

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV ini akan membahas tentang hasil analisa dan pembuatan dokumen yang dibutuhkan dari layanan TI di PPTI Stikom Surabaya. Hasil yang didapat dari masing-masing metode dari tahap awal, tahap pengembangan, dan tahap akhir adalah sebagai berikut:

1.1 Tahap Awal

Di dalam tahap awal ini akan dijelaskan tentang hasil yang didapatkan dengan cara studi literatur, wawancara, dan observasi.

1.1.1 Studi Literatur

Metode yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode studi literatur. Metode ini berfungsi untuk mendapatkan materi yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Literatur yang digunakan di dalam tahap ini antara lain:

1. *Framework ITIL v3 Edisi 2011*
2. *IT Service Management*
3. *ITIL Service Strategy*
4. *Strategy Management for IT Services.*
5. *IT Service Portfolio*
6. *Business Relationship Management*

1.1.2 Wawancara

Pada tahap ini telah dilakukan proses wawancara dengan pihak PPTI mengenai proses bisnis yang ada di PPTI, subjek pada wawancara ini adalah Kepala

Bagian PPTI Ibu Sri Suhandiah, S.S. M.M., Kepala Sie Pengembangan Jaringan Pak Slamet, M.T., CCNA, dan Kepala Sie Pengembangan Sistem Informasi Ibu Lina Indrawati, S.Kom. Pertanyaan wawancara dapat dilihat pada Tabel 4.1

Tabel 4.1 Tabel Pertanyaan Wawancara

No.	Pernyataan	Pertanyaan
1.	Gambaran umum PPTI Stikom Surabaya	Bagaimana gambaran umum perusahaan saat ini?
2.	Visi, misi, dan tujuan perusahaan.	Apakah visi misi dan tujuan perusahaan untuk kedepan?
3.	Struktur organisasi perusahaan saat ini.	Bagaimana susunan struktur organisasi pada PPTI?
4.	Proses bisnis perusahaan.	Bagaimana proses bisnis perusahaan saat ini ?
5.	Kondisi STI perusahaan saat ini.	Bagaimana kondisi TI perusahaan pada saat ini ?
6.	Layanan yang disediakan oleh PPTI	Layanan STI apa saja yang disediakan oleh PPTI untuk sivitas ?
7.	Prioritas PPTI saat ini	Dalam penerapan layanan TI yang dipilih, apakah PPTI memiliki prioritas tertentu dalam menjalankan proses bisnis ?
8.	Penanggung Jawab Layanan	siapa saja penanggung jawab tiap layanan?
9.	Daftar Keluhan	Saat ini PPTI sudah memiliki keluhan saat ini?

1.1.3 Observasi

Pada tahap ini penelitian dilakukan menggunakan metode observasi, metode observasi ini berisi tentang:

a. Gambaran umum perusahaan

Unit kerja Pengembangan dan Penerapan Teknologi dan Informasi (PPTI) merupakan salah satu unit kerja di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang berfungsi menjamin berlangsungnya semua kegiatan operasional yang memanfaatkan perangkat teknologi informasi serta melakukan penerapan teknologi baru untuk meningkatkan efektivitas pekerjaan. Unit kerja PPTI ini bertempat di JL.Kedung Baruk no.98 Surabaya. pada bagian PPTI mempunyai kepala bagian yang dikepalai oleh Ibu Sri Suhandiah, S.S. M.M.

b. Visi, misi, dan tujuan PPTI

Unit kerja Pengembangan dan Penerapan Teknologi dan Informasi (PPTI) ini mempunyai visi menjadikan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya sebagai perguruan tinggi yang unggul dan mampu bersaing di tingkat nasional melalui pengembangan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, PPTI memiliki misi dan tujuan yang dapat dilihat pada Tabel 4.2

Tabel 4.2 Visi, Misi, dan Tujuan PPTI

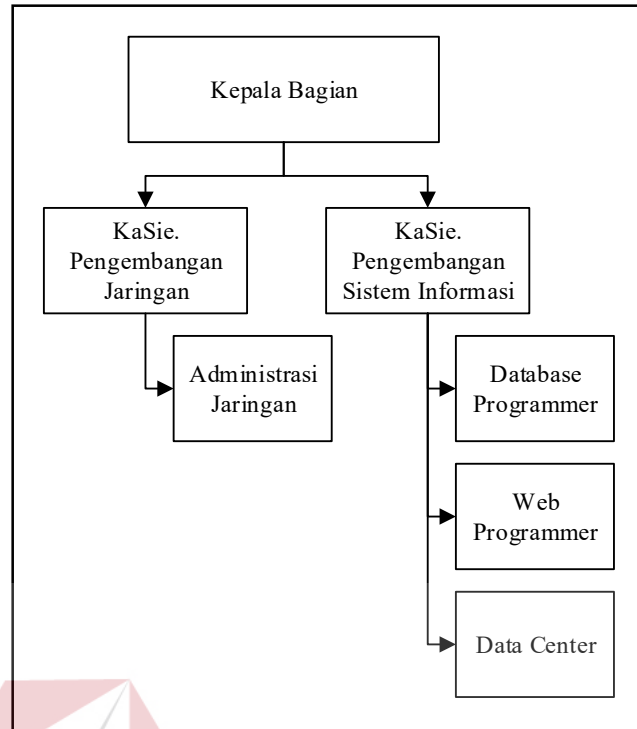
Visi, Misi, dan Tujuan
Visi:
Menjadikan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya sebagai perguruan tinggi yang unggul dan mampu bersaing di tingkat nasional melalui pengembangan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi.
Misi :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana penunjang bagi kemajuan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. 2. Membangun strategi teknologi informasi dan komunikasi secara menyeluruh yang mendukung strategi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

Visi, Misi, dan Tujuan
<p>3. Melakukan inovasi dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi sebagai upaya mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan dan teknologi.</p> <p>4. Menyediakan sumber daya dengan kapasitas dan kemampuan yang profesional mendukung teknologi komputasi hijau.</p>
Tujuan :
<p>1. Menyediakan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang terpadu untuk mendukung kegiatan akademik, administrasi, penelitian, pengabdian masyarakat dan proses belajar mengajar.</p> <p>2. Menyediakan layanan teknologi informasi dan komunikasi bagi seluruh sivitas akademika.</p> <p>3. Menjamin tersedianya teknologi informasi dan komunikasi terkini yang dapat diandalkan serta dapat memenuhi kebutuhan pelaksanaan kegiatan.</p>

c. Struktur organisasi PPTI

Struktur organisasi saat ini yang digunakan oleh PPTI di dalam Gambar 4.1 dijelaskan bahwa PPTI memiliki kepala bagian yang bertugas untuk bertanggung jawab atas dua bagian yaitu:

1. Bagian pengembangan jaringan, bertanggung jawab mengenai ketersediaan jaringan untuk pelaksanaan teknologi komunikasi dari seluruh sivitas akademik yang memiliki sub administrasi jaringan.
2. Bagian pengembangan sistem informasi, bertanggung jawab mengenai ketersediaan sistem informasi dari seluruh sivitas akademik yang memiliki sub *database programmer*, sub *web programmer*, dan sub *data center*.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PPTI Stikom Surabaya

d. Proses bisnis organisasi

Unit kerja Pengembangan dan Penerapan Teknologi dan Informasi (PPTI) ini mempunyai dua proses bisnis yaitu proses bisnis utama dan proses bisnis pendukung. Proses bisnis utama dan proses bisnis pendukung bisa dilihat di Tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3 Proses Bisnis PPTI Stikom Surabaya

Proses Bisnis Utama dan Pendukung
PPTI Stikom Surabaya
Proses Bisnis Utama:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyedia Layanan STI (Internet, Sicyca, Stikomapps dll) 2. Pengembangan Sistem Informasi di dalam Stikom Surabaya 3. Pengelolaan <i>Data Center</i> PPTI

Tabel 4.3 (Lanjutan)

Proses Bisnis Utama dan Pendukung
PPTI Stikom Surabaya
Proses Bisnis Pendukung:
1. Penanganan Keluhan dari Pengguna Layanan

e. Daftar layanan TI yang sedang dipakai

Unit kerja Pengembangan dan Penerapan Teknologi dan Informasi (PPTI) ini mempunyai daftar layanan TI yang dipakai. Layanan TI di PPTI hanya berfokus ke dalam 5 layanan saja karena menurut PPTI kelima layanan tersebut merupakan layanan yang bersifat *urgent*/penting untuk diutamakan. Di dalam Tabel 4.4 terdapat tabel yang menurut PPTI dianggap penting/ *urgent*. Lima layanan yang sudah dipetakan yaitu:

1. Stikomapps yaitu sebuah portal yang berfungsi untuk menyalurkan ke aplikasi yang ada di dalam *domain* Stikom.edu seperti contohnya Sicyca, gmail, *drive*, serta informasi lain yang mendukung.
2. Sicyca yaitu Sistem Informasi *Cyber Campus* adalah aplikasi berbentuk *web* yang memberikan informasi mengenai perkuliahan, perpustakaan, keuangan, hingga absensi. Aplikasi Sicyca ini berfungsi membantu dosen, karyawan, dan mahasiswa Stikom Surabaya untuk memantau akademik maupun non akademik, nilai dan kehadiran.
3. Brilian yaitu layanan *e-learning* (*elektronik learning*) yang berfungsi untuk pembelajaran mandiri sehingga membantu pihak Stikom Surabaya untuk proses belajar mengajar mandiri.

