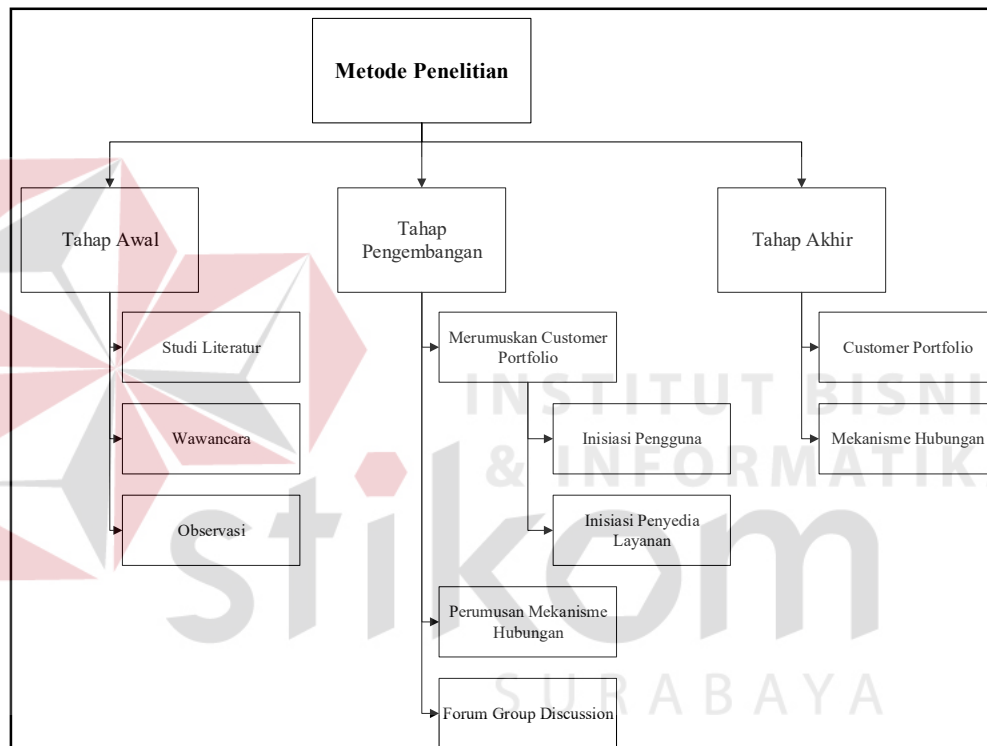


### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini ada 3 tahap yang dilewati yaitu: (1) tahap awal, (2) tahap pengembangan, dan (3) tahap akhir. Berikut ini adalah metode penelitian yang terdapat pada Gambar 3.1



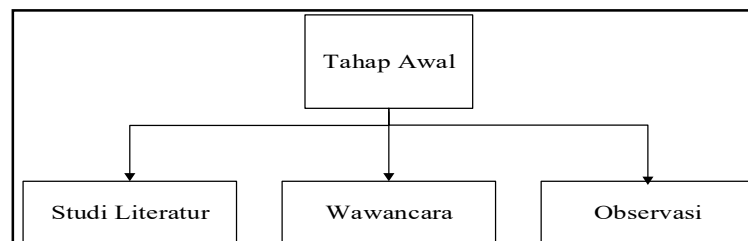
Gambar 3.1 Bagan Metode Penelitian

Pada tahap awal dilakukan pengumpulan data yang diperlukan untuk melaksanakan tahap pengembangan, pada tahap pengembangan dilakukan pengolahan data yang didapat melalui metode-metode yang sudah dijelaskan di tahap awal dan pada tahap akhir dijelaskan mengenai apa saja yang dihasilkan dari proses di tahap pengembangan

Tahap awal pada penelitian ini yaitu pelaksanaan studi literatur, wawancara, dan observasi. Kemudian dilanjutkan dengan tahap pengembangan yang dibagi menjadi dua yaitu yang pertama adalah pengembangan tahap merumuskan *customer portfolio* dan yang kedua adalah perumusan mekanisme hubungan. Setelah tahap pengembangan selesai dilaksanakan, dilanjutkan pada tahap akhir yang berisi mengenai dokumen apa saja yang dihasilkan dari penelitian ini. Hasil akhir dari penelitian ini yaitu berupa dokumen *customer portfolio* yang berisi apa saja layanan dari PPTI dan siapa saja pengguna layanan TI di PPTI Stikom Surabaya serta mekanisme hubungan antara penyedia layanan dan pengguna.

### 1.1 Tahap Awal

Pada tahap awal dilakukan pengumpulan data yang nantinya akan mendukung pembuatan rumusan layanan yang nantinya akan dikembangkan untuk perumusan lebih detail layanan-layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan dan menjadi dokumen yang membantu penyedia layanan mencapai tujuan bisnis. Tahap awal terbagi menjadi tiga tahap yaitu: 1. Studi Literatur, 2. Wawancara, 3. Observasi. Proses pada tahap awal bisa dilihat pada Gambar 3.2



Gambar 3.2 Tahap Awal

### 1.1.1 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 Edisi 2011
2. *IT Service Management*
3. *ITIL Service Strategy*
4. *Strategi Management for IT Services.*
5. *IT Service Portfolio*
6. *Business Relationship Management*

### 1.1.2 Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data yang tidak bisa terlihat pada saat melakukan observasi, wawancara pada bagian PPTI bisa dilakukan langsung dengan pihak PPTI yang terdiri atas kepala bagian, kepala sie pengembangan jaringan dan kepala sie pengembangan sistem informasi sebagai narasumbernya untuk pendukung informasi dengan tujuan untuk mencari informasi mengenai proses bisnis dan kondisi PPTI saat ini, sehingga dapat memperjelas solusi yang diberikan kepada bagian PPTI. Tahapan wawancara yang akan dilakukan ini akan didapatkan data berupa:

1. Merumuskan Pertanyaan
2. Mengajukan pertanyaan Kepada Bagian PPTI beserta Staff
3. Obyek observasi dan wawancara

### 1.1.3 Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang menggunakan pertolongan indra mata. Pada proses observasi yang dilakukan pada bagian PPTI, akan dilakukan proses identifikasi, analisa dan melakukan *Forum Discussion* proses bisnis dan layanan TI pada bagian PPTI. Observasi ini dilakukan untuk mengetahui proses bisnis PPTI, gambaran umum perusahaan, visi, misi, dan tujuan perusahaan, struktur organisasi perusahaan serta kondisi TI PPTI.

## 1.2 Tahap Pengembangan

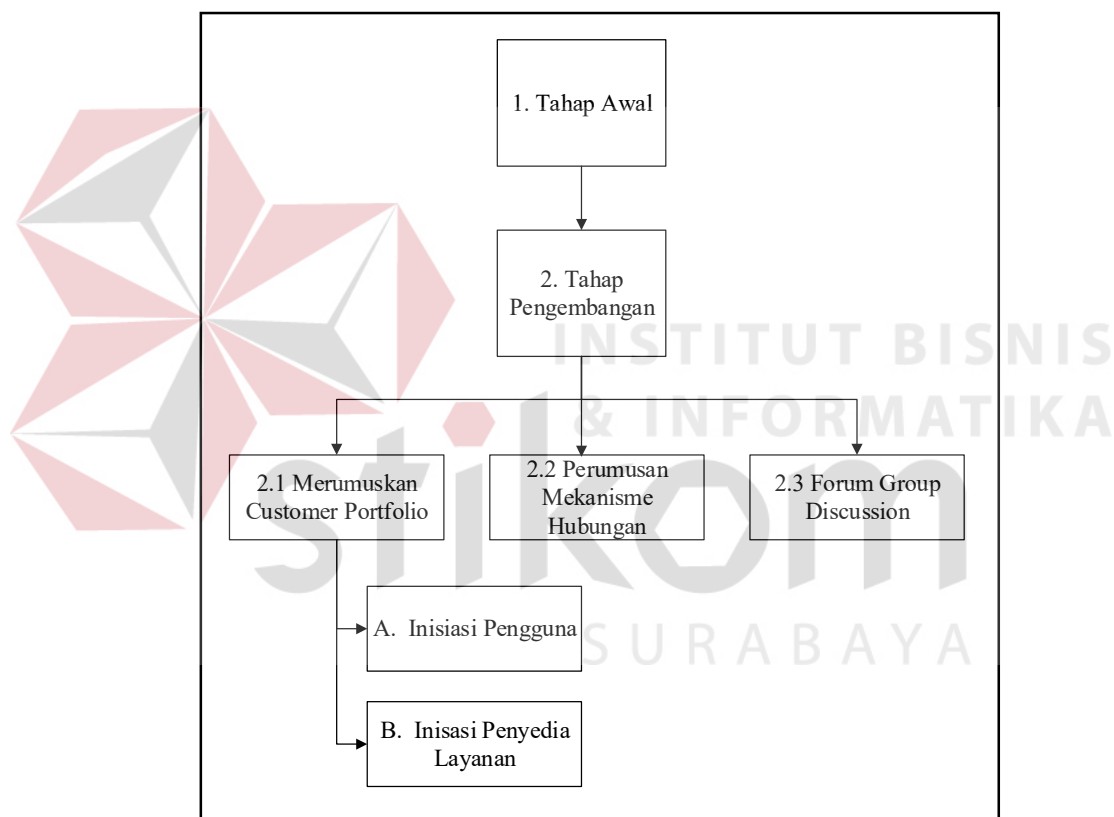
BRM adalah sebuah proses yang memungkinkan BRM untuk menyediakan *link* antara penyedia layanan dengan pengguna pada level *strategic* dan *tactical*. BRM bertujuan untuk memelihara hubungan yang positif dengan pengguna. ITIL BRM mengenali kebutuhan pelanggan yang sudah ada dan pengguna potensial dan memastikan bahwa layanan yang sesuai dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Manfaat yang didapatkan oleh PPTI Stikom Surabaya dengan adanya pembuatan *IT Service Portfolio*, yaitu:

1. PPTI bisa memelihara relasi bisnis dengan pengguna layanan berdasarkan kebutuhan dari pengguna.
2. PPTI bisa mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan menjaga agar PPTI bisa tetap menjaga kebutuhan saat kondisi kebutuhan bisnis yang berubah-ubah.
3. PPTI bisa memastikan dapat memahami perspektif pengguna dan bisa memprioritaskan pelayanan di bagian PPTI.

4. Memastikan bahwa PPTI telah memenuhi kebutuhan pengguna dan tingkat kepuasan pengguna tinggi.
5. PPTI memiliki tempat untuk keluhan dan proses peningkatan pengguna

*Business Relationship Management* terdiri atas dua tahap yaitu perumusan *customer portfolio* dan perumusan mekanisme hubungan antara penyedia layanan dengan pengguna. Proses tahap pengembangan dapat dilihat pada Gambar 3.3



Gambar 3.3 Tahap Pengembangan

### 1.2.1 Perumusan *Customer Portfolio*

Di dalam merumuskan *customer portfolio*, terdapat dua proses yang dilakukan yaitu:

### A. Inisiasi Pengguna

Penentuan inisiasi pengguna dilakukan berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada PPTI Stikom Surabaya. Proses inisiasi pengguna dilakukan untuk mendapatkan daftar layanan yang dipakai di dalam PPTI dan pengguna yang memakai layanan TI yang telah disediakan oleh PPTI.

### B. Inisiasi Penyedia Layanan

Inisiasi penyedia layanan dilakukan untuk mendapatkan proses masukan dari pengguna untuk membuat layanan baru. Proses inisiasi pengguna meliputi:

1. *Strategy Management for IT Services* telah mengidentifikasi sebuah kebutuhan untuk perkembangan terhadap layanan yang telah ada. BRM diinisiasi untuk mengeksekusi aktifitas di dalam layanan strategi. Hasil dari *Strategy Management for IT Services* menjelaskan mengenai strategi apa saja yang dipakai oleh penyedia layanan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Untuk membantu strategi dari penyedia layanan, dibutuhkan taktik sehingga dapat membantu strategi dari penyedia layanan.
2. *Service Level Management* merevisi ataupun membuat rancangan baru *service level agreements* (SLA) apakah sudah sesuai dengan kebutuhan proses bisnis perusahaan atau belum. SLA yang dibuat berisikan kontrak kerja antara penyedia layanan dengan pengguna. SLA tersebut berfungsi sebagai jaminan antara penyedia layanan dengan pengguna yang berisi layanan TI, target layanan, pengguna layanan, aktifitas layanan, kinerja layanan, dan target penyelesaian kendala.
3. *Demand Management* butuh untuk mengkualifikasi pola dari aktifitas bisnis sebagai bagian dari pendefinisian kapasitas rencana organisasi tersebut. Aktifitas

yang dilakukan *demand management* adalah sebagai berikut: 1) Nama layanan, 2) Deskripsi layanan, 3) Jenis layanan TI, 4) Kegunaan layanan TI, 5) Kebutuhan layanan TI, 6) Pengguna layanan TI, 7) Frekuensi (seberapa sering suatu pola pada layanan TI terjadi), 8) Volume (*intensitas* layanan TI pada suatu waktu), 9) Durasi (Ketersediaan layanan), 10) Kinerja/ performa, 11) Keamanan dan privasi, 12) Ketersediaan, 13) Kebutuhan sumberdaya, 14) Berapa banyak sumberdaya yang dibutuhkan, 15) Kapan sumberdaya tersebut di gunakan. Isi dari masing – masing PBA disesuaikan dengan layanan TI yang bersangkutan.

4. *Financial management* untuk layanan TI butuh mendefinisikan model biaya yang selaras dengan luaran bisnis dan layanan yang diinginkan perusahaan. *Cost model* yang digunakan oleh pihak PPTI berfungsi untuk menyediakan biaya yang dialokasikan, sedangkan *business case* digunakan untuk menjelaskan keuntungan yang didapatkan setelah layanan dari penyedia layanan ada.

### 1.2.2 Perumusan mekanisme hubungan penyedia layanan dengan pengguna

Dalam Perumusan mekanisme hubungan memiliki kebutuhan sebagai berikut:

1. *Customer agreement portfolio*
2. *Application portfolio*

Untuk mendukung hasil dari output dari BRM maka perlu dibuatkan kebijakan dan prosedur. Isi dari dari kebijakan adalah standar yang digunakan untuk prosedur. Prosedur digunakan untuk membantu dalam pelaksanaan *output* dari BRM. Kebijakan yang akan dibuat hendaknya mencerminkan siklus *Plan-Do-Check-Action* (PDCA) sebagai berikut:

- a. *Plan*: menjelaskan kebijakan di dalam proses perencanaan

- b. *Do*: menjelaskan kebijakan di dalam proses pelaksanaan
- c. *Check*: menjelaskan kebijakan yang menjamin bahwa organisasi telah melakukan pengecekan
- d. *Action*: menjelaskan kebijakan untuk meningkatkan kinerja PPTI ke arah yang lebih baik

Berikut ini adalah langkah langkah yang dibuat dalam pembuatan kebijakan yang nantinya akan digunakan oleh pihak penyedia layanan:

1. Perumusan masalah.
2. Agenda kebijakan.
3. Pemilihan alternatif kebijakan untuk memecahkan masalah
4. Penetapan kebijakan

BRM mengukur kepuasan pelanggan dan membandingkan performa penyedia layanan dengan target kepuasan pelanggan dan nilai yang diperoleh sebelumnya. Tingkat kepuasan ini menjelaskan darimana tingkat keberhasilan tersebut bisa tercapai

Setelah itu terdapat langkah langkah dalam pembuatan Standar dan Prosedur (SOP). Menurut Tathagati (2013) langkah-langkah pembuatan SOP dijelaskan sebagai berikut:

- a. Periksa apakah sudah ada prosedur PPTI yang sudah ada. Jika ada, prosedur tersebut bisa dijadikan sebagai referensi.
- b. Tetapkan batasan lingkup yang akan dibuatkan prosedur.
- c. Definisikan pihak pihak yang terlibat di dalam proses, yaitu pihak PPTI dan pengguna.
- d. Identifikasikan *input* dan *output* dari proses tersebut.



- e. Tentukan ukuran tingkat keberhasilan dari pelaksanaan prosedur.

### 1.2.3 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 sudah 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.

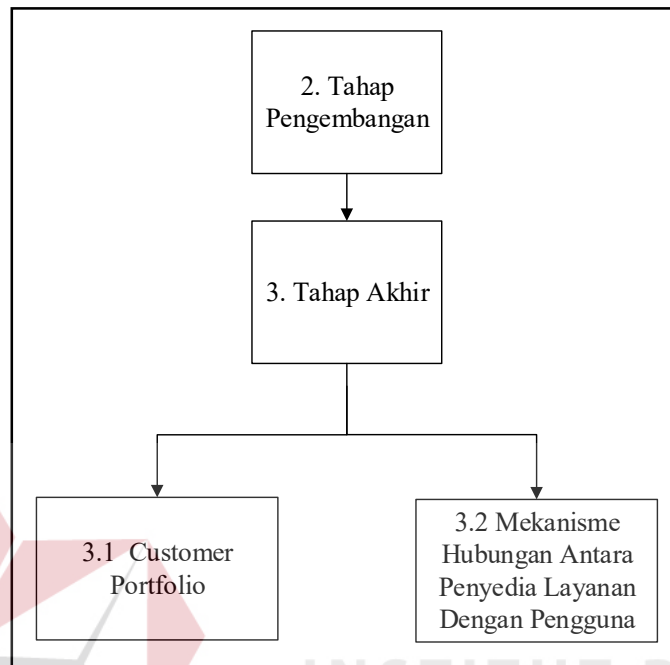
Dalam proses yang dilakukan ini memiliki beberapa tahapan yaitu:

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 PPTI telah menyetujui hasil akhir dari pengerjaan tim proyek.

### 1.3 Tahap Akhir

Tahap akhir adalah tahap dimana dokumen *output* akhir akan dibuat. Tahap akhir akan dijelaskan mengenai pembuatan *output* dokumen yang akan

dilakukan. Berikut ini adalah tahap akhir yang dibuat di dalam metode penelitian bisa dilihat di Gambar 3.4



Gambar 3.4 Tahap Akhir

Dokumen yang dihasilkan oleh *Business Relationship Management* (BRM) berdasarkan tahap akhir yang telah dibuat meliputi:

1. *Customer Portfolio*

Dokumen yang dihasilkan ini isinya:

- a. Jenis layanan
- b. Deskripsi layanan
- c. Kegunaan layanan
- d. Pengguna layanan
- e. Fitur dan aktifitas
- f. Strategi dan Taktik
- g. Kinerja/ performa
- h. Penanggung jawab

- i. Tugas dan kewenangan
  - j. Biaya layanan
  - k. Target layanan
2. Mekanisme hubungan antara penyedia layanan dengan pengguna

Dokumen yang dihasilkan ini isinya:

- a. Kebijakan yang digunakan oleh PPTI
- b. Standar dan Prosedur yang digunakan oleh PPTI

