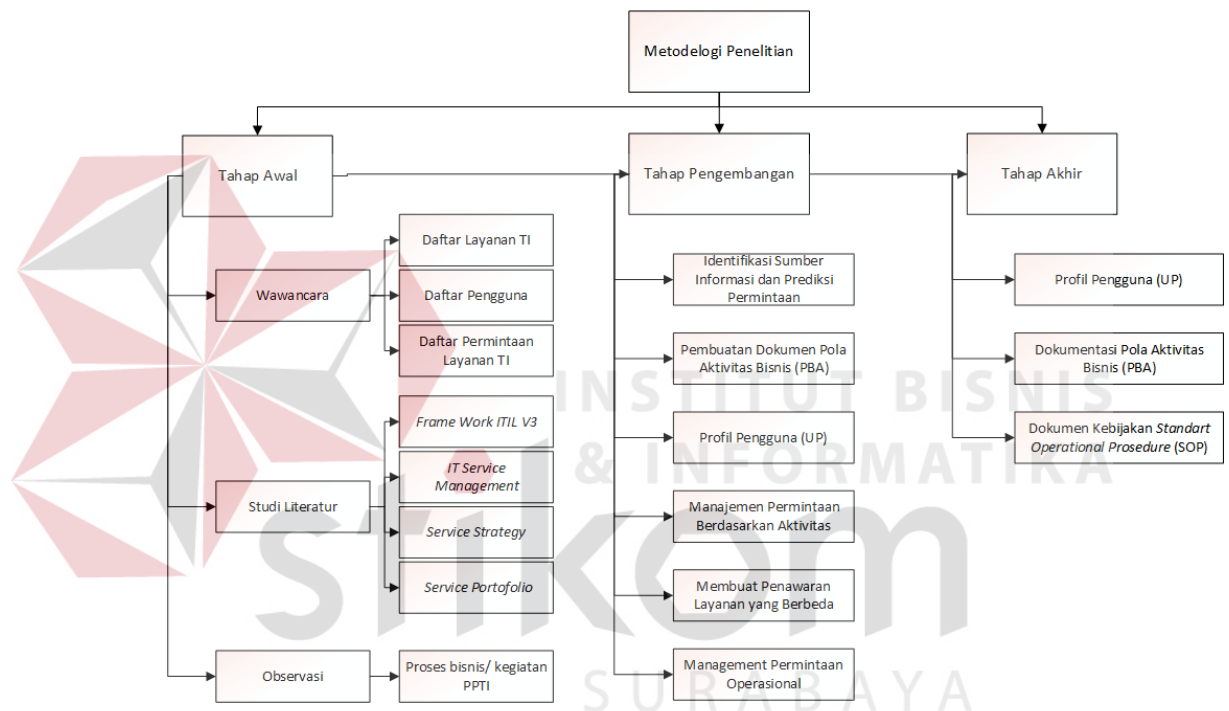


BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan melalui 3 tahap, yaitu 1) tahap awal (pengumpulan data dan penggalian informasi), 2) tahap pengembangan (proses identifikasi kebutuhan data layanan pada PPTI), 3) tahap akhir (pembuatan dokumen profil pengguna dan verifikasi dokumen).



Gambar 3. 1 Tahapan dalam Metode Penelitian

3.1 Tahap Awal

Pada tahap awal, dilakukan pengumpulan data dan penggalian informasi dilakukan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam menyelesaikan penelitian ini. Pengumpulan data dan penggalian informasi dilakukan dengan wawancara, observasi, dan telaah terhadap dokumen terkait.

3.1.1 Wawancara

Wawancara dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan memahami proses kegiatan bisnis pada PPTI, begitu juga kendala serta permasalahan apa yang terdapat pada PPTI. Wawancara dilakukan dengan Kepala Bagian PPTI sebagai narasumbernya dan beberapa staff untuk perbandingan informasi, dengan tujuan untuk mendapatkan informasi proses bisnis/ kegiatan pada PPTI, daftar layanan TI, serta data yang masih belum didapat dari saat melakukan tahap observasi.

Adapun tahapan yang harus dilakukan sebelum melakukan kegiatan wawancara pada bagian PPTI, yaitu (1) Merumuskan pertanyaan, (2) Pertanyaan ditujukan pada siapa, (3) Objek observasi dan wawancara.

3.2.1 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan setelah mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh PPTI, 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) *Framework ITIL v3*, (2) *IT Service Management*, (3) *ITIL Service Strategy*, (4) *Strategi Management for IT Services*, (5) *IT Service Portfolio*, (6) *Demand Management*, dengan cara mencari dokumen pendukung seperti halnya dokumen penelitian, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan kasus yang dihadapi.

3.3.1 Observasi

Selain wawancara, juga dilakukan observasi untuk mendukung penelitian. Pada proses observasi pada bagian PPTI, akan dilakukan proses identifikasi, analisis serta melakukan *Forum Group Discussion* proses bisnis dan layanan TI pada bagian PPTI. Tujuan dilakukannya observasi untuk mengetahui bagaimana

jalannya proses bisnis secara nyata bukan hanya berdasarkan rancangannya. Observasi tidak hanya dilakukan untuk mengetahui proses bisnis, namun juga mengetahui bagaimana kondisi saat ini PPTI menyediakan layanan yang ditawarkan.

3.2 Tahap Pengembangan

3.2.1 Identifikasi Sumber dari Prediksi Permintaan

Pada proses ini akan menggunakan metode *forum group discussion* dalam melakukan identifikasi, analisa terhadap dokumen, laporan atau informasi yang mencakup layanan TI dan proses kegiatan bisnis, dengan tujuan mendapatkan wawasan untuk aktivitas yang bersangkutan, dan membantu dalam memprediksi tingkat permintaan. Adapun dokumen atau sumber informasi yang dapat menjadi informasi *Demand Management* dalam meramalkan permintaan pengguna, yaitu : layanan TI dan pengguna layanan TI.

3.2.2 Pola Aktivitas Bisnis (Patterns of Business Activity)

Dengan berjalannya aktivitas bisnis dengan layanan TI yang ada, maka pada tahap ini dilakukan proses identifikasi dan dokumentasi serta melakukan kontrol terhadap perubahan kegiatan bisnis pada layanan TI yang ada. Berikut parameter yang digunakan dalam menentukan/ pendokumentasian pada PBA;

- a. Klasifikasi : digunakan untuk menentukan jenis layanan TI, pengguna, fungsi pada layanan TI.
- b. Beberapa atribut yang digunakan : (1) Frekuensi berdasarkan seberapa sering suatu pola pada layanan TI terjadi. (2) Volume berdasarkan *intensitas* layanan

TI pada suatu waktu. (3) Durasi berdasarkan ketersediaan waktu akses layanan TI.

- c. Beberapa indikator permintaan yang diperlukan, seperti (1) Kinerja berdasarkan ukuran pencapaian oleh sistem, pengguna pada layanan TI. (2) Keamanan dan privasi berdasarkan informasi, pengguna, layanan TI. (3) Ketersediaan berdasarkan *prosentase* akses layanan TI (*Up Time*).
- d. Pada *Service Asset Requirement* (kebutuhan asset layanan), tim desain akan menyusun profil pemanfaatan untuk setiap *Patterns of Business Activity* (PBA) dari segi sumber daya yang telah digunakan, kapan dan berapa banyak masing-masing sumber daya dibutuhkan.

3.2.3 Profil Pengguna (*User Profile*)

User Profile (UP) merupakan hasil proses identifikasi dan analisa pada peran serta tanggung jawab dalam organisasi. Dokumentasi UP bertujuan untuk memberikan informasi tentang peran, tanggung jawab, interaksi pengguna dan layanan TI terkait.

Pada tahapan ini dilakukan *mapping* pengguna berdasarkan peran dan tanggung jawab, kebutuhan pengguna, terkait Layanan TI dan fiturnya. Hal tersebut meliputi jumlah tiap pengguna dalam tiap layanan TI yang digunakan.

Dengan adanya dokumen UP dan PBA, informasi yang terdapat pada dokumen tersebut bisa digunakan untuk memilah dan melayani permintaan dengan layanan yang tepat, tingkat layanan dan asset layanan.

3.2.4 Manajemen Permintaan Berdasarkan Aktivitas

Dalam mengelolah permintaan pengguna berdasarkan aktivitas, penyedia layanan melakukan pengelolaan dan realisasi permintaan atau perubahan layanan

TI dari pengguna, berdasarkan form permintaan dari pengguna terhadap layanan TI yang sudah di sediakan. Dengan melakukan analisis kebutuhan dan kelayakan pada form permintaan, saran, dan keluhan dari pengguna mana saja yang akan disetujui dan direalisasikan nantinya, dengan menggunakan PBA dan UP sebagai referensi atau rujukan terhadap informasi kebutuhan layanan TI dan pengguna, meliputi kebutuhan aset layanan dan fitur pada layanan TI pada saat ini. Pada tahapan ini akan di hasilkan standar dan prosedur untuk pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas.

3.2.5 Membuat Penawaran Layanan yang Berbeda

Ketika menganalisis PBA, akan tampak jelas bahwa terdapat perbedaan pada tingkat kinerja yang diperlukan untuk waktu yang berbeda, atau kombinasi yang berbeda pada pemanfaatannya. Dalam tahapan ini, perlu melakukan koordinasi dengan proses *service portofolio management* dengan menerapkan metode *forum group discussion* untuk menentukan atau menghasilkan penawaran dan pembuatan layanan yang berbeda dan melakukan perubahan atau *update* informasi layanan pada PBA. Pada tahap ini akan menghasilkan dokumen standar dan prosedur untuk menunjang proses pembuatan penawaran layanan TI yang berbeda.

3.2.6 Manajemen Permintaan Operasional

Salah satu kegiatan dari manajemen permintaan selama operasi layanan adalah melakukan pengelolaan dan penanganan permintaan pengguna pada layanan TI dan sumber daya.. Dalam tahapan ini akan melakukan koordinasi dengan *service strategy* untuk menentukan pola tindakan yang akan digunakan atau dijadikan sebagai acuan pembuatan dokumen kebijakan manajemen permintaan.

3.3 Tahap Akhir

Tahap terakhir yang di lakukan adalah mendokumentasikan hasil dari proses - proses yang telah dilaksanakan pada tahap pengembangan yang telah dilakukan sebelumnya, yaitu:

1. Dokumentasi *User Profile* (UP)

Profil pengguna berisi informasi tentang peran dan tanggung jawab, kebutuhan pengguna, layanan TI dan fiturnya, lingkungan kerja dan konteks sosial dari pengguna layanan TI yang ada pada PPTI.

2. Dokumentasi *Pattern of Business Activity* (PBA)

Dokumentasi PBA berfungsi dalam mewakili dinamika bisnis pada PPTI dan termasuk interaksi dengan pengguna yang berkaitan dengan layanan TI, PBA akan didokumentasi secara resmi dan terdokumentasi di dalam *Customer Portfolio*.

3. Dokumen kebijakan *Standart Operation Prosedure* (SOP)

Dokumentasi mekanisme dalam proses perencanaan *Demand Management*, berupa pendokumentasian kebijakan *Demand Management* dan *Standart Operation Prosedure* (SOP) untuk manajemen permintaan berdasarkan aktivitas dan pembuatan penawaran layanan baru pada PPTI.