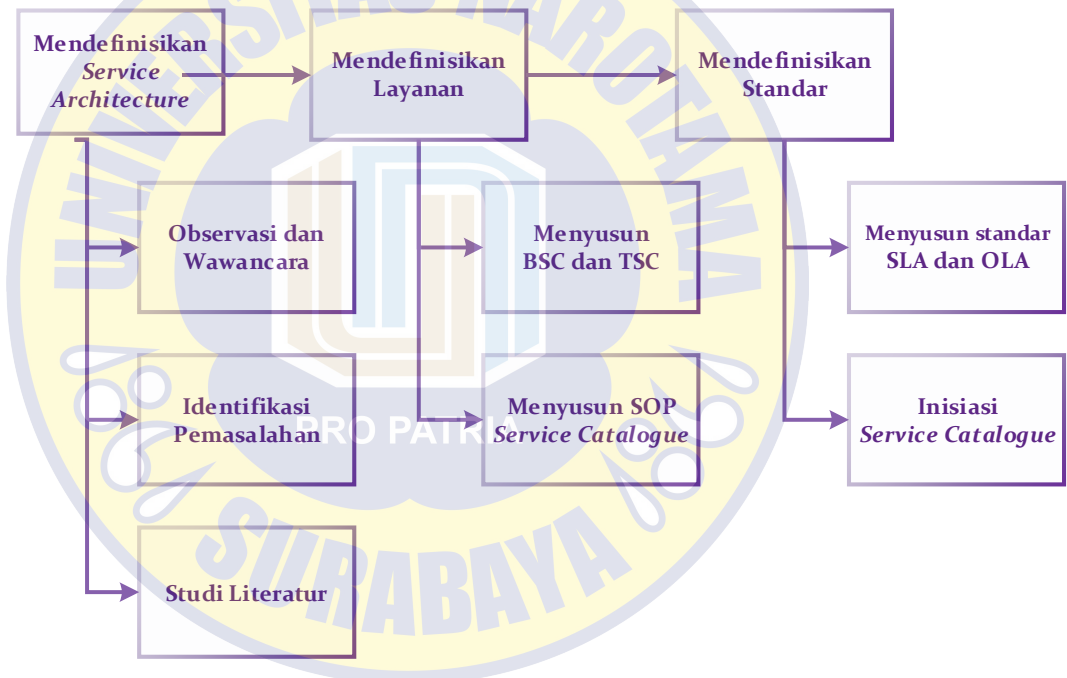


## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Metodologi penelitian

Pada pembuatan katalog layanan TI dilakukan tiga tahap utama yaitu, Mendefinisikan *Service Architecture*, mendefinisikan layanan, dan mendefinisikan standar. Dapat dilihat secara garis besar pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi penelitian

#### 3.2 Mendefinisikan *Service Architecture*

Tahap ini merupakan tahap awal dari penelitian ini dimana kebutuhan data, identifikasi masalah dan studi literatur dijelaskan secara rinci.

##### 3.2.1 Obserwasi dan wawancara

Salah satu teknik pengumpulan data yang paling dasar adalah observasi dengan menggunakan penglihatan secara langsung. Dengan melakukan observasi

dapat mengurangi jumlah pertanyaan pada saat wawancara, sebagai alat untuk mengukur kebenaran pada saat wawancara dan untuk memperoleh data yang tidak dapat diperoleh dengan wawancara. Dengan observasi dapat mempelajari proses bisnis layanan TI PTTPS secara langsung dan digunakan juga untuk mengetahui prosedur yang sudah dibuat dan dijalankan oleh pengguna layanan untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan. Hasil yang didapatkan dari tahap ini adalah *Business Impact Analysis* (BIA), kebijakan layanan dan definisi layanan.

