

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI) merupakan salah satu bagian di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya (Stikom Surabaya), PPTI memiliki peran sangat penting dalam menjamin jalannya Sistem dan Teknologi Informasi (STI) bagi setiap sivitas. PPTI mempunyai tanggung jawab mengembangkan dan menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk mendukung kegiatan institusi. Dalam menjalankan tugasnya, PPTI membagi strukturnya menjadi tiga bagian yaitu (1) Pengembangan Infrastruktur Jaringan, (2) Pengembangan Sistem Informasi, dan (3) Manajemen *Website*.

PPTI memiliki visi dan misi dalam kegiatannya, yaitu mengembangkan dan menerapkan teknologi informasi dalam proses pembelajaran dan pelayanan baik akademik maupun non-akademik segenap sivitas Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, PPTI haruslah memiliki pengelolaan yang baik meliputi pengelolaan permintaan layanan terhadap kebutuhan pengguna, dimana pengelolaan permintaan ini nantinya akan digunakan oleh PPTI dalam proses pemenuhan kebutuhan layanan teknologi sivitas Stikom Surabaya. Kondisi yang ada pada PPTI saat ini ialah bahwa PPTI belum memiliki pola permintaan pengguna layanan TI sehingga PPTI tidak dapat memahami dan mengetahui pengaruh permintaan pengguna terhadap layanan dan ketersediaan kapasitas layanan dalam memenuhi permintaan tersebut.

Dalam mengatasi masalah dan menghindari dampak dari masalah tersebut, maka perlu perencanaan layanan IT untuk kebutuhan *Demand Management for IT Service*, proses ini memiliki tujuan untuk mengantisipasi dan mempengaruhi permintaan terhadap layanan IT pada PPTI. Luaran dari *Demand Management for IT Service* adalah dibuatnya dokumen *Patterns of Business Activity* (PBA) dan *User Profile* (UP) dokumen tersebut dapat berfungsi dalam proses memilah dan mengelola permintaan pengguna terhadap pelayanan dengan baik dan sesuai kebutuhan, tingkat layanan dan aset layanan.

Hasil akhir secara formal dari tahap ini yaitu meliputi dokumentasi *Pattern Business of Activity* (PBA) dan *User Profile* (UP), dan mekanisme mengelola permintaan pada layanan TI.

Untuk merencanakan *Demand Management for IT Service*, diperlukan sebuah standar yang di gunakan sebagai landasan untuk mendukung proses pengembangannya. Pada perencanaan *Demand Management for IT Service* menggunakan *Information Technology Infrastructure Library V3* (ITIL V3) khususnya pada *Service Strategy*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka perumusan masalah pada PPTI STIKOM Surabaya yaitu, merencanakan *Demand Management for IT Service* pada PPTI bagaimana Stikom Surabaya yang mengacu pada ITIL V3.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang dibahas dalam perancangan ini:

1. Perencanaan *Strategy Management for IT Service* menggunakan standar ITIL V3 edisi 2011.
2. Perencanaan *Demand Management for IT Service* mengacu pada proses *service strategy* ITIL V3 edisi 2011.
3. Perencanaan *Demand Management for IT Service* difokuskan pada layanan TI untuk data dan informasi.
4. Proses perencanaan *Demand management for IT services* difokuskan pada layanan TI untuk jaringan internet baik secara internal.
5. Penelitian ini hanya membahas kurang lebih 40 layanan, dimana nantinya akan dilakukan analisa lebih lanjut terkait prioritas layanan mana yang terpenting.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu menghasilkan perencanaan *Demand Management* yang meliputi *PBA* dan *UP*, dan mekanisme mengelola permintaan pada layanan TI pada bagian PPTI Stikom Surabaya menggunakan panduan *best Practice IT Service Management* yaitu ITIL V3.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan oleh PPTI Stikom Surabaya dengan adanya pembuatan *demand management*, yaitu:

1. PPTI dapat melakukan identifikasi *Patterns of Business Activity (PBA)* untuk memahami tingkat permintaan yang akan diterapkan pada sebuah layanan.
2. PPTI dapat mendefinisikan *User Profile (UP)* dalam memahami jenis atau tipe profile permintaan untuk layanan dari tipe pengguna yang berbeda.

3. PPTI dapat memahami kapasitas layanan dan manajemen kapasitas untuk memastikan bahwa sumberdaya telah memadai dan tersedia pada tingkatan yang tepat dalam memenuhi permintaan layanan, dengan demikian mempertahankan keseimbangan antara biaya dari layanan dan nilai atau hasil yang dicapai.
4. PPTI dapat mengantisipasi dan mencegah atau mengelola situasi dimana permintaan untuk layanan melebihi kapasitas dalam menyampaikan hal tersebut.
5. PPTI dapat menyampaikan layanan untuk mencapai tingkat fluktuasi permintaan untuk layanan tersebut.

