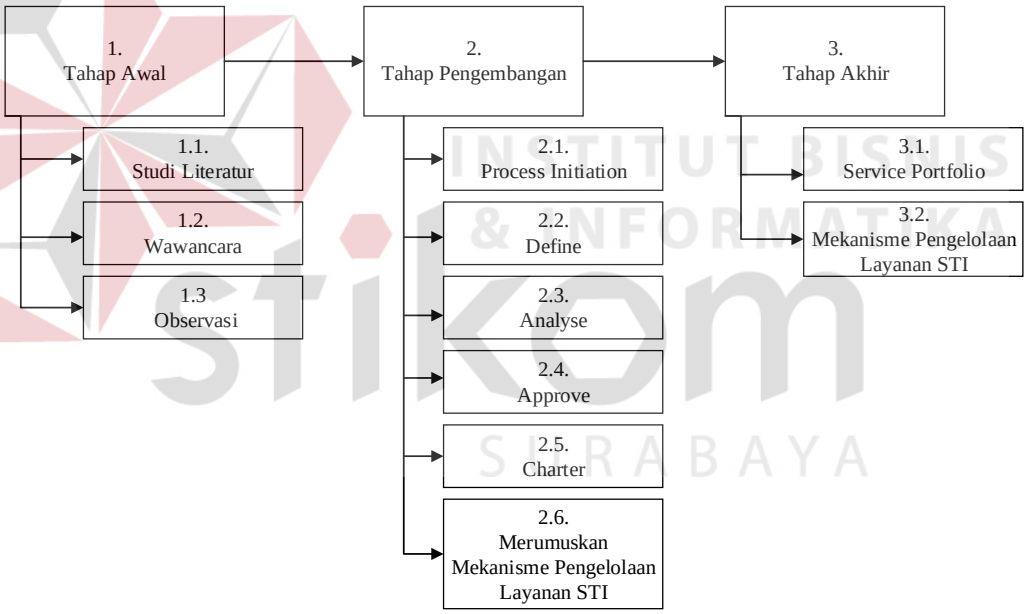
BAB III

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini terbagi menjadi tiga tahap yaitu: 1) Tahap awal; 2) Tahap pengembangan; dan 3) Tahap akhir. Proses yang dilakukan pada tahap awal adalah pengumpulan data untuk melaksanakan tahap pengembangan, pada tahap pengembangan melakukan pengolaan data melalui metode-metode yang telah dijelaskan, pada tahap akhir menjelaskan mengenai hasil dari proses pengelolaan data. Tahapan pada metode penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.

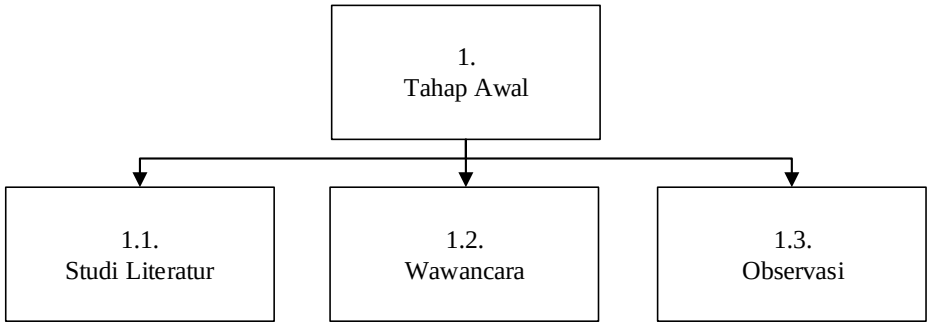


Gambar 3.1 Metode Penelitian

3.1 Tahap Awal

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data untuk mendukung pembuatan rumusan masalah yang akan dikembangkan lebih detail. Tahap awal ini terbagi

dalam tiga tahapan yaitu 1) Studi literatur; 2) Wawancara; dan 3) Observasi Proses pada tahap awal selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2 Tahap Awal

3.1.1 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mendukung tahap pengembangan hingga tahap akhir, serta dilakukan untuk mendapatkan materi lebih mendalam mengenai hal yang berhubungan dengan solusi, yaitu: 1) *Framework* ITIL versi 3; 2) IT *Service Management*; 3) ITIL *Service Strategy*; 4) *Service Portfolio Management*; dan 5) IT *Service Portfolio*.