Sedangkan wawancara dilakukan secara langsung dengan Staff TI PTTPS yang ditunjuk sebagai narasumber oleh manajer IT. Wawancara dilakukan untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh PTTPS dalam menyediakan dan mengontrol layanan TI sehingga dapat memperjelas permasalahan dan kebutuhan solusi kepada Manajer TI. Data yang didapat dari wawancara ini meliputi:

1. Profil PTTPS
2. Visi, Misi, dan Tujuan PTTPS
3. Proses Bisnis dan Layanan PTTPS
4. Kendalah dan kebutuhan PTTPS

### **3.2.2 Identifikasi Permasalahan**

Dari hasil observasi dan wawancara didapatkan permasalahan yaitu bagaimana PTTPS khususnya *Department* TI dapat mengontrol dan mengevaluasi Layanan yang disediakan.

### **3.2.3 Studi Literatur**

Setelah mengetahui permasalahan yang akan dihadapi, studi literatur berfungsi untuk mendukung tahapan berikutnya sampai pada tahapan akhir. Studi

literatur dilakukan memperoleh materi yang berhubungan dengan solusi dari permasalahan diatas, yaitu:

1. IT *Service* Management
2. ITIL Versi 3
3. ITIL *Service* Design
4. *Service* Level Agreement
5. Operational Level Agreement
6. *Service* Catalogue Manajement

### 3.3 Mendefinisikan Layanan

Pada tahap ini dilakukan pencarian dan analisis data yang telah dikumpulkan dari tahap sebelumnya yaitu, diskusi secara internal dengan Staf Departemen TI untuk membuat kesepakatan layanan yang diberikan kepada pengguna. Hasil dari diskusi adalah kebijakan layanan yang akan disusun menjadi dokumentasi layanan untuk setiap layanan yang diberikan kepada pengguna. Hasil dari tahapan ini dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 *Service Description*

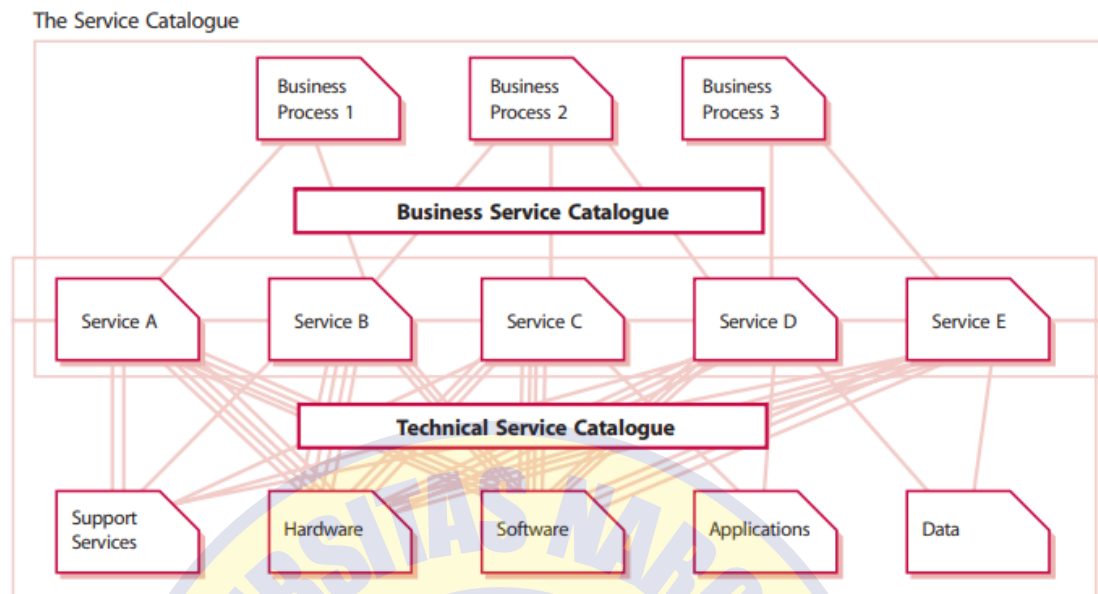
<i>Element</i>	<i>Description</i>
<i>Service Name</i>	mengidentifikasi nama layanan yang disediakan
<i>Status</i>	Dikembangkan - Layanan yang masih dalam proses pengembangan dan belum bisa digunakan Aktif - layanan yang bisa digunakan Tidak aktif- Layanan yang tidak digunakan lagi
<i>Description</i>	Deskripsi singkat tentang layanan dari dari sudut pandang pengguna
<i>Standart Service Features</i>	Menjelaskan fitur dan fungsi layanan yang tersedua untuk pengguna yang menerima layanan

