

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bagian Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI) merupakan salah satu bagian di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya (Stikom Surabaya) yang memiliki peran sangat penting dalam menjamin jalannya Sistem dan Teknologi Informasi (STI) untuk mendukung jalannya proses bisnis pada Stikom Surabaya. PPTI mempunyai tanggung jawab mengembangkan dan menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk mendukung proses bisnis, oleh karena itu di dalam PPTI terdapat tiga bagian yang memiliki peran masing-masing mulai dari bagian pengembangan infrastruktur jaringan, pengembangan sistem informasi, dan manajemen *website*. Fungsi utama dari PPTI sendiri yaitu mendukung Stikom Surabaya untuk menciptakan *corporate* yang sehat dan produktif, menghasilkan pengembangan dan karyawan inovatif sesuai bidang kajian dan kompetensi, serta meningkatkan kualifikasi dan kompetensi sumber daya manusia.

PPTI tentunya memiliki peran penting bagi institusi dalam mencapai visi dan misinya, mengembangkan dan menerapkan teknologi informasi sebagai bagian yang tak terpisahkan dalam proses pembelajaran dan pelayanan baik akademik maupun non-akademik. Saat ini PPTI belum memiliki standar dalam mengelola layanan TI untuk mengetahui apakah layanan tersebut masih layak atau tidak untuk digunakan. PPTI juga mempunyai prosedur dalam melayani *feedback* berupa saran dan keluhan. Dalam satu minggu bisa terjadi empat hingga tujuh saran dan keluhan,

dari semua saran dan keluhan tersebut PPTI belum memiliki standar penyelesaiannya. Sehingga dalam penyelesaiannya tidak dapat maksimal dan PPTI tidak dapat mengetahui manfaat serta risiko setiap layanan. Hal tersebut karena PPTI belum memiliki IT *service portfolio*, sehingga menyebabkan PPTI tidak bisa melakukan evaluasi terhadap layanan yang dimiliki serta PPTI tidak dapat mengetahui layanan mana yang harusnya masih dapat dijalankan atau dihentikan. Dampak dari kendala tersebut PPTI tidak dapat mengetahui apakah layanan tersebut masih berfungsi dengan baik atau tidak sebagai upaya untuk melakukan evaluasi terhadap layanan TI yang disediakan, maka dibutuhkan perencanaan *service portfolio management*.

Pada proses ini dilakukan analisis layanan serta rencana strategi yang dimiliki PPTI untuk melakukan identifikasi peluang perbaikan layanan yang kemudian digunakan untuk membuat sebuah dokumen pengelolaan layanan TI. Hasil akhir dari tahap ini yaitu portofolio layanan TI, dimana portofolio layanan TI meliputi 1) *retired services* yang berisi tentang layanan yang dulu pernah dilakukan dan sudah tidak digunakan lagi; 2) *services catalog* yang berisi tentang layanan yang saat ini disediakan; dan 3) *services pipeline* yang berisi tentang layanan yang akan dilakukan kedepannya. Portofolio layanan TI dimaksudkan untuk memberikan tinjauan tentang layanan TI dan rincian lebih spesifik mengenai setiap layanan TI. Selain portofolio layanan TI, dihasilkan pula cara mengelola layanan TI berupa *Standard Operating Procedure (SOP)* supaya tetap *up to date*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka perumusan masalah pada PPTI Stikom Surabaya yaitu bagaimana membuat *Service Portfolio Management* pada PPTI Stikom Surabaya menggunakan standar *Service Strategy* ITIL versi 3?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, didapatkan batasan masalah yang dibahas dalam perancangan ini:

1. Perencanaan *Service Portfolio Management* menggunakan standar ITIL versi 3 edisi 2011.
2. Perencanaan *Service Portfolio Management* mengacu pada proses *service strategy* ITIL versi 3 edisi 2011.
3. Proses perencanaan *service portfolio management* difokuskan pada layanan TI untuk data dan informasi.
4. Proses perencanaan *service portfolio management* difokuskan pada layanan TI untuk jaringan *internet* secara *internal*.
5. Penelitian ini hanya membahas secara detail tentang 5 layanan, yang meliputi Stikomapps, Sicyca, Brilian, Wifi dan Wired.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu menghasilkan sebuah dokumen IT *service portfolio* yang berisi daftar layanan TI dan cara pengelolaan layanan TI berupa dokumen SOP pada bagian PPTI Stikom Surabaya menggunakan panduan ITIL versi 3.

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

Dalam bab ini dijelaskan latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dijelaskan landasan-landasan teori yang digunakan untuk membantu menyelesaikan masalah yang meliputi antara lain Layanan Sistem dan Teknologi Informasi, *IT Service Management*, *Information Technology Infrastructure Library*, *Service Strategy* dan *IT Service Portfolio*.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tahap-tahap yang dikerjakan dalam penyelesaian tugas akhir mulai dari tahap awal, tahap pengembangan, dan tahap akhir.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang hasil yang telah diperoleh dari analisis data untuk menghasilkan *service portfolio* dan standar sesuai dengan layanan TI dan ITIL V3.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini dijelaskan tentang kesimpulan dari pembahasan permasalahan yang telah dilakukan dan saran untuk pengembangan *service portfolio* yang telah dibuat.