4. *Wifi* jaringan (nirkabel) adalah sebuah layanan akses data untuk menghubungkan komputer ke sebuah jaringan melalui perantara nirkabel (WLAN).
5. *Wired* jaringan (kabel) adalah sebuah layanan akses data untuk menghubungkan komputer ke sebuah jaringan melalui perantara kabel (LAN).

Tabel 4.4 Daftar layanan TI yang sedang digunakan oleh PPTI.

NO	Nama Layanan	Keterangan
1	Stikomapps	Aplikasi <i>Web</i>
2	Sicyca	Aplikasi <i>Web</i>
3	Brilian	Aplikasi <i>Web</i>
4	<i>Wifi</i>	Layanan Jaringan
5	<i>Wired</i>	Layanan Jaringan

f. Kondisi TI

Unit kerja Pengembangan dan Penerapan Teknologi dan Informasi (PPTI)

ini mempunyai kondisi TI saat ini yang terdiri atas:

1. Memiliki 11 PC untuk setiap karyawan PPTI,
2. Memiliki 28 *server*, dan saat ini juga PPTI sedang
3. Mengelola total 81 layanan yang mendukung proses bisnis Stikom Surabaya.

1.2 Tahap Pengembangan

Pada tahapan ini akan membahas bagaimana tahapan-tahapan penelitian yang akan dilakukan untuk menyelesaikan penelitian tersebut. Dalam penelitian ini terdapat dua proses dalam pengerjaannya, yaitu:

1. Perumusan *Customer Portfolio*, yang terdiri atas inisiasi pengguna dan inisiasi penyedia layanan.
2. Perumusan Mekanisme hubungan

1.2.1 Perumusan Customer Portfolio

Perumusan *customer portfolio* di dalam tahap pengembangan memiliki 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. Daftar lima layanan dan pengguna yang memakai layanan PPTI dapat dilihat di dalam Tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5 Daftar Layanan TI dan Pengguna

NO	Nama Layanan	Pengguna Layanan
1	Stikomapps	Dosen, Karyawan, dan Mahasiswa
2	Sicyca	Dosen, Karyawan, dan Mahasiswa
3	Brilliant	Dosen, dan Mahasiswa
4	Wifi	Sivitas Umum
5	Wired	Karyawan, Dosen, Lab

B. Inisiasi Penyedia Layanan

Hasil yang di dapatkan dari proses inisiasi pengguna layanan adalah skenario yang dilakukan untuk dapat menginisiasi proses BRM. Proses dari BRM tersebut meliputi:

1. *Strategy Management for IT Service*

Berdasarkan hasil dari analisa yang dilakukan, perumusan *customer portfolio* membutuhkan hasil yang didapatkan dari proses *Strategy Management for IT Service* berupa strategi dan taktik yang digunakan oleh PPTI. Strategi dan taktik pada PPTI Strategi dan taktik yang digunakan oleh PPTI antara lain dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Strategi dan Taktik yang digunakan PPTI

Strategi	Taktik
Penggunaan <i>cloud server</i> sebagai tempat penyimpanan data dan informasi yang dikelola oleh PPTI, tetapi tetap membutuhkan <i>server</i> bentuk fisik agar data dan informasi ada backupnya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan untuk perubahan tempat penyimpanan data dipertimbangkan. 2. Akses jaringan internal ke cloud dialihkan ke koneksi sementara jika koneksi utama down 3. Pengguna yang dapat mengakses data di dalam cloud server hanya pengguna yang memiliki hak akses. 4. Ketersediaan data menjadi prioritas utama 5. Kualitas layanan lebih penting daripada jumlah layanan 6. Akses internet menggunakan jaringan internal untuk

Strategi	Taktik
	<p>penggunaan layanan yang disediakan memiliki tingkat prioritas yang berbeda</p> <p>7. Dapat diakses kapanpun dan dimanapun</p>
<p>Menjalin hubungan kerjasama dengan perusahaan <i>outsourcing</i>, untuk mendukung pengembangan aplikasi yang disediakan oleh PPTI dan membuat pembagian yang merata agar SDM yang ada di dalam PPTI juga berkontribusi dalam pembuatan atau pengembangan suatu aplikasi.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penempatan SDM internal sesuai dengan kompetensi masing-masing 2. Pembagian kontribusi dalam pengerjaan proyek sesuai dengan kompetensi yang dimiliki dalam internal dengan SDM yang berasal dari outsource 3. SDM internal tetap berfungsi sebagai kepala dalam suatu pengerjaan proyek 4. Perubahan posisi SDM harus dengan persetujuan atasan 5. Penggunaan SDM internal lebih penting daripada outsourcing 6. Kerjasama dilakukan ketika dilakukan pengerjaan proyek yang membutuhkan jumlah SDM lebih dari jumlah SDM PPTI
<p>Mengembangkan Sistem Informasi dan <i>Data Center</i> yang ada di dalam PPTI dengan menggunakan standar nasional atau standar internasional yang bisa</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keluhan yang diterima dari pengguna langsung dikelola 2. Penanganan keluhan yang diterima dari pengguna diselesaikan 1x24 jam

Strategi	Taktik
menjadikan PPTI sebagai contoh bagi perusahaan lain	<ol style="list-style-type: none"> 3. Standar yang digunakan sudah dipahami dan disetujui oleh atasan 4. Perubahan atau penambahan fitur pada setiap layanan dilakukan pencatatan secara lengkap 5. Penanganan keluhan mengenai sistem informasi atau data center menjadi prioritas. 6. Keluhan hanya diterima pada saat jam kerja aktif (07.30-16.30)
Pembuatan dokumentasi setiap layanan yang ada secara menyeluruh agar perkembangan aplikasi dapat dipantau dengan baik dan untuk mengetahui apakah aplikasi sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perubahan atau penambahan fitur pada setiap layanan dilakukan pencatatan secara lengkap 2. Perubahan atau penambahan fitur pada setiap layanan disetujui oleh atasan 3. Kualitas layanan menjadi prioritas utama 4. Dokumentasi dilakukan pada saat terjadi perubahan pada sistem atau layanan yang disediakan
Ikut serta dalam pelatihan-pelatihan atau sertifikasi yang diakui secara standar sesuai dengan kompetensinya masing-masing.	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang diikutsertakan berdasarkan jenis pelatihan dan kompetensi yang dibutuhkan. 2. PPTI mengirimkan SDM yang dimiliki untuk mengikuti pelatihan 3. Pemilihan kompetensi yang dibutuhkan untuk pelatihan dengan persetujuan atasan

Strategi	Taktik
	4. SDM yang dipilih untuk mengikuti pelatihan telah diperhatikan kompetensinya dan disetujui oleh atasan 5. Lebih diutamakan pelatihan yang mendukung pengembangan layanan 6. Pelatihan dilakukan jika kompetensi dibutuhkan

2. *Service Level Management*

Berdasarkan hasil analisa layanan dan pangsa pasar yang dilakukan pada tahap sebelumnya yaitu *Strategy Management for IT Service*, maka hal selanjutnya adalah mengidentifikasi *Service Level Management*. Tahap *Service Level Management* ini berfokus pada dokumen *Service Level Agreement* yang berisi tentang jaminan layanan TI pada pengguna. Hasil yang didapatkan berupa target dari layanan yang dipakai dan aktifitas dari layanan PPTI. Untuk detail target layanan bisa dilihat di dalam Tabel 4.7

Tabel 4.7 Target Layanan

Layanan	Target
Stikomapps	Menjadi portal dari semua layanan yang ada di stikom.edu serta GAFE (google for education) dan memberikan informasi <i>link</i> yang terdaftar pada domain stikom.edu. Ketersediaan: 99% Load time: < 4 detik

Layanan	Target
	Keamanan: login menggunakan <i>password</i> yang dienkripsi Kompatibilitas: semua browser yang bisa menjalankan java
Sicyca	Memberikan fitur berdasarkan kebutuhan pengguna yaitu: SIIS LAMA, Dashboard, Menu Akademik, Menu Keuangan, Menu Perpustakaan, <i>E-Resource</i> , Menu PPTA, Menu Komunitas, <i>Feedback</i> . Ketersediaan: 99% Load time: < 8 detik Keamanan: login menggunakan <i>password</i> yang dienkripsi Kompatibilitas: semua browser yang bisa menjalankan java
Brilian	Memberikan fitur yang berguna untuk pendukung proses belajar mengajar dikelas dan berdasarkan kebutuhan. Ketersediaan: 99% Load time: < 4 detik Keamanan: login menggunakan <i>password</i> yang dienkripsi Kompatibilitas: semua browser yang bisa menjalankan java
Jaringan via kabel	Target dari layanan jaringan via kabel: 1. Memiliki Up Time sebesar 95,89% per tahun. 2. Kecepatan yang tersedia untuk jaringan lokal 100Mbps/ <i>User</i> . 3. Kecepatan yang tersedia untuk jaringan internet 100Kbps/ <i>User</i> .
Jaringan via nirkabel	Target dari layanan jaringan via kabel: 1. Memiliki Up Time sebesar 95,89% per tahun.

Layanan	Target
	2. Kecepatan yang tersedia untuk jaringan internet 100Kbps/User.

Setelah menentukan target layanan TI, hal selanjutnya adalah menentukan aktifitas dari layanan PPTI. Penjelasan mengenai aktifitas layanan dapat dilihat pada Tabel 4.8

Tabel 4.8 Fitur dan Aktifitas Layanan

Layanan	Fitur	Aktifitas
Stikomapps	Agenda	Pengumuman: Memberikan pengumuman tentang hal-hal yang ada di Stikom Surabaya. Agenda: adalah jadwal acara yang dibahas di Stikom Surabaya.
	Setting	Mengubah <i>password</i> layanan aplikasi Stikomapps
	Mail	Mengirim dan menerima <i>E-mail</i> melalui Gmail yang dikelola langsung oleh google, layanan aplikasi ini adalah hasil kerjasama dengan google.
	Kalender	Membuat peringatan tentang acara yang akan dilakukan, layanan aplikasi ini adalah hasil kerjasama dengan google.
	Drive	Menyimpan file dalam <i>cloud network</i> bahkan membagi <i>file</i> secara langsung.
	<i>Site</i>	Daftar layanan aplikasi Brilian yang ada di Stikom Surabaya, dalam aktifitas ini dapat membuat pengguna dapat membuat <i>site</i> sendiri, menghapus <i>site</i> dan mencari <i>site</i> yang terdaftar dalam <i>domain</i> Stikom.edu.

Layanan	Fitur	Aktifitas
	Google+	Sosial media yang dikelola oleh google, dalam hal ini akun yang terdaftar tetap dalam <i>domain</i> Stikom.edu yang langsung dikelola oleh google. Layanan aplikasi ini adalah hasil kerjasama dengan google.
	Aplikasi Akademik	Berisi daftar alamat layanan aplikasi akademik yang dikelola oleh Stikom Surabaya. Daftar layanan aplikasi akademik ini adalah Sistem Informasi Cyber Campus (Sicyca), Pusat Pelayanan Tugas Akhir (PPTA), <i>Digital Library</i> (Digilib), <i>Electornic Resources</i> Stikom Surabaya (E-Resources) dan aplikasi dan saran keluhan
	Unit Kegiatan Mahasiswa	Daftar aplikasi unit kegiatan mahasiswa (UKM) yang terdaftar dalam Stikom Surabaya. Daftar layanan ini adalah Tari, Musik, Generasi Fotografi Stikom Surabaya, Silat Tauhid Indonesia, Stikom Surabaya Jiu Jitsu, Capoeira, Stikom Surabaya English Community, Pasukan Pengibar Bendera Pusaka, Korps Suka Rela, Himpunan Mahasiswa Pecinta Alam Stikom Surabaya, Stikom Surabaya Futsal Club dan Bulu tangkis
	Unit Kegiatan Kerohanian	Daftar aplikasi <i>web</i> unit kegiatan Kerohanian (UKK) yang terdaftar dalam Stikom Surabaya. Daftar layanan ini adalah
Sicyca	<i>DashBoard</i>	Untuk menampilkan sub nilai SKS pada masa studi, SKS yang di tempuh, SKS perbaikan, batas studi normal, jadwal matakuliah, nilai ujian, nilai praktikum, dan SSKM. Ada pun beberapa sub yang di tampilkan dalam

Layanan	Fitur	Aktifitas
		dashboard seperti detail SSKM, angket dosen kuliah, dan <i>download</i> .
	Akademik	Untuk menampilkan sub berupa jadwal kegiatan dan jadwal kuliah. Akademik juga menampilkan sub lain seperti: kartu rencana studi, sisa matakuliah, jadwal ujian, histori, materi kuliah, kalender akademik, dan administrasi mahasiswa.
	Keuangan	Untuk sebagai informasi kepada mahasiswa berupa info keuangan. Adapun tampilan sub keuangan seperti SPP, SP(sumbangan pembangunan), Sema, dan Denda Pelanggaran.
	Perpustakaan	Untuk menampilkan halaman berupa perpustakaan dalam bentuk info perpustakaan, peminjaman buku, rata-rata kunjungan, dan rata-rata peminjaman.
	E-Resource	Untuk memuat <i>file</i> yang berupa dokumen dokumen penting berjenis video, jurnal, dan <i>audio</i> .
	PPTA	Fitur ini berfungsi sebagai acuan untuk melihat perkembangan Tugas Akhir mahasiswa yang telah mendaftarkan Tugas Akhirnya. Fitur ini mempunyai aktifitas yang berisi: Status TA, Status proposal/buku, jadwal pembimbing, dokumen pendukung, usulan topik, judul TA, daftar proposal TA dan daftar sidang TA
	Komunitas	Fitur ini berfungsi untuk menampilkan pencarian mahasiswa atau karyawan yang ada di Stikom Surabaya. Fitur ini mempunyai aktifitas yang berisi: cari (untuk pencarian data mahasiswa dan staff Stikom Surabaya),

Layanan	Fitur	Aktifitas
		Mahasiswa (khusus untuk pencarian data mahasiswa), staff (khusus untuk pencarian data staff), ulang tahun staff (daftar ulang tahun para staff Stikom Surabaya bulan ini), ulang tahun mahasiswa (daftar ulang tahun para mahasiswa Stikom Surabaya bulan ini)
	Feedback	Mengirim saran dan kritik tentang layanan Sicyca.
Brilian	<i>Course Material</i>	berisi kontrak pembelajaran, materi kuliah, sumber belajar yang mendukung proses pembelajaran
	<i>Forum</i>	diskusi secara <i>online</i> dan dirancang interaksi peserta didik dengan pendidik
	<i>Assignment</i>	pemberian dan pengumpulan tugas serta quiz, pendidik dapat memberikan <i>feedback</i> terhadap tugas tersebut
	<i>Announcement</i>	pemberitahuan tentang kuliah bagi peserta didik yang ikut mata kuliah
	<i>Score List</i>	daftar nilai quiz dan tugas peserta didik
	<i>Lecture minutes</i>	catatan realisasi pembelajaran dan pendidik saat melakukan perkuliahan
	<i>Synchronous Learning</i>	pembelajaran jarak jauh menggunakan aplikasi “ <i>hangout</i> ” dari google
Jaringan Via Nirkabel	Pendaftaran <i>mac address</i>	Pendaftaran <i>mac address</i> pengguna khususnya karyawan dan mahasiswa untuk dapat menghubungkan dengan berbagai <i>access point</i> yang ada di Stikom Surabaya

Setelah menemukan aktifitas di dalam SLA, langkah selanjutnya adalah menentukan target penyelesaian kendala. Target penyelesaian kendala dapat dilihat pada Gambar 4.2

Berikut adalah beberapa faktor yang memengaruhi dampak menurut ITIL V-3 – *Service Operation*, yaitu:

1. Risiko terhadap keberlangsungan hidup perusahaan.
2. Jumlah kegiatan atau layanan yang terkena dampak insiden.
3. Level kehilangan finansial.
4. Dampak terhadap reputasi bisnis.
5. Pelanggaran terhadap peraturan dan SPMI.

Impact	High	1	2	3
	Medium	2	3	4
	Low	3	4	5
		High	Medium	Low
Urgency				

Priority Code	Description	Target Resolution Time
1	Critical	1 Hour
2	High	8 Hour
3	Medium	24 Hour
4	Low	48 Hour
5	Planning	Planned

Gambar 4.2 Target Penyelesaian Kendala

3. Demand Management

Berdasarkan hasil dari analisa dan identifikasi yang dilakukan, perumusan *customer portfolio* membutuhkan hasil yang didapatkan dari proses *Demand Management* berupa kebutuhan kinerja / performa dari tiap-tiap layanan yang telah dipakai oleh PPTI serta kegunaan layanan dari PPTI tersebut. Kebutuhan kinerja / performa layanan dan kegunaan layanan ini diambil dari proses *Demand Management* pada dokumen *Pattern Business Activity* (PBA). Kegunaan layanan bisa dilihat pada Tabel 4.9

Tabel 4.9 Kegunaan Layanan

NO	Jenis Layanan	Kegunaan Layanan
1	Stikomapps	Sebagai <i>single login</i> ke aplikasi yang memiliki <i>domain</i> Stikom.edu sehingga pengguna tidak perlu login secara terus menerus.
2	Sicyca	Memberikan informasi seputar kegiatan akademik pada setiap mahasiswa, dosen, dan karyawan.
3	Brilian	Memberikan informasi seputar kegiatan akademik pada setiap mahasiswa dan dosen.
4	Wifi	Memberikan akses dan konektivitas jaringan internet secara nirkabel kepada sivitas Stikom Surabaya.
5	Wired	Memberikan akses dan konektivitas jaringan internet dengan kabel kepada sivitas Stikom Surabaya.

Setelah mengetahui kegunaan dari layanan TI yang telah dipakai, maka langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi kinerja / performa dari layanan PPTI. Kinerja / performa bisa dilihat pada Tabel 4.10

Tabel 4.10 Kebutuhan Kinerja/ Performa

NO	Jenis Layanan	Kinerja/ Performa
1	Stikomapps	1) Performa Internet dalam akses informasi dalam penggunaan aplikasi.

NO	Jenis Layanan	Kinerja/ Performa
		2) Aliran Listrik yang stabil. (Presentase Listrik mati sedikit). 3) Server berjalan dengan baik. (presentase <i>down time</i> kecil). 4) Gadget yang memadai dalam mengakses aplikasi.
2	Sicyca	1) Performa Internet dalam akses informasi dalam penggunaan aplikasi. 2) Aliran Listrik yang stabil. (Presentase Listrik mati sedikit). 3) Server berjalan dengan baik. (presentase <i>down time</i> kecil). 4) Gadget yang memadai dalam mengakses aplikasi.
3	Brilian	1) Performa Internet dalam akses informasi dalam penggunaan aplikasi. 2) Aliran Listrik yang stabil. (Presentase Listrik mati sedikit). 3) Server berjalan dengan baik. (presentase <i>down time</i> kecil). 4) Gadget yang memadai dalam mengakses aplikasi.
4	Wifi	1) Performa Internet dalam akses informasi dalam penggunaan aplikasi. 2) Gadget yang memadai dalam mengakses aplikasi. 3) Fungsi <i>wifi</i> sesuai kebutuhan dan dapat digunakan dengan baik.
5	Wired	1) Performa Internet dalam akses informasi dalam penggunaan aplikasi. 2) Gadget yang memadai dalam mengakses aplikasi. 3) Fungsi <i>wired</i> sesuai kebutuhan dan dapat digunakan dengan baik.

4. *Financial Management for IT Service*

Berdasarkan hasil dari analisa yang dilakukan, perumusan *customer portfolio* membutuhkan hasil yang didapatkan dari proses *Strategy Management for*

IT Service berupa jenis layanan dan nominal yang dihasilkan dari tiap tiap layanan. Setelah mengetahui jenis layanan yang dipakai, maka langkah selanjutnya adalah melakukan proses perhitungan berapa biaya yang dikeluarkan oleh pengguna terkait dengan jenis layanan yang digunakan. Proses ini akan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Pricing} = \text{Total Biaya Per Layanan} / \text{Banyak Pengguna}$$

Selanjutnya adalah menentukan jenis layanan yang akan dibebankan ke pengguna. Berdasarkan hasil dari Forum Group Discussion, maka didapatkan kelima layanan yang bisa dilihat di Tabel 4.4 Sedangkan nilai total biaya dari setiap layanan didapatkan dari anggaran PPTI pada periode sebelumnya. Setelah mengetahui rumus yang akan digunakan, maka dapat dihasilkan perhitungan yang terdapat pada Tabel 4.11

Tabel 4.11 Nominal Biaya Layanan

Jenis Layanan	Nominal Biaya Layanan Per Pengguna
a. Stikomapps	: Rp. 191.854.261 / 1334 orang = Rp. 143.818,-/ Tahun
b. Sicyca	: Rp. 223.110.092 / 1551 orang = Rp. 143.849,-/ Tahun
c. Brilian	: Rp. 201.610.042 / 1402 orang = Rp. 143.801,-/ Tahun
d. Wifi	: Rp. 218.361.189 / 1518 orang = Rp. 143.847,-/ Tahun
e. Wired	: Rp. 27.629.160 / 197 orang = Rp.140.249,-/ Tahun

1.2.2 Perumusan Mekanisme Hubungan

Perumusan Mekanisme hubungan merupakan proses setelah proses perumusan *customer portfolio* dilakukan, dimana pada proses perumusan mekanisme hubungan terdiri atas:

1. *Customer agreement portfolio*

Customer agreement portfolio adalah dokumen terstruktur yang berfungsi untuk memenajemen layanan kontrak antara pihak PPTI dengan pengguna. *Customer agreement portfolio* bisa disebut juga dengan *Service Level Agreement* (SLA). Dokumen SLA terdiri dari:

- a. *Service Level Agreement* Stikomapps.
- b. *Service Level Agreement* Sicyca.
- c. *Service Level Agreement* Brilian.
- d. *Service Level Agreement* Wifi.
- e. *Service Level Agreement* Wired.

Penjelasan mengenai Ke-lima *Service Level Agreement* dari tiap-tiap layanan dapat dilihat di dokumen *Service Level Management*.

2. *Application portfolio*

Application portfolio adalah layanan yang sudah ditentukan oleh PPTI yang bersifat paling penting / *urgent*. *Application portfolio* terbagi menjadi tiga bagian yaitu:

- a. *Retired Services* yang berisi tentang layanan yang dulu pernah dilakukan dan sudah tidak digunakan lagi.
- b. *Services Catalog* yang berisi tentang layanan yang saat ini disediakan. Setelah melakukan wawancara kepada pihak PPTI, maka ke-lima layanan yang terdiri atas Stikomapps, Sicyca, Brilian, *Wifi* dan *Wired* ini termasuk ke dalam kategori *Services Catalog*
- c. *Services Pipeline* yang berisi tentang layanan yang akan dilakukan kedepannya.

Untuk penjelasan mengenai pembagian layanan dapat dilihat pada lampiran 3. Penjelasan mengenai mekanisme hubungan digunakan untuk membuat *output* di tahap akhir. *Output* dari BRM berupa *customer portfolio*, survei kepuasan pelanggan dan pemberitahuan hasil dari survei, praktik pelatihan, dan sosialisasi ke pengguna. Setelah melakukan wawancara dengan pihak PPTI, disepakati bahwa untuk survei kepuasan pelanggan dan pemberitahuan hasil dari survei, praktik pelatihan, dan sosialisasi ke pengguna belum dilakukan karena tidak mencukupi waktu untuk pelaksanaan survei kepuasan pelanggan dan pemberitahuan hasil dari survei, praktik pelatihan, dan sosialisasi ke pengguna. Untuk mendukung hasil dari *output* dari BRM maka perlu dibuatkan kebijakan, standar, dan prosedur. Isi dari kebijakan adalah standar yang digunakan untuk prosedur. Prosedur digunakan untuk membantu dalam pelaksanaan *output* dari BRM. dalam mendukung hasil dari *output* BRM terdapat beberapa tahap yang dilakukan yaitu:


A. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Saat ini hasil tingkat kepuasan pelanggan ini didapatkan dari penanganan keluhan pengguna yang masuk. Indikator layanan berhasil jika kepuasan pelanggan terhadap harapan layanan telah sesuai. Untuk mendukung *output* BRM ini maka dilakukan pembuatan kebijakan, standar, dan prosedur. Harapan dari setiap layanan dapat dilihat di dokumen *customer portfolio*.

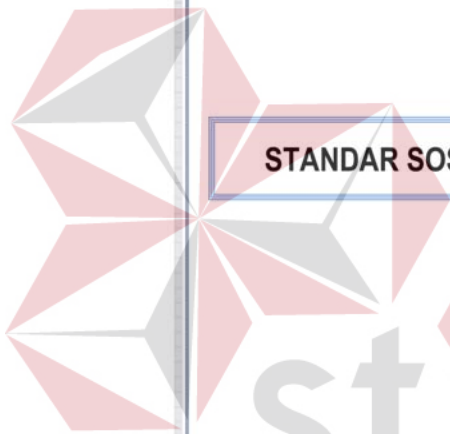
B. Pembuatan SOP

Pada tahap ini akan dijelaskan contoh pembuatan standar dan prosedur di PPTI Stikom Surabaya. Standar dan prosedur yang dipakai oleh PPTI mengambil format dari Pusat Penjaminan Mutu (PJM) yang merupakan standar dan prosedur acuan yang dimiliki oleh Stikom Surabaya. Standar dan prosedur yang akan dibuat

adalah standar dan prosedur sosialisasi, standar dan prosedur pelatihan, standar dan prosedur penanganan keluhan pengguna. Salah satu standar yang dipakai oleh PPTI bisa dilihat di Gambar 4.3 berikut ini:

	INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA	No : PPTI-ST-2016-003	
	STANDAR SPMI	Edisi :	
		Revisi :	
		Tanggal :	

STANDAR SOSIALISASI LAYANAN TI PADA PPTI




INSTITUT BISNIS
 & INFORMATIKA
stikom
 SURABAYA

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumusan	Tim Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu			
2. Pemeriksaan	Ir. Henry Bambang S., M.M.	Ka. Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu		
3. Persetujuan	Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd.	Ketua Senat Institut		
4. Penetapan	Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd.	Rektor		
5. Pengendalian	Pantjawati Sudarmaningtyas, S.Kom., M.Eng., OCA	Warek Bidang Akademik		

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 1

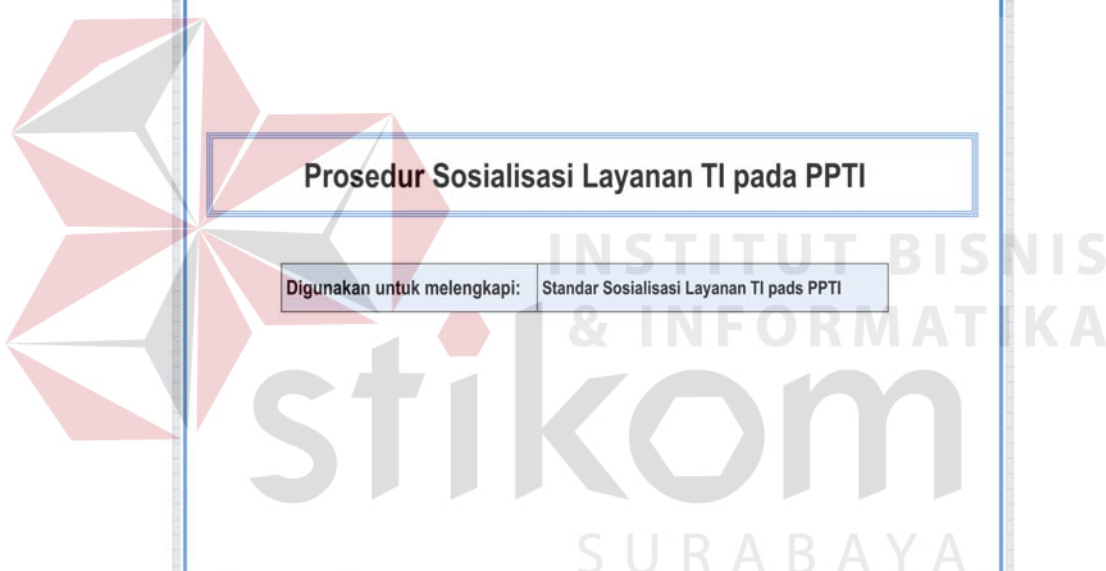
Gambar 4.3 Halaman Sampul Standar Sosialisasi yang dipakai oleh PPTI

Selain standar yang telah dipakai PPTI, terdapat juga prosedur yang digunakan untuk membantu pihak PPTI. Salah satu prosedur yang dipakai oleh PPTI bisa dilihat di Gambar 4.4 berikut ini:

	INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA	No : PPTI-PRO-2016-003
	PROSEDUR SPMI	Edisi :
		Revisi :
		Tanggal :

Prosedur Sosialisasi Layanan TI pada PPTI

Digunakan untuk melengkapi: Standar Sosialisasi Layanan TI pada PPTI



PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumusan	Tim Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu			
2. Pemeriksaan	Ir. Henry Bambang S., M.M.	Ka. Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu		
3. Persetujuan	Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd.	Ketua Senat Institut		
4. Penetapan	Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd.	Rektor		
5. Pengendalian	Pantjwati Sudarmaningtyas, S.Kom., M.Eng., OCA	Warek Bidang Akademik		

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
1

Gambar 4.4 Halaman Sampul Prosedur Sosialisasi yang dipakai oleh PPTI


Pada Prosedur Sosialisasi, Pelatihan, dan Penanganan Keluhan dihasilkan tujuh formulir berdasarkan tahapan-tahapan kegiatan yang terdapat di dalam prosedur. Formulir tersebut berfungsi sebagai hasil dokumentasi dari setiap proses atau kegiatan yang ada di dalam prosedur tersebut. Formulir yang terdapat di dalam prosedur dapat dilihat pada Tabel 4.12 berikut ini:

Tabel 4.12 Formulir Prosedur

NO	Prosedur	Nama Formulir	Lampiran
1	Sosialisasi	a. Rencana Sosialisasi	Lampiran 4
		b. Pemaparan Sosialisasi	Lampiran 5
		c. Feedback Pengguna Sosialisasi	Lampiran 6
2	Pelatihan	a. Form Pengajuan Anggaran	Lampiran 7
		b. Rencana Pelatihan	Lampiran 8
		c. Feedback Pengguna Pelatihan	Lampiran 9
3	Penanganan Keluhan	a. Kuesioner Keluhan	Lampiran 10

C. Pembuatan Kebijakan

Pada bagian ini dijelaskan mengenai pembuatan kebijakan yang akan digunakan oleh PPTI dalam memperbaiki kebijakan yang terdapat di PPTI. Kebijakan yang akan dibuat oleh PPTI ini ada tiga kebijakan yang meliputi kebijakan mengenai Sosialisasi penggunaan layanan, kebijakan pelatihan, dan kebijakan penanganan keluhan pengguna. Salah satu format kebijakan yang dibuat bisa dilihat di dalam Gambar 4.5 berikut ini:

	INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA		No : PPTI-KBJ-2016-004
	KEBIJAKAN PENANGANAN KELUHAN		Edisi :-
			Revisi :-
			Tanggal :-

Kebijakan Penanganan Keluhan Layanan TI pada PPTI

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumusan				
2. Pemeriksaan				
3. Persetujuan				
4. Penetapan				
5. Pengendalian				

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
1

Gambar 4.5 Halaman Sampul Kebijakan Penanganan Keluhan PPTI

1.2.3 Forum *Group Discussion*

Pada tahap ini dilakukan proses diskusi yang telah terkait dengan pembuatan solusi yang telah disetujui oleh kedua belah pihak baik tim proyek, maupun perusahaan yaitu pihak PPTI. Hasil dari *forum group discussion* dapat dilihat di dalam Lampiran 2.

1.3 Tahap Akhir

Pada Tahap akhir ini dijelaskan keluaran utama dari penelitian ini, dimana keluaran yang dihasilkan adalah pembuatan *customer portfolio*, dan mekanisme hubungan penyedia layanan dengan pengguna yang berupa dokumen *customer portfolio*, tiga kebijakan, tiga standar, dan tiga prosedur untuk: 1) Sosialisasi, 2) Pelatihan, dan 3) Penanganan Keluhan

Hasil dari tahap pengembangan tersebut dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi pada PPTI. Hasil dari tahap akhir yang dihasilkan dari proses *Business Relationship Management* adalah sebagai berikut:

1.3.1 *Customer Portfolio*

Customer portfolio didapatkan dari hasil inisiasi pengguna dan hasil dari inisiasi penyedia layanan. Hasil yang didapatkan dari perumusan *customer portfolio* adalah penjelasan mengenai lima layanan yang penting menurut pihak PPTI Stikom Surabaya.

- a. Stikomapps, adalah sebuah layanan yang berfungsi untuk menyatukan semua aplikasi yang tersedia seperti contohnya *gmail, drive, site, google+*, aplikasi akademik, *digilib, PPTA*, dan informasi pengguna. Gambar layanan Stikomapps bisa dilihat di Gambar 4.6

Gambar 4.6 Layanan Stikomapps

- b. Sicyca, yaitu sebuah layanan akademik yang berfungsi untuk memantau jadwal, hasil akademik maupun non akademik, hingga jadwal kuliah untuk mahasiswa. Sedangkan untuk dosen berfungsi untuk memantau nilai mahasiswa, dan bisa memasukkan bahan ajar untuk mahasiswa. Berikut ini adalah contoh gambar layanan Sicyca di Gambar 4.7

Gambar 4.7 Layanan Sicyca

- c. Brilian adalah layanan yang berfungsi untuk mengunduh materi dosen, *upload* tugas, dan *forum group discussion*, pemberitahuan dari dosen, dan nilai dari dosen. Tampilan layanan Brilian yang telah dibuat oleh PPTI Stikom Surabaya bisa dilihat di dalam Gambar 4.8



Gambar 4.8 Layanan Brilian

Fitur di dalam Brilian ada enam bagian yang terdiri dari *course*, *forum*, *assignment*, *score list*, *lecture minutes* dan *anti plagiarism*. Penjelasan mengenai fitur dari Brilian yaitu:

1. *Course*

Berisi tentang *lesson plans* atau rencana pembelajaran selama satu semester, *course materials* berisi tentang materi pembelajaran dan *references* adalah referensi yang telah disediakan oleh dosen.

2. *Forum*

Berisi tentang diskusi yang telah diisikan oleh dosen, sedangkan mahasiswa hanya bisa memberikan komentar saja.

3. *Assignment*

Berfungsi untuk mengunggah tugas ke dosen pengampu mata kuliah.

4. *Score List*

Berfungsi untuk melihat nilai yang telah dimasukkan oleh dosen.

5. *Lecture Minutes*

Berfungsi untuk menginputkan presensi secara *ontime* maupun *late time* dan input nilai

6. *Anti Plagiarism*

Berfungsi untuk mengecek *similarity* (kesamaan) tugas yang diunggah oleh mahasiswa dengan tugas mahasiswa lainnya.

d. *Wifi* jaringan (nirkabel) adalah sebuah layanan akses data untuk menghubungkan komputer ke sebuah jaringan melalui perantara nirkabel (WLAN).

e. *Wired* jaringan (kabel) adalah sebuah layanan akses data untuk menghubungkan komputer ke sebuah jaringan melalui perantara kabel (LAN).

Selain ke-lima layanan yang telah disebutkan di atas, terdapat juga kewenangan mengenai layanan PPTI Stikom Surabaya bisa dilihat di dalam Tabel

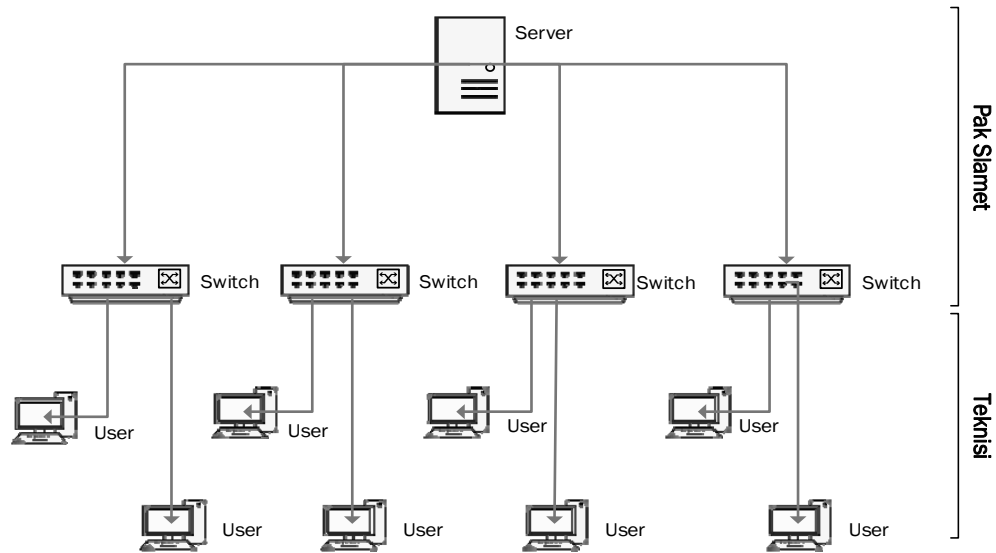
4.13

Tabel 4.13 Tugas dan Kewenangan PPTI

Nama	Tugas/ Kewenangan
Kepala Bagian PPTI	Mempunyai kewenangan untuk merencanakan layanan apa yang akan

Nama	Tugas/ Kewenangan
	dipakai/dibuat/diperbaiki di masa mendatang.
Kepala Sie Pengembangan Jaringan	Bertugas untuk <i>maintenance</i> apabila terjadi kendala terhadap layanan yang berhubungan secara fisik seperti mati listrik. Selain itu pengecekan hanya di bagian <i>server</i> sampai bagian <i>switch</i> saja.
Kepala Sie Pengembangan Sistem Informasi	Bertugas untuk <i>maintenance</i> apabila terjadi kendala terhadap layanan yang berhubungan dengan aplikasi seperti contohnya di saat Sicyca ada kegagalan sistem.

Untuk bagian jaringan yang ditangani oleh kepala sie pengembangan jaringan bisa dilihat di Gambar 4.9



Gambar 4.9 Bagian Jaringan yang ditangani KaSie Pengembangan Jaringan

Selain penjelasan mengenai lima layanan diatas, terdapat juga hasil akhir *customer portfolio*. Salah satu hasil dari layanan *customer portfolio* adalah *customer portfolio* Sicyca dapat dilihat pada Tabel 4.14 dan selengkapnya dapat dilihat pada dokumen *Business Relationship Management*.

Tabel 4.14 *Customer Portfolio* Sicyca

Form for <i>Customer Portfolio</i>	
Customer Portfolio	
Nama	Sicyca
Deskripsi	SICYCA (Sistem Informasi Cyber Campus) aplikasi berbentuk web yang memberikan informasi mengenai perkuliahan, perpustakaan, keuangan, hingga absensi. Aplikasi Sicyca ini berfungsi membantu dosen, karyawan, dan mahasiswa Stikom Surabaya untuk memantau akademik maupun non akademik, nilai dan kehadiran.
Kegunaan layanan TI	Memberikan informasi seputar kegiatan akademik pada setiap mahasiswa, dosen, dan karyawan.

Form for <i>Customer Portfolio</i>		
Pengguna Layanan TI	Dosen, Karyawan, dan Mahasiswa	
Fitur dan Aktifitas Akademik	DashBoard	Untuk menampilkan sub nilai SKS pada masa studi, SKS yang di tempuh, SKS perbaikan, batas studi normal, jadwal matakuliah, nilai ujian, nilai praktikum, dan SSKM. Ada pun beberapa sub yang di tampilkan dalam dashboard seperti detail SSKM, angket dosen kuliah, dan <i>download</i> .
		Untuk menampilkan sub berupa jadwal kegiatan dan jadwalkuliah. Akademik juga menampilkan sub lain seperti: kartu rencana studi, sisa matakuliah, jadwal ujian, histori, materi kuliah, kalender akademik, dan administrasi mahasiswa.
	Keuangan	Untuk sebagai informasi kepada mahasiswa berupa info keuangan. Adapun tampilan sub keuangan seperti SPP, SP(sumbangan pembangunan), Sema, dan Denda Pelanggaran.
	Perpustakaan	Untuk menampilkan halaman berupa pepustakaan dalam bentuk info perpustakaan,

Form for <i>Customer Portfolio</i>		
		peminjaman buku, rata-rata kunjungan, dan rata-rata peminjaman.
	E-Resource	Untuk Memuat <i>file</i> yang berupa dokumen dokumen penting berjenis video, jurnal, dan <i>audio</i> .
	PPTA	Fitur ini berfungsi sebagai acuan untuk melihat perkembangan Tugas Akhir mahasiswa yang telah mendaftarkan Tugas Akhir. Fitur ini mempunyai aktifitas yang berisi: Status TA, Status proposal/buku, jadwal pembimbing, dokumen pendukung, usulan topik, judul TA, daftar proposal TA dan daftar sidang TA
	Komunitas	Fitur ini berfungsi untuk menampilkan pencarian mahasiswa atau karyawan yang ada di Stikom Surabaya. Fitur ini mempunyai aktifitas yang berisi: cari (untuk pencarian data mahasiswa dan staff Stikom Surabaya), Mahasiswa (khusus untuk pencarian data mahasiswa), staff (khusus untuk pencarian data staff), ulang tahun staff (daftar ulang tahun para staff Stikom Surabaya bulan ini), ulang tahun mahasiswa

Form for <i>Customer Portfolio</i>		
		(daftar ulang tahun para mahasiswa Stikom Surabaya bulan ini)
	Feedback	Mengirim saran dan kritik tentang layanan Sicyca.
	DashBoard	Untuk menampilkan sub nilai SKS pada masa studi, SKS yang di tempuh, SKS perbaikan, batas studi normal, jadwal matakuliah, nilai ujian, nilai praktikum, dan SSKM. Ada pun beberapa sub yang di tampilkan dalam <i>dashboard</i> seperti detail SSKM, angket dosen kuliah, dan <i>download</i> .
	Akademik	Untuk menampilkan sub berupa jadwal kegiatan dan jadwal kuliah. Akademik juga menampilkan sub lain seperti: kartu rencana studi, sisa matakuliah, jadwal ujian, histori, materi kuliah, kalender akademik, dan administrasi mahasiswa.
Strategi dan Taktik	Strategi	Taktik
	Penggunaan <i>cloud server</i> sebagai tempat penyimpanan data dan informasi yang dikelola oleh PPTI, tetapi tetap membutuhkan <i>server</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan untuk pengubahan tempat penyimpanan data dipertimbangkan. 2. Akses jaringan internal ke cloud dialihkan ke

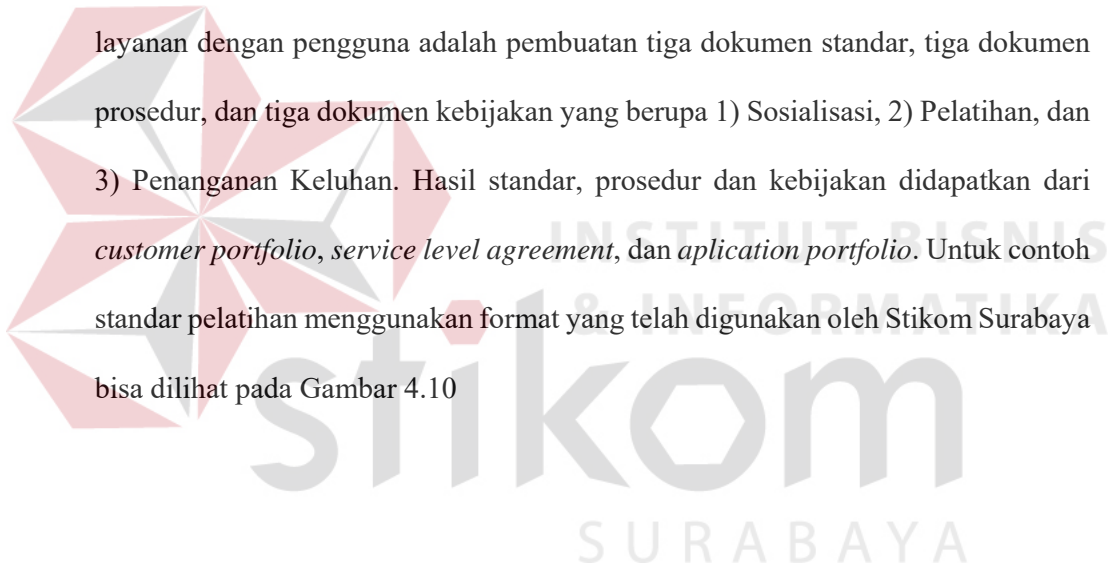
Form for <i>Customer Portfolio</i>		
	<p>bentuk fisik agar data dan informasi ada backupnya.</p>	<p>koneksi sementara jika koneksi utama down</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Pengguna yang dapat mengakses data di dalam cloud server hanya pengguna yang memiliki hak akses. 4. Ketersediaan data menjadi prioritas utama 5. Kualitas layanan lebih penting daripada jumlah layanan 6. Akses internet menggunakan jaringan internal untuk penggunaan layanan yang disediakan memiliki tingkat prioritas yang berbeda 7. Dapat diakses kapanpun dan dimanapun
	<p>Pembuatan dokumentasi setiap layanan yang ada secara menyeluruh agar perkembangan aplikasi dapat dipantau dengan baik dan untuk mengetahui apakah aplikasi sudah</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perubahan atau penambahan fitur pada setiap layanan dilakukan pencatatan secara lengkap 2. Perubahan atau penambahan fitur pada

Form for <i>Customer Portfolio</i>		
	sesuai dengan kebutuhan perusahaan.	setiap layanan disetujui oleh atasan 3. Kualitas layanan menjadi prioritas utama 4. Dokumentasi dilakukan pada saat terjadi perubahan pada sistem atau layanan yang disediakan
Kinerja / Performa	1) Performa Internet dalam akses informasi dalam penggunaan aplikasi. 2) Aliran Listrik yang stabil. (Presentase Listrik mati sedikit). 3) <i>Server</i> berjalan dengan baik. (presentase <i>down time</i> kecil). 4) <i>Gadget</i> yang memadai dalam mengakses aplikasi.	
Penanggung Jawab	Kepala Sie Pengembangan Sistem Informasi	
Tugas dan Kewenangan	Kepala Bagian PPTI	Mempunyai kewenangan untuk merencanakan layanan apa yang akan dipakai/dibuat/diperbaiki di masa mendatang
	Kepala Sie Pengembangan Jaringan	Bertugas untuk <i>maintenance</i> apabila terjadi kendala terhadap layanan yang berhubungan secara fisik seperti mati listrik. Selain itu pengecekan hanya di bagian <i>server</i> sampai bagian <i>switch</i> saja.
	Kepala Sie Pengembangan Sistem Informasi	Bertugas untuk <i>maintenance</i> apabila terjadi kendala terhadap layanan yang berhubungan dengan aplikasi seperti contohnya di saat Sicyca ada kegagalan sistem.

Form for <i>Customer Portfolio</i>	
Biaya Layanan	Rp. 223.110.092 / 1551 orang = Rp. 143.849,-/ Tahun
Target Layanan	Menjadi portal dari semua layanan yang ada di Stikom Surabaya.edu serta GAFE (google for education) dan memberikan informasi <i>link</i> yang terdaftar pada domain Stikom.edu.

1.3.2 Mekanisme Hubungan

Hasil yang didapatkan dari perumusan mekanisme hubungan penyedia layanan dengan pengguna adalah pembuatan tiga dokumen standar, tiga dokumen prosedur, dan tiga dokumen kebijakan yang berupa 1) Sosialisasi, 2) Pelatihan, dan 3) Penanganan Keluhan. Hasil standar, prosedur dan kebijakan didapatkan dari *customer portfolio*, *service level agreement*, dan *aplication portfolio*. Untuk contoh standar pelatihan menggunakan format yang telah digunakan oleh Stikom Surabaya bisa dilihat pada Gambar 4.10




1. Visi dan Misi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya	<p>Visi: Menjadi perguruan tinggi yang berkualitas, unggul, dan terkenal.</p> <p>Misi: 1. Mengembangkan ipteks sesuai kompetensi. 2. Membentuk SDM yang profesional, unggul, dan berkompentensi. 3. Menciptakan <i>corporate</i> yang sehat dan produktif. 4. Meningkatkan kepedulian sosial terhadap kehidupan bermasyarakat. 5. Menciptakan lingkungan hidup yang sehat dan produktif.</p>
2. Rasionale	Melakukan sosialisasi berdasarkan tata cara dan urutan penggunaan layanan
3. Pihak yang Bertanggung jawab untuk Memenuhi Isi Standar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bagian PPTI 2. KaSie Pengembangan Sistem Informasi 3. KaSie Pengembangan Jaringan
4. Definisi Istilah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bagian PPTI adalah orang yang bertanggung jawab atas segala aktifitas yang terjadi di dalam PPTI 2. KaSie Pengembangan Sistem Informasi bertanggung jawab mengenai ketersediaan sistem informasi dari seluruh sivitas akademik yang memiliki sub database programmer, sub web programmer, dan sub data center 3. KaSie Pengembangan Jaringan bertanggung jawab mengenai ketersediaan jaringan untuk pelaksanaan teknologi komunikasi dari seluruh sivitas akademik yang memiliki sub administrasi jaringan
4. Pernyataan Isi Standar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar sosialisasi ini dijalankan menggunakan tata cara penggunaan layanan TI
5. Strategi	<ol style="list-style-type: none"> 1. KaSie Pengembangan Sistem Informasi dan KaSie Pengembangan Jaringan menyiapkan sosialisasi untuk pengguna layanan TI 2. Sosialisasi diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan pengguna terhadap layanan yang telah disediakan oleh pihak PPTI. 3. KaSie Pengembangan Sistem Informasi dan KaSie Pengembangan Jaringan bertanggung jawab dan melaporkan hasil kegiatan sosialisasi layanan TI kepada Kepala Bagian PPTI. 4. KaSie Pengembangan Sistem Informasi dan KaSie Pengembangan Jaringan bekerja sama dengan pihak hubungan masyarakat (humas) dengan memberikan pengumuman sosialisasi melalui media tulis dan media sosial 5. KaSie Pengembangan Sistem Informasi dan KaSie Pengembangan Jaringan memberikan kesempatan kepada dosen maupun orang yang berkompeten.
6. Indikator	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat penanggung jawab terhadap seluruh kegiatan sosialisasi yang dilakukan 2. Tersedia jadwal sosialisasi pengguna layanan 3. Adanya evaluasi terhadap kegiatan sosialisasi yang telah dilakukan. 4. Pengguna mengerti tentang pengetahuan dalam menggunakan layanan yang telah disediakan oleh PPTI.

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 2

Gambar 4.10 Standar Sosialisasi yang dipakai oleh PPTI

Terdapat juga prosedur pelatihan yang digunakan oleh PPTI Stikom Surabaya. Prosedur ini digunakan untuk tata cara melaksanakan pelatihan yang digunakan oleh PPTI. Contoh salah satu prosedur pelatihan yang dipakai oleh PPTI bisa dilihat pada Gambar 4.11 dan Gambar 4.12

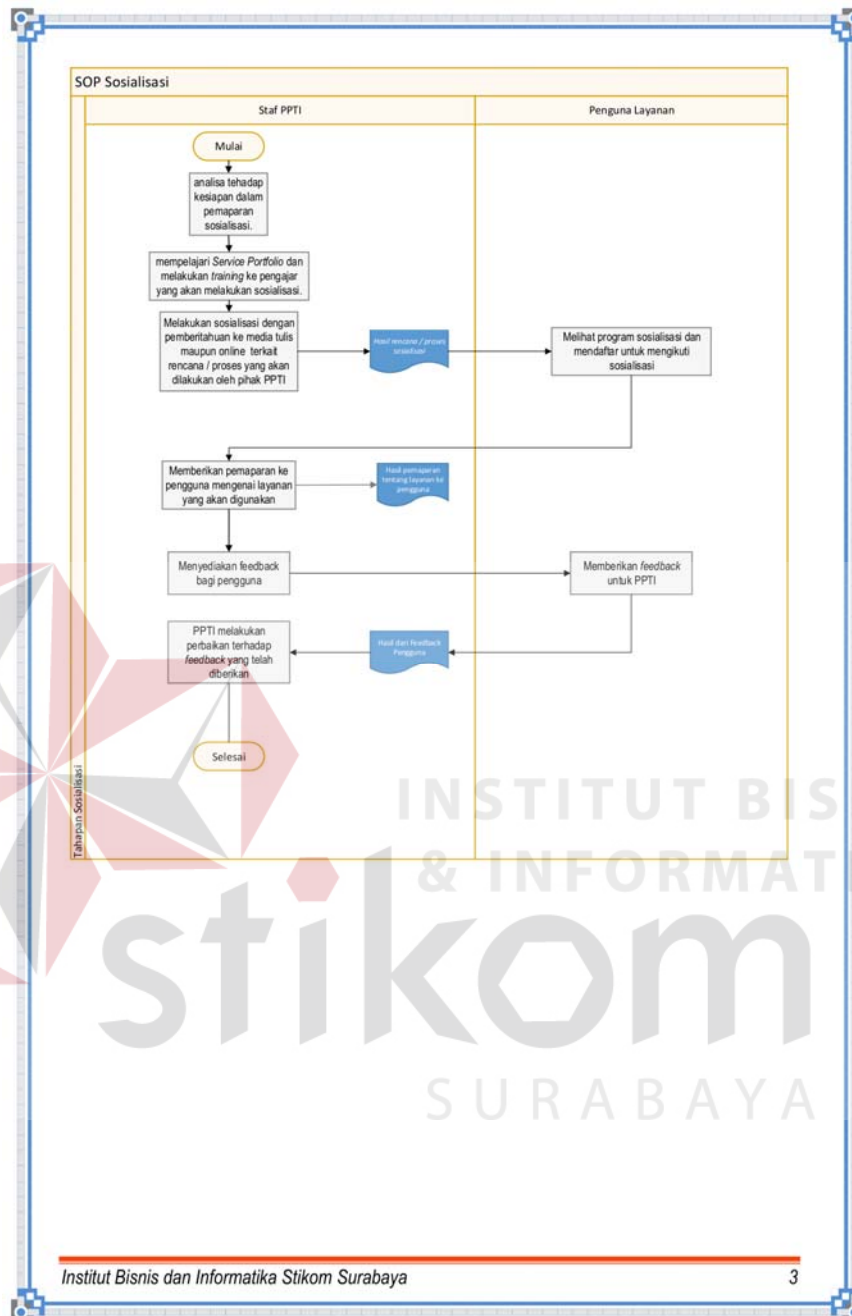
1. Tujuan Prosedur	Sebagai pedoman proses prosedur sosialisasi layanan TI pada PPTI
2. Luas Lingkup SoP dan Penggunaannya	Lingkup SOP ini hanya pada pihak penyedia layanan atau bisa disebut PPTI
3. Standar	Mengacu pada standar sosialisasi layanan TI pada PPTI
4. Definisi Istilah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabag PPTI adalah orang yang bertanggung jawab atas segala aktifitas yang terjadi di dalam PPTI. 2. KaSie Pengembangan Jaringan adalah orang yang bertanggung jawab atas pengembangan jaringan yang ada di dalam PPTI 3. KaSie Pengembangan Sistem Informasi adalah orang yang bertanggung jawab atas pengembangan aplikasi dan pengembangan sistem informasi yang ada di dalam PPTI. 4. Sosialisasi adalah kegiatan memberitahukan tentang rencana / proses yang akan dilakukan oleh pihak penyedia layanan yaitu PPTI 5. <i>Service Portfolio</i> adalah sebuah dokumen yang berisi tentang daftar layanan apa saja yang dimiliki oleh penyedia layanan (PPTI)
5. Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. PPTI melakukan analisa terhadap kesiapan staff dalam pemaparan sosialisasi. 2. PPTI mempelajari <i>Service Portfolio</i> dan melakukan <i>training</i> ke pengajar yang akan melakukan sosialisasi. 3. Melakukan sosialisasi dengan pemberitahuan ke media tulis maupun online terkait dengan pemberitahuan rencana / proses yang akan dilakukan oleh pihak PPTI. 4. Memberikan pemaparan ke pengguna mengenai layanan yang akan digunakan 5. Menyediakan feedback bagi pengguna.
6. Kualifikasi Pejabat/Petugas yang menjalankan SoP	<ol style="list-style-type: none"> 1. KaBag PPTI 2. KaSie Pengembangan Jaringan 3. KaSie Pengembangan Sistem Informasi
7. Bagan Alir Prosedur	Di-Lampirkan
8. Catatan	
9. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. ITIL V3 – Service Strategy 2. PPTI



stikom
 SURABAYA

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 2

Gambar 4.11 Prosedur Sosialisasi yang dipakai oleh PPTI



Gambar 4.12 Diagram Alir Prosedur Sosialisasi yang dipakai oleh PPTI

Kebijakan pelatihan digunakan untuk aturan tertulis yang dimiliki oleh PPTI dalam menentukan arahan yang dilakukan kedepannya. Berikut ini adalah salah satu kebijakan yang dipakai oleh PPTI bisa dilihat di Gambar 4.13