Tabel 3.1 *Service Description* (Lanjutan)

<i>Element</i>	<i>Description</i>
<i>Optional Service Feature</i>	fitur khusus hanya bisa di tambahkan oleh Departementt IT
<i>Delivery Scope</i>	Departement Operasional Pengguna Jasa
<i>Delivery Channels</i>	1. Komputer 2. Intranet
<i>Service Hours</i>	24 jam 7 hari
<i>User Requirements</i>	Sudah Memiliki akses <i>login</i> komputer dan sudah menyerahkan <i>form request access</i> layanan TI
<i>Service initiation</i>	Pengguna hanya dapat menggunakan layanan di area kerja dan terhubung dengan jaringan milik PTTPS
<i>Service Support</i>	Dapat menghubungi <i>service desk IT</i> via tlpn (2029) dan email ( <a href="mailto:helpdesk@tps.co.id">helpdesk@tps.co.id</a> )
<i>Standart Costs</i>	Tidak ada biaya yang dibebankan oleh pengguna
<i>Optional Costs</i>	Tidak ada biaya yang dibebankan oleh pengguna
<i>Service Targets</i>	Memberikan informasi tentang lokasi petikemas didalam lapangan penumpukan

### 3.3.1 Menyusun BSC dan TSC

Tahap ini dilakukan untuk menghasilkan hubungan layanan dengan bisnis dan *technical support*. Pada BSC ini memastikan bahwa layanan tersebut sudah selaras bisnis dan proses bisnis yang ada di PTTPS. TSC digunakan untuk menemukan hubunagan antara layanan dengan *technical support*. Tujuan dari pembuatan BSC dan TSC ini adalah untuk memastikan bahwa layanan tersebut sesuai dengan tujuan bisnis, berfungsi sebagai mana mestinya dan jika mengalai kendala pada layanan tersebut *support* dari layanan tersebut jelas dan terperinci. Secara garis besar dapat dilihat pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2 Katalog Layanan (OGC, 2007)

### 3.3.2 Menyusun SOP *service catalogue*

Pada tahap ini akan dilakukan penyusunan SOP dari *service catalogue* untuk memberikan intruksi baku yang meliputi bagaimana, kapan dan oleh siapa dalam mengelola dokumen *service catalogue* tersebut. Hasil dari tahap ini adalah dokumen SOP *service catalogue*.

### 3.4 Mendefinisikan Standar

Pada tahap ini semua standar yang sudah dilakukan pada tahap sebelumnya akan digunakan sebagai dasar penyusunan standar SLA, OLA, dan UC yang menentukan sebagai parameter layanan TI bisa berjalan dengan lancar.

#### 3.4.1 Menyusun Standar SLA dan OLA

Dalam menyusun standar SLA, OLA, dan UC yang berisi kontrak atau perjanjian antara penyedia layanan TI dan pengguna yang berfungsi sebagai jaminan penyedia layanan kepada pengguna. Pada dokumen ini dijelaskan secara

rinci diskripsi, layanan pemilik, peran dan tanggung jawab, kualitas layanan, dukungan yang didapatkan dan ruang lingkup dokumen ini terbatas pada layanan yang ditawarkan oleh PTTPS.

### **3.4.2 Inisiasi *service catalogue***

Pada tahap ini semua dokumen yang telah dibuat dan disepakati dijadikan kedalam satu dokumen yaitu dokumentasi definisi, dimana dokumen tersebut berupa diskripsi layanan dan berupa buku. Dan pada tahapan ini juga berisi rincian dan status setiap layanan aktif yang disediakan oleh PTTPS. Isi dari katalog layanan sendiri didapatkan dari tahap sebelumnya yang kemudian dibuatkan table *service catalogue*. Rincian isi dari *service catalogue* dapat dilihat di Tabel 3.2.

Pada Tabel 3.2 *Service Description* memiliki beberapa element diantaranya adalah *Service Name*, *Service Description*, *Service Type*, *Supporting Service*, *Business owner(s)*, *Business unit(s)*, *Service owner*, *Business impact*, *Business priority*, *Service Level Agreement*, *Service hours*, *Business contact*, *Escalation contact*, *Service report*, *Service reviews*, dan *Security rating*. yang bisa dilihat pada Tabel 3.2 *Service Description*.

Setelah menghasilkan tabel *service catalogue* seperti pada Tabel 3.2 selanjutnya akan disusun kembali menjadi draf layanan katalog IT yang dapat dilihat pada Tabel 3.3. Draft katolog layanan tersebut kan dijadikan satu dengan dengan seluruh layanan yang ada dan dijadikan sebagai satu dokumen *Service Catalogue Management* yang digunakan sebagai pengontrol dan evaluasi pada layanan dimasa yang akan datang.

Tabel 3.2 *Service Description*

<i>Element</i>	<i>Description</i>
<i>Service Name</i>	Nama dari layanan
<i>Service Description</i>	Deskripsi singkat tentang layanan
<i>Service Type</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manajerial – Layanan aplikasi yang digunakan untuk mengambil keputusan dan mengelola informasi</li> <li>2. Operasional – Layanan yang digunakan untuk melakukan atau mendukung kebutuhan pengguna</li> </ol>
<i>Supporting Service</i>	Bagian yang memberi bantuan
<i>Business owner(s)</i>	Pemilik dari bisnis
<i>Business unit(s)</i>	Unit bisnis yang memiliki layanan
<i>Service owner</i>	Pemilik dari layanan yang diberikan
<i>Business impact</i>	Dampak bisnis jika terjadi suatu resiko
<i>Business priority</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. High – tingkat yang paling diutamakan</li> <li>2. Medium – tingkat yang diutamakan dari tingkat low dan berada di bawah tingkat high</li> <li>3. Low – tingkat y</li> </ol>
<i>Service Level Agreement</i>	<i>Service Level Agreement</i> dari setiap layanan
<i>Service hours</i>	Waktu aktif setiap layanan
<i>Business contact</i>	Kontak informasi bisnis
<i>Escalation contact</i>	Kontak jika terjadi permasalahan
<i>Service report</i>	Laporan untuk layanan TI
<i>Service reviews</i>	Durasi setiap melakukan tinjauan layanan
<i>Security rating</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. High – tingkat keamanan yang paling penting</li> <li>2. Medium – tingkat keamanan menengah</li> <li>3. Low – tingkat keamanan yang paling rendah</li> </ol>

Tabel 3.3 *Draft Catalogue Service*

<i>Service Name</i>	
<i>Service Name</i>	
<i>Service Description</i>	
<i>Service Type</i>	
<i>Supporting Service</i>	
<i>Business Owner(s)</i>	
<i>Business Unit(s)</i>	
<i>Service Owner(s)</i>	
<i>Business Impact</i>	
<i>Business Priority</i>	
<i>Service Level Agreement</i>	
<i>Service Hours</i>	
<i>Business Contact</i>	
<i>Escalation Contact</i>	
<i>Service Report</i>	
<i>Service Reviews</i>	
<i>Security Rating</i>	

