

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI) merupakan bagian di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang 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 dua bagian yaitu (1) Pengembangan Infrastruktur Jaringan, (2) Pengembangan Sistem Informasi.

Setiap bagian tersebut memiliki ruang lingkup masing-masing dalam mencapai tujuan institusi. Bagian Pengembangan infrastruktur jaringan bertugas dalam mengelola hal yang berkaitan dengan jaringan di dalam Stikom Surabaya mulai dari *hardware*, dan *software* (sistem operasi). Kemudian selain itu ada bagian pengembangan sistem informasi yang berkaitan dengan sistem yang berjalan di dalam institusi mulai dari penggunaan aplikasi oleh karyawan, dan mahasiswa (Sicyca & Stikomapps), Sedangkan pada bagian manajemen *website* bertujuan untuk mengelola *website* dalam segi keamanan dan ketersediaan akses *website*.

Fungsi utama dari PPTI yaitu menunjang Visi, Misi, dan Tujuan dari Stikom Surabaya. PPTI berfungsi untuk mendukung salah satu misi Stikom Surabaya yaitu “Menciptakan *Corporate* yang Sehat dan Produktif” menghasilkan pengembangan

dan karya inovatif ipteks sesuai dengan bidang kajian dan kompetensi dan “Meningkatkan kualifikasi dan kompetensi sumber daya manusia”

Saat ini PPTI masih belum mempunyai mekanisme mengelola hubungan antara pihak *provider* yaitu PPTI dengan pengguna layanan dan pihak PPTI juga masih belum mengetahui siapa saja pengguna yang akan memakai layanan tersebut. Selain itu, PPTI juga belum mempunyai *customer portfolio* yang berfungsi untuk mengoptimasi performa PPTI.

Solusi yang ditawarkan adalah membuat perencanaan *Business Relationship Management*. Pada proses tersebut dilakukan analisa tentang membangun hubungan antara penyedia layanan dengan pengguna. Standar ITIL dipilih karena berfungsi untuk menyelaraskan pelayanan TI dengan kebutuhan bisnis perusahaan dan berfokus kepada pengukuran secara terus menerus dan perbaikan kualitas layanan TI yang diberikan.

Hasil dari pembuatan *Service Strategy* pada proses *Business Relationship Management (BRM)* adalah *customer portfolio* yang berfungsi untuk mengetahui siapa saja *customer* yang berperan di dalam layanan tersebut dan mengetahui siapa saja pengguna yang akan memakai layanan tersebut. Selain *customer portfolio*, juga dihasilkan mekanisme pengelolaan hubungan antara PPTI dengan pengguna. Mekanisme hubungan tersebut antara lain meliputi proses untuk membantu mengetahui kepuasan pelanggan dan edukasi bagi pengguna. Bentuk mekanisme tersebut kebijakan dan dapat berupa *Standart* dan *Procedure*.

Proses *Business Relationship Management* diperlukan untuk menghasilkan *customer portfolio* dan mekanisme hubungan yang digunakan oleh bagian PPTI. Sebuah standar digunakan sebagai landasan untuk mendukung proses BRM. *Information Technology Infrastructure Library v3 (ITIL v3)* merupakan salah satu standar terbaik dalam bidang penyediaan pelayanan TI. ITIL merupakan gabungan dari *best practice* yang pernah digunakan yang bergerak dalam bidang penyedia pelayanan TI.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka perumusan masalah pada PPTI Stikom Surabaya yaitu bagaimana menghasilkan proses *Business Relationship Management* PPTI Stikom Surabaya yang mengacu pada *Service Strategy* di ITIL v3?

## 1.3 Batasan Masalah

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

1. Perencanaan *Business Relationship Management* menggunakan standar ITIL v3 edisi 2011.
2. Perencanaan *Business Relationship Management* mengacu pada proses *service strategy* ITIL v3 edisi 2011.
3. Proses perencanaan *Business Relationship Management* difokuskan pada layanan TI untuk data dan informasi, serta jaringan internet secara internal.
4. Penelitian ini hanya membahas 40 layanan, dimana nantinya akan dilakukan analisa lebih lanjut terkait prioritas layanan mana yang terpenting.

## 1.4 Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini yaitu membuat dokumen *Business Relationship Management* meliputi *Customer Portfolio* dan mekanisme hubungan penyedia layanan dengan pengguna pada bagian PPTI Stikom Surabaya menggunakan panduan ITIL v3.

## 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

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

**BAB II :LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan landasan teori yang digunakan untuk mendukung penyelesaian masalah yang meliputi antara lain Layanan STI, ITIL, *Services Portfolio, IT Services Management, Service Strategy*, dan *Business Relationship Management*.

**BAB III :METODE PENELITIAN**

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

**BAB IV :HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan hasil yang diperoleh dari analisa yang telah dilakukan dalam metode penelitian untuk menghasilkan dokumen manajemen strategi yang sesuai dengan PPTI dan ITIL V3.

**BAB V :PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari pembahasan permasalahan yang telah dilakukan dan saran untuk pengembangan prosedur yang telah dibuat.