1. Objektif	Tindakan yang diperlukan terhadap keluhan pengguna.
2. Tujuan Kebijakan	Dengan adanya kebijakan ini, PPTI dapat mengetahui tindakan apa yang diperlukan apabila terjadi keluhan pengguna
3. Ruang Lingkup	Layanan yang disediakan oleh PPTI
4. Deskripsi	<p>Kebijakan ini ditujukan untuk bagian staff PPTI yang berfungsi menagani keluhan. Kebijakan tersebut meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila terjadi keluhan, maka keluhan tersebut akan langsung ditangani oleh pihak PPTI ketika tidak ada permasalahan yang lebih <i>urgent</i>. 2. Apabila keluhan yang diterima bersifat <i>urgent</i> atau penting, maka akan lebih diprioritaskan, misal sicyca untuk dosen, dosen salah menginputkan nilai mahasiswa, harus segera diganti. 3. Waktu pengerjaan keluhan bisa diselesaikan kurang dari 24 jam tergantung dari jenis permasalahan yang dihadapi dan PPTI memberikan konfirmasi lebih lanjut apabila keluhan yang diproses masih belum terselesaikan. 4. Keluhan dianggap selesai jika permasalahan yang dihadapi sudah tuntas. 5. Keluhan yang diterima hanya keluhan yang disampaikan melalui support yang tersedia baik melalui email support@stikom.edu, penyampaian keluhan melalui Stikomapps, atau menghubungi bagian administrasi PPTI
4. Komitmen	<ol style="list-style-type: none"> 1. PPTI menerima keluhan dan memperbaikinya sesuai dengan tingkat <i>urgent</i> atau tidaknya sebuah layanan 2. Rutin dalam melakukan evaluasi terhadap kemungkinan permasalahan complain oleh pengguna layanan. 3. PPTI melaksanakan kebijakan tersebut di atas guna untuk efektivitas proses bisnis perusahaan.
5. Larangan dan Sanksi	

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 2

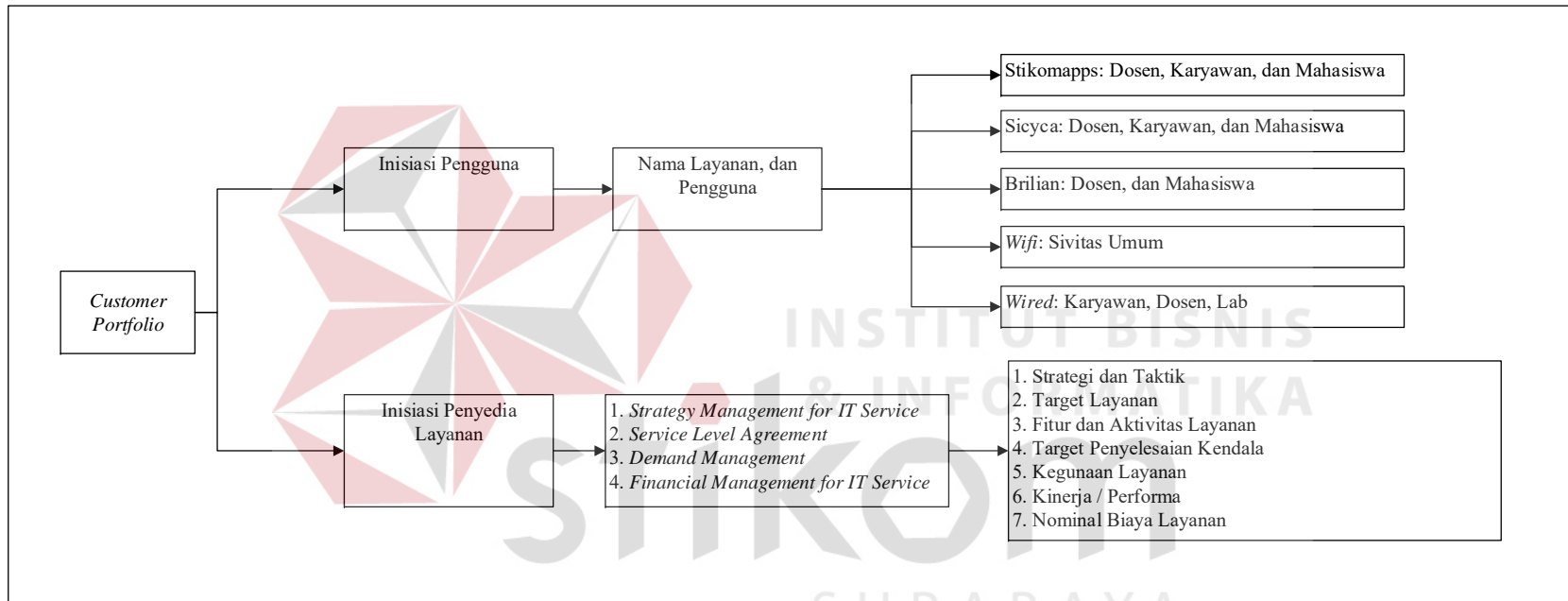
Gambar 4.13 Kebijakan Penanganan Keluhan PPTI

1.4 Pembahasan Hasil

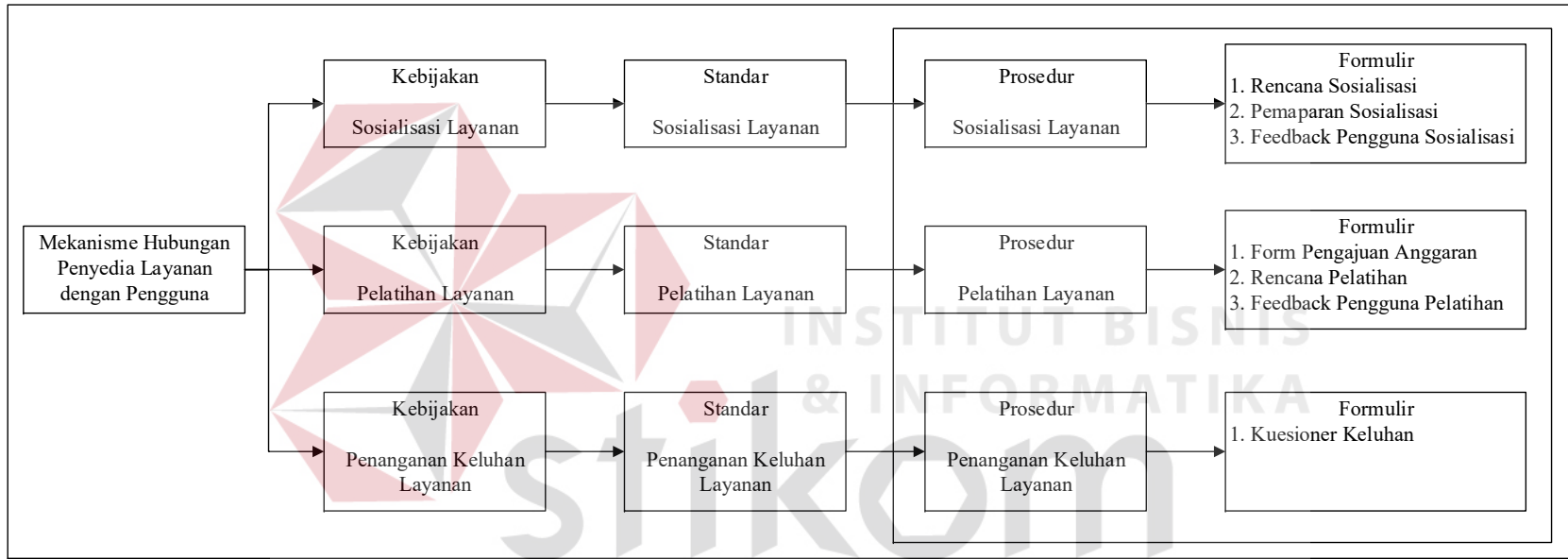
Pada pembahasan hasil ini dijelaskan penyusunan dokumen dan akan diuraikan keluaran utama dari proses *Business Relationship Management* dimana

keluaran utama dari penelitian ini meliputi pembuatan *customer portfolio*, dan mekanisme hubungan penyedia layanan dengan pengguna berupa tiga dokumen standar, tiga dokumen prosedur, dan tiga dokumen kebijakan untuk 1) Sosialisasi, 2) Pelatihan, dan 3) Penanganan Keluhan. Penjelasan hasil dan uraian dari *customer portfolio* dan mekanisme hubungan penyedia layanan dengan pengguna dapat dilihat pada Gambar 4.14 dan Gambar 4.15





Gambar 4.14 Daftar Hasil Mapping *Customer Portfolio*



Gambar 4.15 Daftar Hasil Mapping Mekanisme Hubungan Penyedia Layanan dan Pengguna

