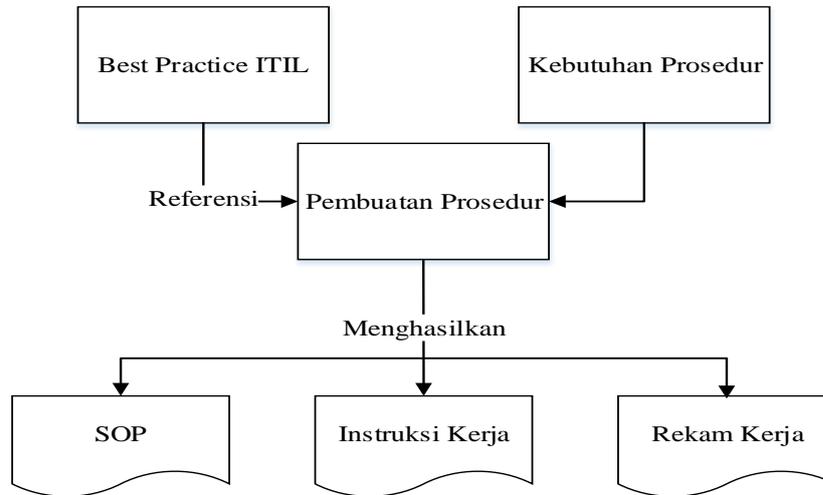
Proses yang harus diikuti selama pengelolaan insiden meliputi sembilan proses *Incident Management* yaitu: 1) *Incident Identification*, 2) *Incident Logging*, 3) *Incident Categorization*, 4) *Incident Prioritization*, 5) *Incident Diagnosis*, 6) *Management Escalation*, 7) *Investigation and Diagnosis*, 8) *Resolution and Recovery*, 9) *Incident Closure*.



Gambar 3.2 Alur Identifikasi Kebutuhan Prosedur

### 3.2.2 Tahap Pembuatan Prosedur

Tahap ini merupakan tahap pembuatan Standar, Prosedur, Formulir. Dokumen ini dibuat berdasarkan identifikasi yang telah dilakukan sebelumnya dan didapatkan data-data yang berhubungan dengan sembilan proses untuk mendefinisikan *Incident Management*. Setelah pembuatan standar, dilakukan analisis untuk mengetahui tahap yang membutuhkan detail langkah yang selanjutnya dibuat prosedur. Hasil dari analisis ini diketahui jumlah prosedur yang dibuat untuk mendukung standar, sedangkan formulir disesuaikan dengan kebutuhan standar dan prosedur. Analisis kebutuhan formulir digunakan untuk menentukan laporan, panduan, maupun dokumen pendukung yang dibutuhkan agar proses pengelolaan dapat berjalan dengan baik. Gambar 3.3 merupakan alur pembuatan Prosedur.

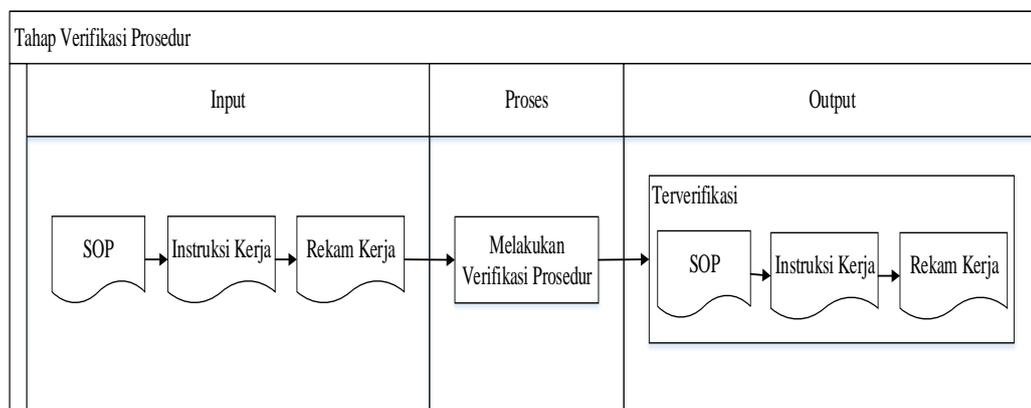


Gambar 3.3 Alur Pembuatan Prosedur

### 3.2.3 Evaluasi

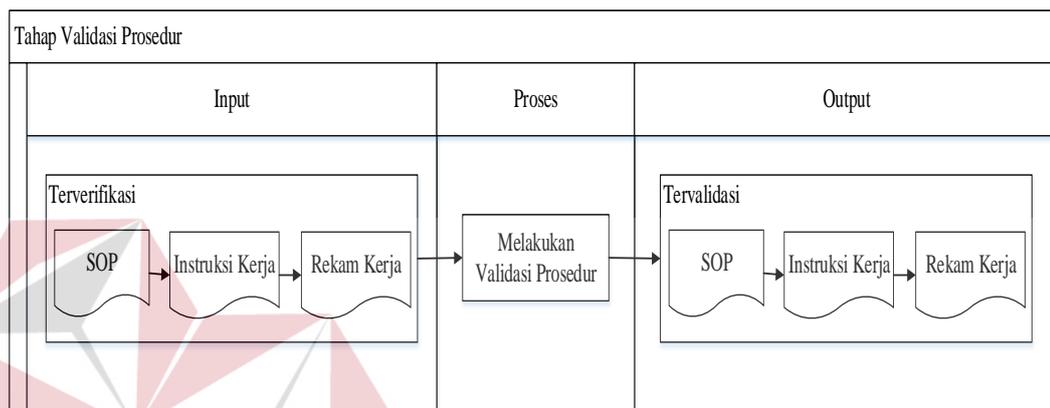
Tahap evaluasi merupakan penyesuaian dari hasil pembuatan prosedur *Incident Management* yang telah dibuat dengan *framework* ITIL V-3 untuk kemudian diverifikasi oleh Kepala Bagian PPTI. Verifikasi menggunakan teknik wawancara yang bertujuan untuk menyesuaikan antara langkah dan proses operasional penanganan gangguan yang dilakukan saat ini dengan langkah dan proses perbaikan penanganan pengaduan berdasarkan *framework* ITIL V-3.

Gambar 3.4 merupakan alur verifikasi Prosedur.



Gambar 3.4 Tahap Verifikasi Prosedur

Setelah verifikasi selanjutnya divalidasi oleh Kepala Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu. Tujuan dari pengesahan ini adalah untuk menghasilkan kesepakatan isi prosedur yang dilakukan uji coba sudah sesuai dengan kebutuhan sehingga dokumen prosedur dapat terdokumentasi. Gambar 3.5 merupakan alur Validasi Prosedur.



Gambar 3.5 Tahap Validasi Prosedur

### 3.3 Tahap Akhir

Pada tahap ini dijelaskan kesimpulan dari apa yang dikerjakan pada proses pembuatan prosedur *Incident Management*. Hasil kesimpulan menyajikan langkah dan proses yang telah diperbaiki (ditambahkan atau dikurangi) dan yang telah disesuaikan dengan *framework* ITIL V-3. Saran, berisi tentang saran perbaikan terhadap kekurangan yang ada dari prosedur *Incident Management* yang telah dibuat. Terakhir dokumentasi, berupa dokumentasi prosedur *Incident Management* yang berikutnya diberikan kepada Bagian PPTI.