3.1.2 Wawancara

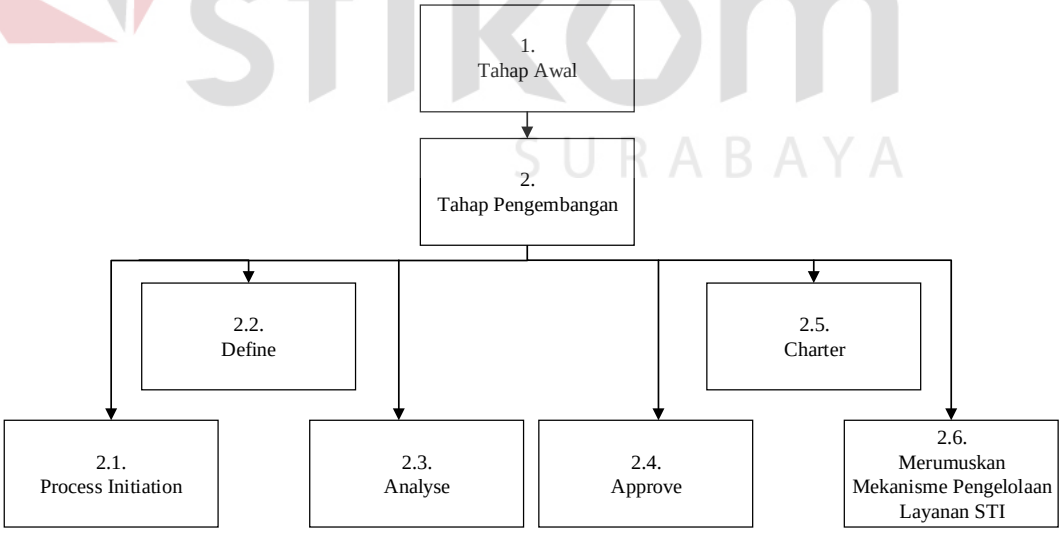
Proses wawancara dilakukan pada bagian PPTI dengan Kepala Bagian PPTI serta beberapa karyawan sebagai narasumbernya. Wawancara dilakukan dengan menanyakan tantang seputar kegiatan yang dilakukan PPTI, daftar layanan TI, serta data - data lain yang menunjang dalam penelitian. Sehingga dapat memperjelas solusi yang diberikan kepada bagian PPTI. Dari wawancara ini, data yang akan didapatkan yaitu: 1) Visi dan Misi; 2) Tujuan; 3) Struktur Organisasi; dan 4) Tugas pokok dan fungsi.

3.1.3 Observasi

Dalam penelitian juga dilakukan observasi untuk mendukung penelitian. Dalam proses observasi pada PPTI yang akan dilakukan adalah identifikasi, analisis serta pengamatan. Observasi ini dilakukan langsung dengan melihat apa yang ada dan terjadi di PPTI Stikom Surabaya secara nyata tidak berdasarkan rancangannya. Observasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana kondisi saat ini PPTI Stikom Surabaya dalam menyediakan layanan yang ditawarkan. Dari observasi ini, data yang didapatkan yaitu layanan yang ada pada PPTI.

3.2 Tahap Pengembangan

Service Portfolio Management merupakan proses pengelolaan *Service Portfolio* mulai dari pelayanan mana yang akan digunakan dan bagaimana pelayanan yang digunakan tersebut berjalan (siklusnya). Proses pada tahap pengembangan dapat dilihat pada Gambar 3.3.



Gambar 3.3 Tahap Pengembangan

3.2.1 *Process initiation*

Process initiation dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum tentang layanan TI yang diberikan oleh PPTI. Gambaran tersebut didapat dari melakukan *review* pada dokumen profil PPTI dan diskusi dengan kepala bagian dan kasie. Pengembangan jaringan. Tentang layanan TI pada PPTI, rencana pengembangan pada PPTI, dan pengelolaan layanan lainnya. Hasil dari diskusi tersebut adalah gambaran umum layanan yang ada pada PPTI tentang layanan yang pernah dilakukan dan sudah tidak digunakan, layanan yang saat ini disediakan, dan layanan yang akan dilakukan kedepannya oleh PPTI.

3.2.2 *Define*

Setelah *process initiation* dan mengetahui apa saja layanan yang ada pada PPTI selanjutnya masuk pada proses *define*, dimana pada bagian ini proses yang dilakukan adalah menentukan hasil yang diinginkan, peluang, serta kebutuhan *utility* dan *warranty* dari layanan yang diberikan PPTI. Dalam mendefinisikan atau menentukan ada beberapa hal yang perlu didiskusikan dengan kepala bagian PPTI yaitu tentang proses bisnis, permintaan layanan, saran layanan, rencana peningkatan layanan, dan layanan yang ada. Hasil dari pembahas yang dilakukan adalah penentuan hasil bisnis yang diinginkan, peluang, serta kebutuhan *utility* dan *warranty* yang sesuai dengan PPTI.

3.2.3 *Analyse*

Setelah semua layanan dan kebutuhan ditentukan selanjutnya masuk pada proses *analyse*, dimana pada bagian ini proses yang dilakukan adalah untuk melakukan *review* portofolio layanan, serta menganalisis investasi, nilai dan prioritas. Proses tersebut dilakukan dengan membentuk *forum group discussion*

bersama kepala bagian yang akan membahas portofolio layanan, serta investasi, nilai dan prioritas. Hasil dari diskusi yang dilakukan berupa dokumen standar *review* portofolio layanan dan standar analisa investasi, nilai dan prioritas.

3.2.4 *Approve*

Setelah melakukan analisis pada layanan di proses sebelumnya, maka pada proses ini semua layanan yang telah didefinisikan butuh untuk disetujui. Persetujuan ini dilakukan dengan berdiskusi dengan kepala bagian tentang layanan yang digunakan, layanan yang dihentikan, dan usulan perubahan atau layanan kedepannya. Hasil dari proses ini adalah daftar layanan yang sudah disetujui dan akan digunakan oleh PPTI.

3.2.5 *Charter*

Dalam *service portfolio management* terdapat proses *Service charter* dimana proses ini memastikan bahwa semua *stakeholder*, pengembang, tester dan staf memiliki pemahaman yang sama tentang layanan apa saja yang telah disetuji. Dalam proses ini untuk menyamakan pemahaman dibentuk sebuah *forum group discussion* yang membahas komunikasi kepada *stakeholder*, layanan dan prioritas layanan serta perkembangan dan pembaruan layanan. Hasil dari pembahasan tersebut diharapkan seluruh bagian yang ada pada PPTI paham tentang apa yang telah disetujui atau dibangun.

3.2.6 Merumuskan Mekanisme Pengelolaan Layanan TI

Proses merumuskan mekanisme pengelolaan layanan TI pada PPTI bertujuan untuk menetapkan standart pengelolaan layanan TI. Cara merumuskan dalam proses ini dapat dengan membentuk *forum group discussion* untuk

menentukan bagaimana prosedur dalam pengelolaan layanan TI yang ada pada PPTI. Hasil dari pembahasan dapat berupa dokumen standar yang nantinya dapat menjadi acuan dalam mengelola layanan TI yang digunakan oleh PPTI.

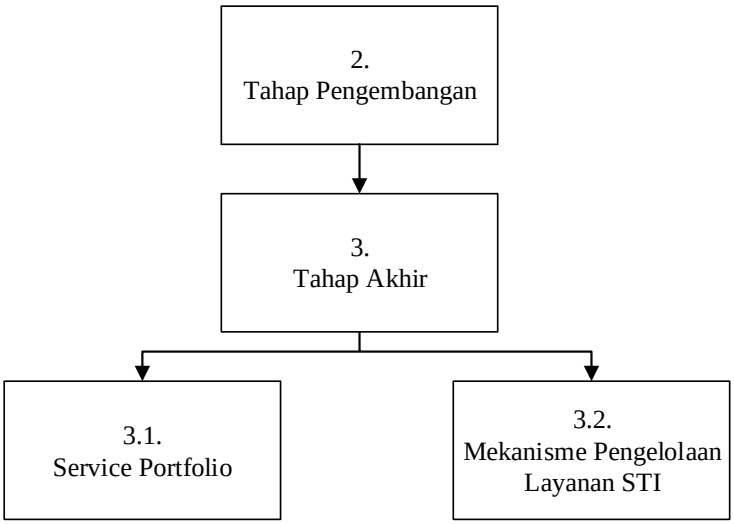
3.2.7 *Forum Group Discussion*

Pada tahap ini akan membahas tentang bagaimana cara menentukan arah tujuan dan keputusan mengenai tim proyek terhadap pihak perusahaan. Diskusi ini berfungsi sebagai pencarian informasi yang dirancang agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pada awal tahap tim proyek memberikan solusi yang bisa ditawarkan ke perusahaan, jika seudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan maka tim proyek bisa melanjutkan rancangan solusi yang selanjutnya. Namun jika solusi yang ditawarkan belum sesuai dengan kebutuhan perusahaan maka tim proyek akan kembali melakukan diskusi terkait dengan solusi yang dibutuhkan oleh perusahaan. Dalam proses yang dilakukan ini memiliki beberapa tahapan yaitu:

1. Menentukan topik dan arah tujuan yang dibahas oleh perusahaan dan tim proyek.
2. Menetapkan lingkup dari pengerjaan tim proyek yang akan dikerjakan.
3. Melakukan pemaparan mengenai solusi apa yang akan dibuat oleh tim proyek.
4. Melakukan diskusi dengan tim proyek serta perusahaan mengenai hasil solusi yang telah dipaparkan
5. Memastikan bahwa perusahaan telah menyetujui hasil akhir dari pengerjaan tim proyek.

3.3 Tahap Akhir

Pada tahap ini menjelaskan hasil dari proses-proses yang dilakukan pada tahap pengembangan. Hasil dari tahap akhir dapat dilihat pada Gambar 3.4.



Gambar 3.4 Tahap Akhir

Hasil dari proses-proses tersebut dapat digunakan dalam penyelesaian masalah yang terjadi pada PPTI Stikom Surabaya. Keluaran yang dihasilkan dari proses *service portfolio management* adalah:

1. *Service Portfolio*

Dokumen yang dihasilkan dalam *service portfolio* berisi tentang daftar layanan TI yang dulu pernah dilakukan dan sudah tidak digunakan lagi, daftar layanan TI yang saat ini disediakan dan layanan TI yang akan dilakukan kedepannya oleh PPTI.

2. Mekanisme pengelolan layanan TI

Pada mekanisme pengeloaan layanan TI menghasilkan Dokumen yang dapat dipakai sebagai acuan dalam pengeloaan layanan TI supaya tetap *up to date*, yang berupa dokumen SOP pengelolaan layanan TI yang dimiliki oleh PPTI.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA