

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil mendefinisikan *service Architecture*

Pada tahap ini merupakan tahap awal dari yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam menyusun *service Catalogue Management*. Informasi yang dihasilkan dari tahapan ini, meliputi:

1. Studi literatur
2. Profil PTTPS
3. Visi dan Misi PTTPS
4. Struktur Organisasi
5. Layanan TI pada TOS
6. Dokumen BIA
7. Kesepakatan Layanan
8. *Update* portofolio

4.1.1 Hasil Studi literatur

Studi literatur bertujuan sebagai acuan dalam tahap mendefinisikan layanan. Materi yang didapatkan pada studi literatur ini yang memiliki hubungan dengan *service Catalogue Management* dimana data dan informasi yang didapat meliputi:

- a. Framework ITIL v3
- b. *IT Service Design*
- c. SLA dan OLA
- d. *Service Catalogue Management*

4.1.2 Wawancara dan Observasi

Berdasarkan *framework* ITIL v3 peran yang digunakan untuk mendukung *service strategi* dan *service design* adalah *process owner* dan *process manager*. Dimana *process owner* memiliki tanggung jawab untuk memastikan suatu proses telah sesuai dengan tujuan, sedangkan *process manager* memiliki tanggung jawab terkait kegiatan manajemen operasional suatu proses. Pada departemen TI milik PTTSPS peran *process owner* lebih sesuai ditujukan kepada *TI Manager*, sedangkan *process manager* lebih sesuai dengan Staff Departemen IT.

Sebagai dasar informasi dalam penelitian ini maka narasumber harus sesuai dengan topik penelitian ini. Salah satu caranya dengan menggunakan *RACI Chart*. Tabel *RACI Chart* digunakan untuk mengetahui narasumber mana yang sesuai dengan topik penelitian ini dan dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 *RACI Chart* Narasumber

| No | Aktivitas | IT Manager | IT Staff |
|----|---|------------|----------|
| 1 | Memastikan ada pendekatan terpadu untuk mendesain dan implementasi layanan IT | R, A | C, I |
| 2 | Mengelolah dan memelihara Layanan IT | C, I | R, A |
| 3 | Mengelolah proses disekitarnya untuk menjaga layanan agar tetap digunakan dan up to date | C, I | R, A |
| 4 | Memsosialisasikan layanan kepada pengguna, sehingga pengguna sadar akan layanan yang tersedia | C, I | R, A |
| 5 | Membantu dalam menformulasikan paket layanan dan opsi terkait, sehingga layanan dapat dikombinasikan dalam pengelompokan untuk memastikan kebutuhan layanan pada pengguna | C, I | R, A |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Dari hasil RACI *Chart* pada Tabel 4.1 dapat disimpulkan bawah Staff TI memiliki tanggung jawab lebih terhadap pengelolah layanan IT. Tahap wawancara dan observasi yang telah dilakukan bersama dengan Staff TI yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan bisnis perusahaan dalam memberikan suatu layanan dan berpengaruh pada dokumen *service Catalogue Management*. Informasi yang didapat dalam tahap wawancara dan observasi adalah sebagai berikut:

A. Profil PTTPS

PT Terminal Petikemas Surabaya (PTTPS) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa bongkar muat petikemas yang berstandart internasional. Berlokasi di Surabaya bagian utara tepatnya di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Aktivitas sehari-hari PTTPS adalah menangani kegiatan bongkar muat petikemas baik jalur domestik atau *ocean going* (luar negeri).

B. Visi dan Misi

Visi dan misi dari PTTPS didapatkan dari hasil wawancara dan observasi pada halaman website milik PTTPS.

Visi

Visi PT Terminal Petikemas Surabaya, sebagai sebuah terminal berstandar kelas dunia di Indonesia, berkomitmen untuk mempertahankan posisi TPS yang unik dan menonjol yaitu sebagai Pintu Gerbang ke Kawasan Indonesia Bagian Timur, untuk memastikan bahwa perusahaan mampu menyediakan layanan bermutu yang dibutuhkan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia dan untuk menyediakan layanan terbaik bagi para pelanggan. Dengan motto perusahaan

yaitu *Reliable Terminal with Service Excellence* (Terminal Terpercaya dengan Layanan Sempurna), kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama TPS.

Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan berupaya untuk :

1. Menyediakan dan memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada para pelanggan, yaitu memuat dan membongkar petikemas tepat waktu dan terjadwal.
2. Menyediakan layanan ekstra kepada para pelanggan apabila petikemas mereka membutuhkan tempat lebih banyak atau peralatan tambahan lainnya, seperti reefer plug, yang digunakan untuk mempertahankan suhu dingin petikemas.
3. Menyediakan fasilitas tambahan lain, pada saat pembongkaran atau pemuatan petikemas, seperti penyediaan air bersih atau bahan bakar.
4. Mengutamakan kepuasan para pelanggan dengan menyediakan layanan bagi mereka dengan sepenuh hati.

Misi

Misi PT Terminal Petikemas Surabaya adalah menjadi suatu perusahaan yang terus maju, tanggap, dapat dipercaya, yang menyediakan fasilitas terminal petikemas yang dapat memenuhi semua permintaan baik untuk perdagangan domestik maupun internasional bagi seluruh masyarakat perdagangan di kawasan Indonesia bagian timur.

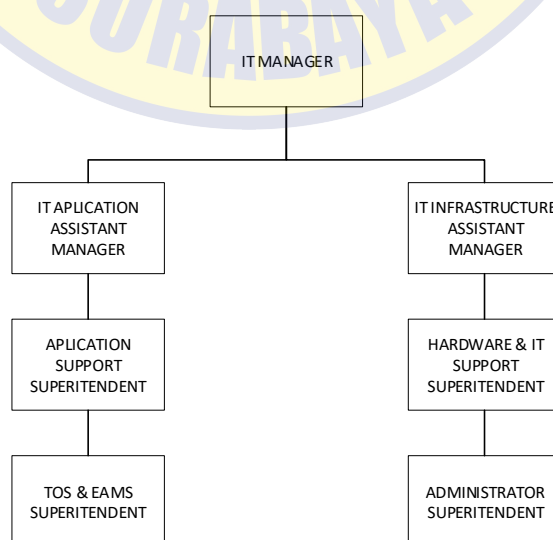
Untuk mencapai sasaran tersebut, perusahaan berupaya untuk :

1. Menyediakan jasa layanan transportasi kepada para pelanggan yang dapat menjamin pengiriman barang yang aman, efisien, dan tepat waktu.

2. Menjamin terpeliharanya lingkungan kerja yang aman dan bersahabat dengan lingkungan.
3. Mengembangkan potensi para pegawai secara optimal.
4. Ikut meningkatkan kegiatan perdagangan guna menjamin tercapainya sukses bisnis serta mengupayakan tingkat pengembalian investasi yang wajar kepada para pemegang saham.
5. Berupaya menggalang dukungan dari masyarakat luas dalam menjalankan perannya sebagai perusahaan milik masyarakat.

C. Struktur Organisasi

Hasil dari proses wawancara dan observasi berikutnya adalah Struktur organisasi. Dimana seluruh struktur organisasi PTTPS akan digunakan adalah struktur organisasi pada Departemen TI karena topik penelitian ini terpusat pada Departemen IT. Secara garis besar struktur organisasi pada Departemen TI dapat di lihat pada Gambar 4.1, sedangkan untuk struktur organisasi secara keseluruhan dapat dilihat pada halaman Lampiran 1.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Departemen IT

D. Proses Bisnis PTTPS

Proses bisnis yang dijalankan oleh PTTPS dihasilkan dari wawancara yang mendapatkan 4 proses bisnis utama, yaitu sebagai berikut:

1. Penerimaan Petikemas
2. Pengeluaran Petikemas
3. Bongkar Petikemas
4. Pemuatan Petikemas

Dan proses bisnis pendukung adalah pencatatan tagihan biaya. Hasil dari proses bisnis tersebut akan digunakan untuk memilah layanan TI yang tersedia.

Hasil dari proses bisnis PTTPS dapat dilihat pada Tabel 4.2 sampai Tabel 4.6.

Tabel 4.2 Proses Bisnis Penerimaan Petikemas

| No. | Proses Bisnis Penerimaan Petikemas |
|-----|--|
| 1 | Petugas layanan ekspor mencetak <i>Job Order/CEIR(Container Equipment Interchange receipt/ Tanda Terima Pergerakan Peralatan Petikemas)</i> yang telah disetujui oleh Export Superintendent (Superintendent Ekspor) Lembar CEIR diserahkan kepada pelanggan. Pelanggan menyerahkan Kepada pengemudi <i>Head Truck</i> |
| 2 | Pengemudi Head Truck menuju ke In-Gate (Gerbang Masuk) beserta muatan petikemasnya dan menyerahkan Job Order / CEIR serta salinan CTPS (Catatan Tanda Pengenal Surveyor)/PEB (Pemberitahuan Ekspor barang) kepada Petugas Gate |
| 3 | Petugas Gate memeriksa keadaan fisik petikemas dan mencetak In-Gate Terminal Job Slip (Lembar Kerja Terminal Gerbang Masuk) |
| 4 | Pengemudi Head Truck menyerahkan In-Gate Terminal Job dan Job Order/CEIR kepada Petugas Tally Lapangan |
| 5 | Petugas Tally Lapangan memerintahkan Operator RTG untuk mengangkat petikemas dari chassis Head Truck ke lapangan penumpukan petikemas di lokasi seperti yang tercantu pada In-Gate Terminal Job Slip. Petugas Tally Lapangan mengkonfirmasi posisi petikemas ke dalam sistem komputer |
| 6 | pengemudi Head Truck Menerima Job Order/CEIR dan In-Gate Terminal Job Slip dari Petugas Tally Lapangan, bergerak menuju Out-Gate (Gerbang Keluar) dan menyerahkan In-Gate Terminal Job Slip dan Job Order.CEIR kepada Out-Gate Staff(Petugas Gerbang Keluar) |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.3 Proses Bisnis Pengeluaran Petikemas

| No | Proses Bisnis Pengeluaran Petikemas |
|----|---|
| 1 | Petugas layanan Import mencetak Job Order/CEIR yang telah disetujui oleh Import Superintendent (Superintenden Import). Lembar diserahkan kepada pelanggan. Pelanggan menyerahkan kepada pengemudi Head Truck |
| 2 | Pengemudi Head Truck menuju ke In-Gate (Gerbang Masuk) dan menyerahkan Job Order/CEIR kepada In-Gate Staff (Petugas Gerbang Masuk) |
| 3 | In-Gate Staff mencetak In-Gate Terminal Job Slip berdasarkan Job Order/CEIR dan mengembalikan kepada pengemudi Head Truck |
| 4 | Pengemudi Head Truck menyerahkan In-Gate Terminal Job dan Job Order/ CEIR kepada Petugas Tally Lapangan |
| 5 | Petugas Tally Lapangan memerintahkan Operator RTG untuk mengangkat petikemas dari lapangan penumpukan ke ataschassis Head Truck sesuai dengan posisi yang tercantum pada In-Gate Terminal Job Slip |
| 6 | pengemudi Head Truck Menerima Job Order/CEIR dan In-Gate Terminal Job Slip dari Petugas Tally Lapangan, bergerak menuju Out-Gate (Gerbang Keluar) dan menyerahkan In-Gate Terminal Job Slip dan Job Order/CEIR kepada Out-Gate Staff(Petugas Gerbang Keluar) dan Surat Pernyataan Pecekalan dan Pencegahan(PP) kepada Petugas Bea Cukai |
| 7 | Petugas Out-Gate mengkonfirmasi nomor polisi Head Ttruck dan nomor referensi kerja Head Truck berdasarkan In-Gate Terminal Job Slip ke dalam sistem komputer dengan dilampiri CEIR kepada pengemudi Head Truck |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.4 Proses Bisnis Bongkar Petikemas

| No | Proses Bisnis Bongkar Petikemas |
|----|---|
| 1 | Sub-Departemen Perencanaan Lapangan dan Dermaga memeriksa dokumen, serta mengadakan rapat harian, bersama dengan Departemen Teknik, dengan Perusahaan Pelayaran, untuk merencanakan jadwal layanan penanganan petikemas |
| 2 | Sub-Departemen Perencanaan Lapangan dan Dermaga memproses rencana pembongkaran ke dalam sistem komputer berdasarkan data yang dikirimkan oleh Perusahaan Pelayaran lewat email, dan mencetak Discharge List(Daftar pembongkaran) dan menyerahkan kepada Berth Operations (Operasi Dermaga). |

Tabel 4.4 Proses Bisnis Bongkar Petikemas (Lanjutan)

| No | Proses Bisnis Bongkar Petikemas |
|----|---|
| 4 | Setelah head Truck tiba di Lapangan Penumpukan Petikemas, Yard Operations Superintendent (Superintenden Operasi Lapangan) memerintahkan Operator RTG, lewat petugas Tally Lapangan, untuk menumpuk petikemas dan mengkonfirmasi posisi petikemas ke dalam sistem komputer. Petugas Tally Lapangan memerintahkan pengemudi Head Truck untuk kembali ke dermaga untuk mengambil petikemas selanjutnya yang akan dibongkar |
| 5 | Pada akhir shift, petugas Tally Lapangan melaporkan hasil pekerjaan kepada Superintenden Operasi Lapangan, Sedangkan petugas Tally Dermaga melaporkan hasil pekerjaan kepada Superintenden Operasi Dermaga |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.5 Proses Bisnis Pemuatan Petikemas

| No | Proses Bisnis Pemuatan Petikemas |
|----|--|
| 1 | Sub-Departemen Perencanaan Lapangan dan Dermaga memeriksa dokumen, serta mengadakan rapat harian, bersama dengan Departemen Teknik, dengan Perusahaan Pelayaran, untuk merencanakan jadwal layanan penanganan petikemas |
| 2 | Sub-Departemen Dermaga memasukkan data ke dalam sistem komputer (baplie) yang telah menjalani pemeriksaan Bea Cukai berdasarkan rencana pre-penyimpanan, yang diterima dari Perusahaan Pelayaran dan mencetak Loading Work Quay(LWQ) pekerjaan pemuatan dermaga, berdasarkan data petikemas di dalam sistem komputer, dan menyerahkan kepada Yard Supervisor (Supervisi Lapangan) dan Wharf Supervisor (Supervisi Dermaga) |
| 3 | Berdasarkan LWQ, Yard Operations Superintendent memerintahkan Operator RT, lewat Petugas Tally Lapangan, untuk memindahkan petikemas dari lapangan penumpukan petikemas dan memuatnya ke atas chassis Head Truck lalu membawanya ke dermaga. Petugas Tally Lapangan mengkonfirmasi posisi petikemas ke dalam sistem komputer. Petikemas tersebut kemudian dimuat ke atas kapal berdasarkan data di dalam TMV (<i>Terminal Mounted Vehicle</i>) yaitu kendaraan yang beroperasi di dalam terminal |
| 4 | Supervisi Dermaga memerintahkan operator CC, lewat Petugas Tally Dermaga, Untuk memuat petikemas dari chassis Head Truck ke atas kapal, berdasarkan data yang telah direncanakan di dalam Loading List (daftar pemuatan). Petugas tally dermaga mengkonfirmasi posisi petikemas ke dalam sistem komputer. petugas tally dermaga memerintahkan pengemudi Head Truck untuk kembali ke lapangan penumpukan untuk mengambil petikemas selanjutnya yang akan dimuat. |
| 5 | Pada akhir shift, petugas Tally Lapangan melaporkan hasil pekerjaan kepada Superintenden Operasi Lapangan, Sedangkan petugas Tally Dermaga melaporkan hasil pekerjaan kepada Superintenden Operasi Dermaga |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.6 Proses Bisnis Pencatatan Tagihan Biaya

| No. | Proses Bisnis pencatatan Tagihan Biaya |
|-----|--|
| 1 | pelanggan melakukan pemesanan jasa penumpukan petikemas baik untuk impor maupun ekspor melalui website TPS. |
| 2 | Setelah pelanggan melakukan pemesanan, sistem akan menghasilkan <i>Invoice</i> (tagihan) sesuai dengan pemesanan yang telah dilakukan oleh pelanggan. Tagihan yang dihasilkan sudah termasuk tagihan kapal dan biaya penumpukan petikemas serta kebutuhan air, listrik dan lain-lain |
| 3 | Pelanggan dapat melakukan pembayaran melalui <i>online booking</i> maupun melalui ATM |
| 4 | Setelah pembayaran dikonfirmasi, maka pelanggan akan diberikan bukti pembayaran yang dikirim melalui email |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

E. Layanan TI pada TOS

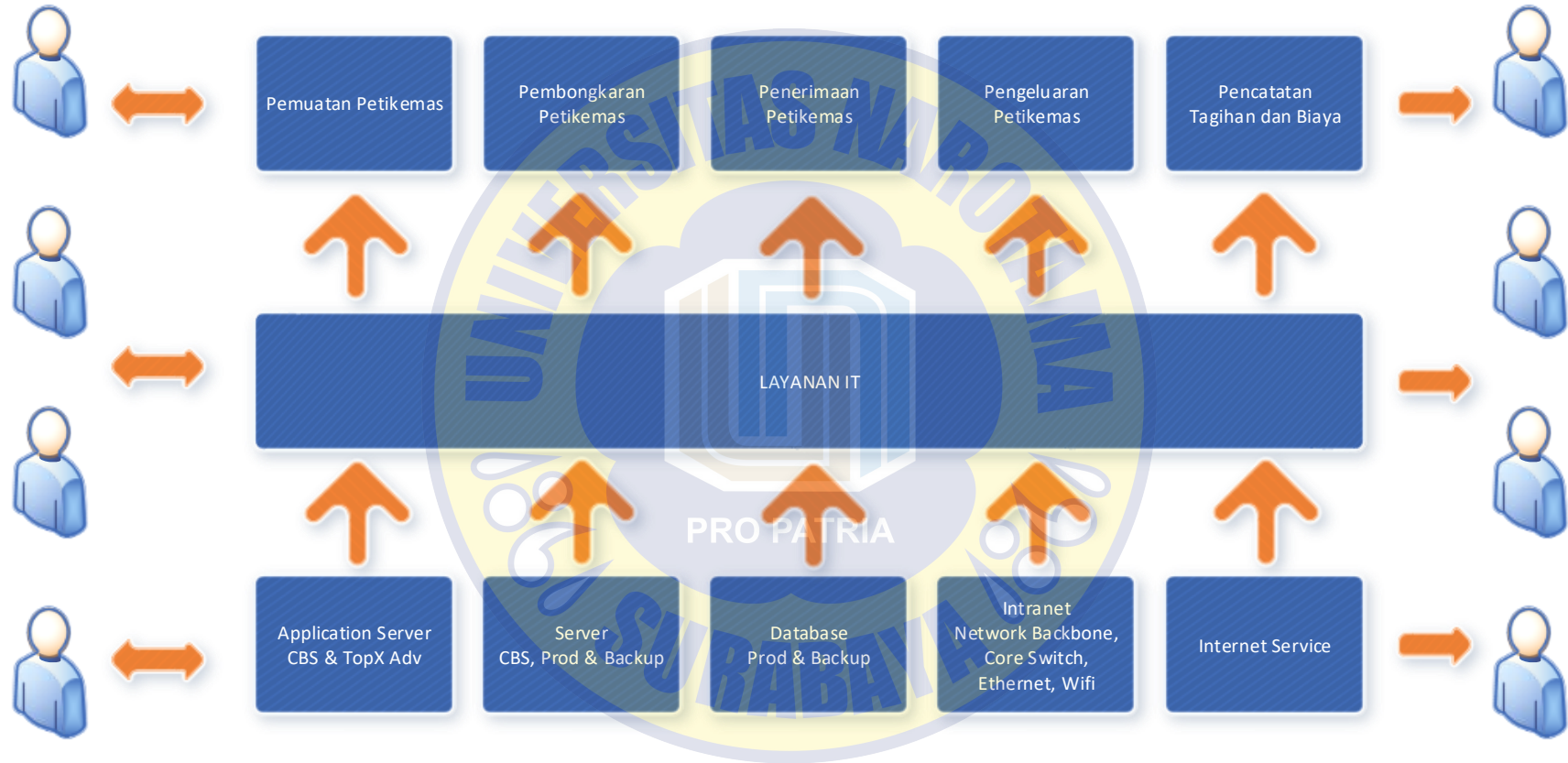
Informasi layanan TI yang tersedia saat pada TOS (Terminal Operating System) yang meliputi TOPX Advance dan CTOS Billing System (CBS). Sebelum menentukan layanan apa saja yang disediakan oleh departemen IT, terlebih dahulu akan dihasilkan *service architecture* dari layanan TI di PTTPS. Secara garis besar *service architecture* di gambarkan pada Gambar 4.1 *Service Architecture*.

Sedangkan informasi layanan TI pada TOS disajikan dalam bentuk gambar yang dapat dilihat pada Gambar 4.2 Layanan TI PTTPS. Pada gambar tersebut terdapat infrastruktur yang ditandai dengan cabang warna hijau, sedang cabang warna biru menyatakan layanan TI utama dan pada layanan yang berwarna ungu menyatakan layanan pendukung dari layanan utama.

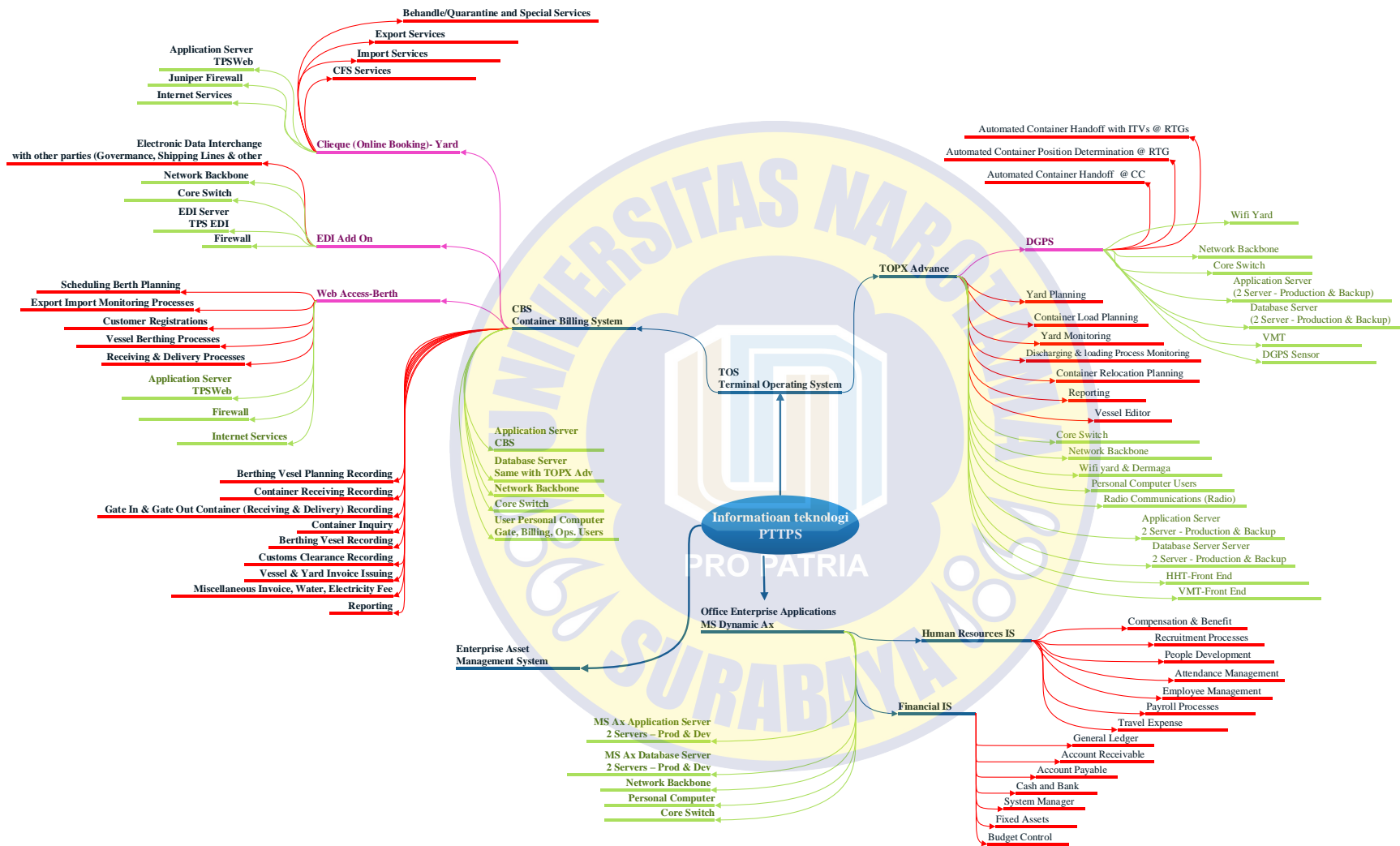
Departemen IT

Service Architecture

Pengguna



Gambar 4.1 Service Architecture PTPS



Gambar 4.2 Layanan IT PTTPS

Setelah diketahui seluruh layanan pada TOS selanjutnya akan dilakukan pemetaan antara proses bisnis PTTPS dengan layanan TI yang bertujuan untuk mengetahui peroses bisnis tersebut didukung oleh layanan TI apa saja. Hasil dari pemetaan proses bisnis dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6 Pemetaan Proses Bisnis dengan layanan IT

| No | Proses bisnis | Layanan TI |
|----|--------------------------|---|
| 1 | Penerimaan Petikemas | Yard Planning |
| | | Yard Monitoring |
| | | Container Receiving Recording |
| | | Gate In & Gate Out Container Recording |
| | | Container Inquiry |
| 2 | Pengeluaran Petikemas | Gate In & Gate Out Container Recording |
| | | Container Inquiry |
| | | Custom Sclearance |
| 3 | Bongkar Petikemas | Yard Planning |
| | | Yard Monitoring |
| | | Discharging & Loading process Monitoring |
| | | Container Relocation Planning |
| | | Berthing Vessel Planning Recording |
| | | Container Receiving Recording |
| | | Berthing Vessel Recoding |
| 4 | Pemuatan Petikemas | Container Load Planning |
| | | Discharging & Loading process Monitoring |
| | | Container Relocation Planning |
| | | Vessel Editor |
| | | Berthing Vessel Planning Recording |
| | | Berthing Vessel Recoding |
| | | Custom Sclearance |
| 5 | Pencatatan Tagihan Biaya | Miscellaneous Invoice, Water, Electricity Fee |
| | | Vesel & Yard Invoice Issuing |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Berdasarkan hasil pemetaan proses bisnis pada tabel 4.6 didapatkan 23 layanan TI pada sistem TOS yang digunakan, namun terdapat beberapa layanan TI yang sama yang digunakan pada proses bisnis yang berbeda sehingga dilakukan

pemilihan pada layanan IT. Hasil dari pemilihan Layanan TI yang sama digunakan dalam proses bisnis yang berbeda dan Layanan TI berbeda digunakan pada proses bisnis yang berbeda, sehingga didapatkan 14 layanan TI yang mendukung proses bisnis PTTPS, dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Layanan IT

| No | Layanan | Proses Bisnis |
|----|--|--|
| 1 | Yard Planning | Penerimaan Petikemas |
| 2 | Container Load Planning | Pemuatan Petikemas |
| 3 | Yard Monitoring | Penerimaan Petikemas Pembongkar Petikemas |
| 4 | Discharging & loading process monitoring | pembongkaran Petikemas Pemuatan Petikemas |
| 5 | Container Relocation Planning | pembongkaran Petikemas Pemuatan Petikemas |
| 6 | Vessel Editor | Pemuatan Petikemas |
| 7 | Berthing Vesel Planning Recording | pembongkaran Petikemas Pemuatan Petikemas |
| 8 | Container Receiving Recording | Penerimaan Petikemas pembongkaran Petikemas |
| 9 | Gate In & Gate Out Container Recording | Penerimaan Petikemas Pengeluaran Petikemas |
| 10 | Container Inquiry | Penerimaan Petikemas Pengeluaran Petikemas |
| 11 | Berthing Vesel Recording | pembongkaran Petikemas Pemuatan Petikemas |
| 12 | Custom Clearance Recoding | Pemuatan Petikemas Pengeluaran Petikemas |
| 13 | Vessel & Yard invoice Issuing | Pencatatan Tagihan dan Biaya |
| 14 | Misscellaneous Invoice, Water, Eletricity Fee | Pencatatan Tagihan dan Biaya |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

E. Dokumen BIA

Untuk menunjang dari hasil wawancara maka dilakukan observasi untuk memastikan secara langsung proses bisnis nyata pada perusahaan tersebut. Hasil yang didapatkan meliputi *person in charge* (PIC) dari pihak internal dan external, sumber daya yang dibutuhkan, dampak yang terjadi bila terjadi gangguan, prioritas dalam proses pemulihan dan waktu yang diperbolehkan jika sumber daya atau layanan tersebut berhenti atau tidak tersedia.

Pada PIC adalah individu atau kelompok yang memiliki tanggung jawab untuk hal tertentu dalam hal ini adalah layanan yang diberikan kepada pengguna. Sumber daya berisikan nama dan diskripsi dari sumber daya yang memiliki hubungan dengan isi yang terkandung dalam dokumen BIA ini, termasuk di dalamnya kontak penting individu beserta peran disaat adanya gangguan. Identifikasi dampak dari gangguan dan mengidentifikasi waktu maksimum yang dapat ditoleransi pada saat sumber daya tersebut tidak tersedia, dan menentukan prioritas dari perbaikan atau pemulihan pada sumber daya yang teridentifikasi sebelumnya dari yang yang paling penting sampai yang tidak penting.

Hasil dari dokument BIA dapat dilihat pada Tabel 4.8 *Person In Charge* dan Tabel 4.9 *Disruption Impact* selengkapnya dapat dilihat pada dokument *service desk* karena hanya bersifat informasi internal.

Tabel 4.8 *Person In Charge*

| Service Ownership | | | | |
|--------------------------|---|----------------------|------------------------|---------------------------|
| No | Service Name | Service Owner | Contact | |
| 1 | Yard Planning | Departemen IT | TOS Expert RDS Team | (internal) (Eksternal) |
| 2 | Container Load Planning | Departemen IT | TOS Expert RDS Team | (internal) (Eksternal) |
| 3 | Yard Monitoring | Departemen IT | TOS Expert RDS Team | (internal) (Eksternal) |
| 4 | Discharging & loading process monitoring | Departemen IT | TOS Expert RDS Team | (internal) (Eksternal) |
| 5 | Container Relocation Planning | Departemen IT | TOS Expert RDS Team | (internal) (Eksternal) |
| 6 | Vessel Editor | Departemen IT | TOS Expert RDS Team | (internal) (Eksternal) |
| 7 | Berthing Vesel Planning Recording | Departemen IT | TOS Expert RDS Team | (internal) (Eksternal) |
| 8 | Container Receiving Recording | Departemen IT | TOS Expert RDS Team | (internal) (Eksternal) |
| 9 | Gate In & Gate Out Container Recording | Departemen IT | TOS Expert RDS Team | (internal) (Eksternal) |
| 10 | Container Inquiry | Departemen IT | TOS Expert RDS Team | (internal) (Eksternal) |
| 11 | Berthing Vesel Recording | Departemen IT | TOS Expert RDS Team | (internal) (Eksternal) |
| 12 | Custom Clearance Recoding | Departemen IT | TOS Expert RDS Team | (internal) (Eksternal) |
| 13 | Vessel & Yard invoice Issuing | Departemen IT | TOS Expert RDS Team | (internal) (Eksternal) |
| 14 | Misscellaneous Invoice, Water, Eletricity Fee | Departemen IT | TOS Expert RDS Team | (internal) (Eksternal) |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.9 *Disruption Impact*

| Resource | Outage Impact | Allowable Outage |
|------------------------|--|---------------------|
| <i>Database</i> | Layanan tidak dapat digunakan karena sumber data bermasalah. | kurang dari 5 menit |
| Komputer <i>Server</i> | Pengguna tidak bisa menggunakan layanan data dan informasi | kurang dari 5 menit |
| <i>Service App</i> | Layanan tidak dapat digunakan karena sumber data bermasalah. | kurang dari 5 menit |
| Jaringan intranet | Pengguna tidak dapat mengakses layanan data informasi | 24 jam perbulan |
| Jaringan Internet | Pengguna tidak dapat mengakses layanan data informasi | kurang dari 4 jam |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

F. Kesepakatan dan dokumentasi *definisi* layanan

Pada tahap ini dilakukan kesepakatan layanan yang diberikan oleh departemen TI kepada pengguna dan menghasilkan kebijakan layanan. Ada beberapa kebijakan yang telah tersedia saat ini meliputi pembatasan akses internet dan menggunakan akses usb port pada komputer. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Kebijakan penggunaan Layanan

| Element | Diskripsi |
|---------------------|--|
| Objektif | Penggunaan layanan TI |
| Tujuan Kebijakan | Departemen TI bertanggung jawab untuk mengatur pengguna layanan agar layanan yang disediakan sesuai dengan tujuan dan kapasitas yang telah disediakan oleh departemen IT |
| Ruang Lingkup | Pengguna jasa dan Departemen Operasional PTTPS |
| Deskripsi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna adalah Departemen Operasional dan pengguna jasa yang berada di area PTTPS 2. Pengelola adalah departemen TI yang berkerjasama dengan pihak pengembang untuk bertanggung jawab dalam melakukan perencanaan, pengaturan, pengawasan, pengevaluasian, serta perumusan kebijakan. 3. Hak yang didapatkan oleh pengguna yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan dapat berjalan dengan baik b. Layanan berisi data dan informasi terbaru c. Pengguna mendapatkan dukungan teknis dari pengelola |
| Komitme | <p>Pengguna layanan memiliki kewajiban untuk :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. mengikuti segala ketentuan yang berlaku di PTTPS 2. menjaga kerahasiaan informasi dan data yang sensitif 3. menerima sanksi apabila melanggar ketentuan yang berlaku di PTTPS |
| Larangan dan Sanksi | <p>Larangan yang tidak boleh dilakukan oleh pengguna:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. dilarang melakukan segala macam usaha/tindakan yang bertujuan untuk memanipulasi data atau informasi yang bertentangan dengan kebijakan penggunaan layanan TI 2. dilarang melakukan kerusakan pada perangkat keras atau lunak yang telah disediakan untuk menunjang suatu layanan TI <p>Jika ada pelanggaran yang dilakukan oleh pengguna layanan, sanksi yang diberikan akan dikembalikan kepada manajerial tiap departemen untuk diproses lebih lanjut.</p> |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

G. Update portofolio

Pada tahap ini dilakukan mengumpulkan portofolio layanan TI yang dikembangkan, digunakan maupun yang telah diberhentikan oleh Departemen TI.

Departemen TI sendiri memiliki 70 layanan yang terdiri dari layanan yang sedang digunakan, tidak digunakan, dan yang sedang dikembangkan.

Hasil dari tahap ini dapat dilihat pada dokument *service portofolio* yang sudah disusun oleh departemen TI. Pada Tabel 4.11 dan 4.12 adalah contoh dari status layanan yang disediakan oleh departemen TI.

Tabel 4.11 Layanan Aktif

| Layanan TI | |
|------------------------------|---|
| Nama Layana IT | Yard Planning |
| Status Layanan | Digunakan |
| Pemilik Layanan | Departemen IT |
| Pengguna | 1. Departemen Operasional 2. Pengguna Jasa |
| Proses Bisnis | Pemuatan Petikemas |
| Hasil Bisnis | Menyediakan dan memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada pelanggan, yaitu memuat dan membongkar petikemas tepat waktu dan terjadwal |
| Utility | Layanan <i>Yard Planning</i> digunakan untuk melakukan perencanaan penentuan lokasi penerimaan petikemas didalam lapangan penumpukan, menggunakan PC pada departemen Operasional |
| Warranty | 1. Layanan ini tersedia 7x24 Jam 2. Layanan ini dapat di akses melalui PC di departemen Operasional 3. Jumlah pengguna yang dapat mengakses secara bersamaan dalah 200 user 4. Menerapkan otentifikasi berupa <i>login</i> |
| Infrastruktur Layanan | 1. <i>Core Switch</i> 2. <i>Network Backbone</i> 3. <i>Wi-fi Yard & Dermaga</i> 4. <i>Personal computer Users</i> 5. <i>Radio Communications</i> 6. <i>Application Server</i> 7. <i>Database Server</i> 8. <i>HHT - Front End</i> 9. <i>VMT - Front End</i> |
| Perubahan | - |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Pada Tabel 4.11 Layanan aktif merupakan contoh layanan yang disediakan oleh departemen TI dan sampai saat ini masih digunakan sebagai layanan muat petikemas yang beroperasi 24jam x 7 hari.

Tabel 4.12 Layanan Dikembangkan

| Layanan TI | |
|------------------------------|---|
| Nama Layana IT | ClieQue-247 |
| Status Layanan | Layanan yang sedang dikembangkan |
| Pemilik Layanan | Departemen IT |
| Pengguna | 1. Departemen Operasional 2. Pengguna Jasa |
| Proses Bisnis | Penerimaan dan pengeluaran petikemas |
| Hasil Bisnis | Menyediakan dan memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada pengguna, yaitu aktivitas penerimaan dan pengeluaran petikemas dapat berjalan lancar dan cepat. |
| Utility | Layanan ClieQue-247 digunakan untut pemantauan status petikemas. |
| Warranty | 1. Layanan ini tersedia 7x24 Jam 2. Layanan ini dapat di akses melalui PC di departemen Operasional 3. Jumlah pengguna yang dapat mengakses secara bersamaan dalah 200 user 4. Menerapkan otentifikasi berupa <i>login</i> |
| Infrastruktur Layanan | 1. <i>Core Switch</i> 2. <i>Network Backbone</i> 3. <i>intranet & internet</i> 4. <i>Personal computer Users</i> 5. <i>Application Server</i> 7. <i>Database Server</i> |
| Perubahan | - |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Pada Tabel 4.12 Layanan Dikembangkan merupakan contoh dari salah satu layanan TI yang sedang dalam proses pengembangan yang akan digunakan untuk mempermudah pengguna dalam melakukan pengecekan petikemas.

Sedangkan layanan TI yang sudah tidak digunakan atau tidak aktif, didapatkan bahwa sejak layanan TOS diluncurkan hingga saat ini belum terdapat satupun layanan yang diberhentikan dengan alasan tertentu.

4.3 Hasil mendefinisikan layanan

Pada tahap ini menghasilkan deskripsi setiap layanan yang telah disediakan oleh departemen IT, yang mana pengumpulan informasi didapat dari wawancara dan observasi. Hasil dari deskripsi layanan dapat dilihat pada Tabel 4.13 sampai Tabel 4.26. Dimana setiap tabel mewakili setiap layanan yang disediakan oleh Departemen IT. Sebagai contoh pada Tabel 4.13.

Deskripsi Layanan Yard Planning, layanan tersebut digunakan untuk melakukan perencanaan penentuan lokasi penerimaan petikemas didalam lapangan penumpukan dan bekerja selama 24 jam selama 7 hari. Kebutuhan dalam menggunakan layanan ini Yard Planning adalah pengguna yang bekerja di area PTTPS yang sudah memiliki akses login.

Sedangkan hasil dari disediakan layanan ini adalah untuk memberikan informasi lokasi petikemas didalam lapangan penumpukan sehingga pengguna dapat melakukan perencanaan dalam penentuan lokasi penerimaan petikemas kedalam lapangan penumpukan. Sedangkan untuk layanan bantuan dari layanan Yard Planning dapat menghubungi *service desk* IT melalui tlvn internal (2029) dan melalui email (helpdesk@tps.co.id).

Tabel 4.13 Deskripsi Layanan Yard Planning

| Element | Description |
|---------------------------------|---|
| <i>Service Name</i> | Yard Planning |
| <i>Status</i> | Digunakan |
| <i>Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan perencanaan penentuan lokasi penerimaan petikemas didalam lapangan penumpukan |
| <i>Standart Service Feature</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan perencanaan penempatan petikemas 2. Memetakan area penumpukan petikemas |
| <i>Optional Service Feature</i> | fitur khusus hanya bisa di tambahkan oleh departement IT |
| <i>Delivery Scope</i> | Departemen Operasional Pengguna Jasa |
| <i>Delivery Channels</i> | <ol style="list-style-type: none"> 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</i> TI via tlpn (2029) dan email (helpdesk@tps.co.id) |
| <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 |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.14 Deskripsi Layanan Container Load Planning

| Element | Description |
|---------------------------------|--|
| <i>Service Name</i> | Container Load Planning |
| <i>Status</i> | Digunakan |
| <i>Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan perencanaan kegiatan pergerakan pemindahan petikemas dari lapangan penumpukan ke dermaga |
| <i>Standart Service Feature</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan perencanaan penempatan petikemas 2. Memetakan area penumpukan petikemas 3. Memetakan area dermaga |
| <i>Optional Service Feature</i> | fitur khusus hanya bisa di tambahkan oleh departement IT |
| <i>Delivery Scope</i> | Departemen Operasional Pengguna Jasa BeaCukai |
| <i>Delivery Channels</i> | <ol style="list-style-type: none"> 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</i> TI via tlpn (2029) dan email (helpdesk@tps.co.id) |
| <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 dan dermaga |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.15 Deskripsi Layanan Yard Monitoring

| Element | Description |
|---------------------------------|--|
| <i>Service Name</i> | Yard Monitoring |
| <i>Status</i> | Digunakan |
| <i>Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pemantauan ketersediaan ruang didalam lapangan penumpukan petikemas |
| <i>Standart Service Feature</i> | Melakukan pemantauan pada petikemas di area2. memetakan area penumpukan petikemas |
| <i>Optional Service Feature</i> | Fitur khusus hanya bisa di tambahkan oleh departement IT |
| <i>Delivery Scope</i> | Departemen Operasional |
| <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</i> TI via tlpn (2029) dan email (helpdesk@tps.co.id) |
| <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 ketersediaan ruang didalam lapangan penumpukan |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.16 Deskripsi Layanan Discharging & loading process monitoring

| Element | Description |
|---------------------------------|--|
| <i>Service Name</i> | Discharging & loading process monitoring |
| <i>Status</i> | Digunakan |
| <i>Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pemantauan kegiatan bongkar muat petikemas di dermaga |
| <i>Standart Service Feature</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melihat detail dari petikemas 2. Melihat status bongkar muat petikemas |
| <i>Optional Service Feature</i> | fitur khusus hanya bisa di tambahkan oleh departement IT |
| <i>Delivery Scope</i> | Departemen Operasional |
| <i>Delivery Channels</i> | <ol style="list-style-type: none"> 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 PTTSP |
| <i>Service Support</i> | Dapat menghubungi <i>service desk</i> TI via tlpn (2029) dan email (helpdesk@tps.co.id) |
| <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 petikemas yang berada di dermaga |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.17 Deskripsi Layanan Container Relocation Planning

| Element | Description |
|---------------------------------|---|
| <i>Service Name</i> | Container Relocation Planning |
| <i>Status</i> | Digunakan |
| <i>Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan perencanaan pergerakan petikemas didalam lapangan penumpukan |
| <i>Standart Service Feature</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan perencanaan perubahan penempatan petikemas 2. Memetakan area penumpukan petikemas |
| <i>Optional Service Feature</i> | fitur khusus hanya bisa di tambahkan oleh departement IT |
| <i>Delivery Scope</i> | Departemen Operasional Pengguna Jasa BeaCukai |
| <i>Delivery Channels</i> | <ol style="list-style-type: none"> 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</i> TI via tlpn (2029) dan email (helpdesk@tps.co.id) |
| <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 dari petikemas didalam lapangan penumpukan |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.18 Deskripsi Layanan Vessel Editor

| Element | Description |
|---------------------------------|---|
| <i>Service Name</i> | Vessel Editor |
| <i>Status</i> | Digunakan |
| <i>Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan dan pemetaan lokasi atau ruang didalam kapal tertentu |
| <i>Standart Service Feature</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat melakukan download & upload informai denah penempatan petikemas di kapal 2. Memetakan area petikemasi didalam kapal |
| <i>Optional Service Feature</i> | fitur khusus hanya bisa di tambahkan oleh departement IT |
| <i>Delivery Scope</i> | Departemen Operasional |
| <i>Delivery Channels</i> | <ol style="list-style-type: none"> 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 PTTSP |
| <i>Service Support</i> | Dapat menghubungi <i>service desk</i> TI via tlpn (2029) dan email (helpdesk@tps.co.id) |
| <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 diarea kapal |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.19 Deskripsi Layanan Berthing Vesel Planning Recording

| Element | Description |
|---------------------------------|--|
| <i>Service Name</i> | Berthing Vesel Planning Recording |
| <i>Status</i> | Digunakan |
| <i>Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan perencanaan dermaga kapal |
| <i>Standart Service Feature</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan konfirmasi penjadwalan kapal di dermaga 2. Melihat detail bongkar muat petikemas |
| <i>Optional Service Feature</i> | fitur khusus hanya bisa di tambahkan oleh departement IT |
| <i>Delivery Scope</i> | Departemen Operasional |
| <i>Delivery Channels</i> | <ol style="list-style-type: none"> 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 PTTSP |
| <i>Service Support</i> | Dapat menghubungi <i>service desk</i> TI via tlpn (2029) dan email (helpdesk@tps.co.id) |
| <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 rencana jadwal kapal di dermaga |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.20 Deskripsi Layanan Container Receiving Recording

| Element | Description |
|---------------------------------|---|
| <i>Service Name</i> | Container Receiving Recording |
| <i>Status</i> | Digunakan |
| <i>Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan penerimaan petikemas |
| <i>Standart Service Feature</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melihat detail petikemas yang diterima pada periode tertentu 2. Melihat letak petikemas yang telah diterima |
| <i>Optional Service Feature</i> | fitur khusus hanya bisa di tambahkan oleh departement IT |
| <i>Delivery Scope</i> | Departemen Operasional |
| <i>Delivery Channels</i> | <ol style="list-style-type: none"> 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 PTTSP |
| <i>Service Support</i> | Dapat menghubungi <i>service desk</i> TI via tlpn (2029) dan email (helpdesk@tps.co.id) |
| <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 penerimaan petikemas |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.21 Deskripsi Layanan Gate In & Gate Out Container Recording

| Element | Description |
|---------------------------------|--|
| <i>Service Name</i> | Gate In & Gate Out Container Recording |
| <i>Status</i> | Digunakan |
| <i>Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan di gerbang masuk dan keluar petikemas |
| <i>Standart Service Feature</i> | 1. Melakukan entri data petikemas 2. Melakukan verifikasi petikemas |
| <i>Optional Service Feature</i> | fitur khusus hanya bisa di tambahkan oleh departement IT |
| <i>Delivery Scope</i> | Departemen Operasional Pengguna Jasa BeaCukai |
| <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 PTTSP |
| <i>Service Support</i> | Dapat menghubungi <i>service desk</i> TI via tlpn (2029) dan email (helpdesk@tps.co.id) |
| <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 petikemas yang keluar dan masuk area PTTSP |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.22 Deskripsi Layanan Container Inquiry

| Element | Description |
|---------------------------------|---|
| <i>Service Name</i> | Container Inquiry |
| <i>Status</i> | Digunakan |
| <i>Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan pemeriksaan petikemas |
| <i>Standart Service Feature</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melihat data petikemas yang sudah masuk atau keluar 2. Melakukan verifikasi petikemas |
| <i>Optional Service Feature</i> | fitur khusus hanya bisa di tambahkan oleh departement IT |
| <i>Delivery Scope</i> | Departemen Operasional |
| <i>Delivery Channels</i> | <ol style="list-style-type: none"> 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 PTTSP |
| <i>Service Support</i> | Dapat menghubungi <i>service desk</i> TI via tlpn (2029) dan email (helpdesk@tps.co.id) |
| <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 status pemeriksaan petikemas |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.23 Deskripsi Layanan Berthing Vesel Recording

| Element | Description |
|---------------------------------|---|
| <i>Service Name</i> | Berthing Vesel Recording |
| <i>Status</i> | Digunakan |
| <i>Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan dermaga kapal |
| <i>Standart Service Feature</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan entri data kapal yang akan sandar di dermaga 2. Melihat data jadwal kapal pada periode tertentu |
| <i>Optional Service Feature</i> | fitur khusus hanya bisa di tambahkan oleh departement IT |
| <i>Delivery Scope</i> | Departemen Operasional |
| <i>Delivery Channels</i> | <ol style="list-style-type: none"> 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 PTTSP |
| <i>Service Support</i> | Dapat menghubungi <i>service desk</i> TI via tlpn (2029) dan email (helpdesk@tps.co.id) |
| <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 jadwal kapal di dermaga |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.24 Deskripsi Layanan Custom Clearance Recoding

| Element | Description |
|---------------------------------|---|
| <i>Service Name</i> | Custom Clearance Recoding |
| <i>Status</i> | Digunakan |
| <i>Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan pemeriksaan oleh beacukai |
| <i>Standart Service Feature</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pencatatan akan detail isi petikemas 2. Melakukan laporan dari status petikemas |
| <i>Optional Service Feature</i> | fitur khusus hanya bisa di tambahkan oleh departement IT |
| <i>Delivery Scope</i> | Departemen Operasional |
| <i>Delivery Channels</i> | <ol style="list-style-type: none"> 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 PTTSP |
| <i>Service Support</i> | Dapat menghubungi <i>service desk</i> TI via tlpn (2029) dan email (helpdesk@tps.co.id) |
| <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 status pemeriksaan petikemas |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.25 Deskripsi Layanan Vessel & Yard invoice Issuing

| Element | Description |
|--|--|
| <i>Service Name</i> | Vessel & Yard invoice Issuing |
| <i>Status</i> | Digunakan |
| <i>Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan tagihan kapal dan lapangan |
| <i>Standart Service Feature</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melihat data tagihan petikemas 2. Melakukan printing pada tagihan tersebut 3. Tagihan tercatat di pada tagihan pengguna jasa di FastPay |
| <i>Optional Service Feature</i> | fitur khusus hanya bisa di tambahkan oleh departement IT |
| <i>Delivery Scope</i> | Departemen Operasional Pengguna Jasa |
| <i>Delivery Channels</i> | <ol style="list-style-type: none"> 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</i> TI via tlpn (2029) dan email (helpdesk@tps.co.id) |
| <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 detail petikemas |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.26 Deskripsi Layanan Misscellaneous Invoice, Water, Eletricity Fee

| Element | Description |
|---------------------------------|--|
| <i>Service Name</i> | Misscellaneous Invoice, Water, Eletricity Fee |
| <i>Status</i> | Digunakan |
| <i>Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan tagihan kegiatan opsional (air, listrik, dan lainnya) |
| <i>Standart Service Feature</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan entri data penggunaan kebutuhan opsional 2. Melihat record pada periode tertentu |
| <i>Optional Service Feature</i> | fitur khusus hanya bisa di tambahkan oleh departement IT |
| <i>Delivery Scope</i> | Departemen Operasional Pengguna Jasa |
| <i>Delivery Channels</i> | <ol style="list-style-type: none"> 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 PTTSP |
| <i>Service Support</i> | Dapat menghubungi <i>service desk</i> TI via tlpn (2029) dan email (helpdesk@tps.co.id) |
| <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 kebutuhan operasional secara periodik |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

4.3.1 Hasil BSC dan TSC

Informasi yang sudah didapatkan dari tahap sebelumnya akan digunakan mencari hubungan antara proses bisnis dengan keberlangsungan layanan TI yg disediakan Departemen IT. Pada tahap ini akan menjelaskan tentang perjanjian yang sudah disepakati antara bagian Departemen TI dengan pengguna layanan dan menghasilkan dokument *Service Level Agreement (SLA)* untuk setiap layanan. Sedangkan kebutuhan layanan dihasilkan dalam dokument *Service Level Requirement (SLR)*.

Pada tahap penyusunan dokumen SLA adalah mendefinikan pengguna layanan, yang bertujuan untuk mengetahui kebutuhan kepada siapa SLA ini ditujukan pada masing-masing layanan IT. Hasil dari mendefinikana penguana layanan dapat dilihat pada Tabel 4.27.

Tabel 4.27 Pengguna Layanan IT

| No | Layanan IT | Pengguna |
|----|--|---|
| 1 | Yard Planning | Departemen Operasional Pengguna Jasa |
| 2 | Container Load Planning | Departemen Operasional Pengguna Jasa BeaCukai |
| 3 | Yard Monitoring | Departemen Operasional |
| 4 | Discharging & loading process monitoring | Departemen Operasional |
| 5 | Container Relocation Planning | Departemen Operasional Pengguna Jasa BeaCukai |
| 6 | Vessel Editor | Departemen Operasional |
| 7 | Berthing Vesel Planning Recording | Departemen Operasional |
| 8 | Container Receiving Recording | Departemen Operasional |

Tabel 4.27 Pengguna Layanan TI (Lanjutan)

| No | Layanan IT | Pengguna |
|----|---|---|
| 9 | Gate In & Gate Out Container Recording | Departemen Operasional Pengguna Jasa BeaCukai |
| 10 | Container Inquiry | Departemen Operasional |
| 11 | Berthing Vesel Recording | Departemen Operasional |
| 12 | Custom Clearance Recoding | Departemen Operasional |
| 13 | Vessel & Yard invoice Issuing | Departemen Operasional Pengguna Jasa |
| 14 | Misscellaneous Invoice, Water, Eletricity Fee | Departemen Operasional Pengguna Jasa |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Setelah mendefinisikan pengguna layanan akan dilakukan beberapa proses-proses lagi berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Departemen IT. Sebagai contoh dokumen SLA yang disusun adalah dokument *SLA Yard Planning*.

1. Diskripsi Perjanjian

Pada proses Diskripsi perjanjian menjelaskan bahwa perjanjian SLA dibuat antara departemen TI PTTPS dan pengguna layanan. Pengguna yang dimaksud adalah pengguna layanan yang telah diidentifikasi sebelumnya dan dapat dilihat pada Tabel 4.18. Selain menjelaskan perjanjian antar pengguna pada proses ini juga menjelaskan masa berlaku layanan yang diberikan kepada pengguna dan akan ditinjau setiap tahun.

Peninjauan perjanjian setiap tahun dilakukan untuk memperbarui isi perjanjian, bila ditemukan adanya kurang kesesuaian atau memperbarui perjanjian,

agar dapat digunakan kembali pada periode berikutnya. Berikut hasil diskripsi perjanjian pada layanan *Yard Planning* dapat dilihat pada Tabel 4.28.

Tabel 4.28 Deskripsi Perjanjian Pada Dokumen SLA

| Isi Deskripsi Perjanjian pada dokumen SLA <i>Yard Planning</i> |
|---|
| Perjanjian ini dibuat antara Departemen TI PTTPS dan Pengguna Perjanjian ini mencakup dukungan dan ketentuan Layanan <i>Yard Planning</i> yang digunakan untuk melakukan perencanaan penentuan lokasi penempatan petikemas didalam lapangan penumpukan. Perjanjian ini tetap berlaku selama 12 bulan dari <Tanggal> sampai <Tanggal> Perjanjian ini akan ditinjau setiap tahun |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

2. Tanggung Jawab

Pada proses Tanggung jawab ini menjelaskan tanggung jawab dari layanan TI oleh departemen TI dan oleh pengguna. Penetapan tanggung jawab Departemen TI dilakukan berdasarkan tugas dan tanggung jawab Departemen TI dalam mengelola dan memelihara segala perangkat TI baik perangkat lunak maupun perangkat keras. Sedangkan penetapan tanggung jawab pengguna dilakukan berdasarkan pertimbangan peran pengguna dalam mendukung keberlangsungan layanan TI PTTPS serta memelihara layanan TI bila terjadi insiden, agar dapat segera ditangani dengan baik dan cepat. Berikut hasil tanggung jawab pada layanan TI *Yard Planning* dapat dilihat pada Tabel 4.29.

Tabel 4.29 Tanggung Jawab Pada Dokument SLA

| Tanggung Jawab Departemen IT | Tanggung Jawab Pengguna |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pemeliharaan, pengembangan teknis terhadap layanan 2. Melakukan pencatatan dan perekaman atas seluruh insiden pada layanan IT 3. Melakukan perbaikan terhadap error/kerusakan pada layanan 4. melakukan mitigasi resiko untuk menghasilkan perbaikan yang berkesinambungan. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjaga kerahasiaan data perusahaan 2. Menjalankan aturan-aturan yang telah dibuat oleh penyedia layanan 3. menjaga kerahasiaan username dan password 4. Melakukan perbaikan ringan terhadap kerusakan atau error yang terjadi pada layanan dengan mengikuti intruksi dari <i>Service Desk</i> |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

3. Dampak Bisnis

Pada proses dampak bisnis menjelaskan jika layanan berhenti atau tidak dapat diakses memiliki dampak seperti apa dalam bisnis yang dijalankan. Jika terjadi terhentinya layanan maka seluruh kegiatan bisnis yang didukung oleh sistem TOS akan terganggu juga. Hal ini yang menjadi dasar pertimbangan penetapan dampak bisnis pada dokument SLA ini. Hasil dari dampak bisnis pada layanan TI *Yard Planning* dapat dilihat pada Tabel 4.30.

Tabel 4.30 Dampak Bisnis Pada Dokument SLA

| Isi Dampak Bisnis pada Dokument SLA <i>Yard Planning</i> |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Terjadi pengambatan pada proses bisnis utama PTTPS 2. Pelanggan akan merasa tidak puas dengan pelayanan PTTPS 3. Menurunnya keuntungan perusahaan 4. Menurunnya citra perusahaan di mata pelanggan 5. Kalah bersaing dengan kompetitor PTTPS |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

4. Targer dari Layanan IT

Pada proses ini menjelaskan target layanan TI dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan dari digunakan layanan ini. Ada beberapa point penting dalam dalam proses ini antara lain Jam layanan, Waktu respon penanganan insiden, Waktu resolusi penangan insiden, Ketersedian layanan IT, Kehandalan layanan IT, dan Kapasitas layanan IT. Pada poin pertama yaitu jam layanan, merupakan waktu beroperasinya Layanan IT. Penetapan jam layanan mengikuti jam operasional PTTPS yaitu 7x24 jam, dimana layanan TI dan dukungan Terhadap layanan TI juga harus tersedia setiap saat.

Pada point kedua yaitu waktu respon penanganan insiden. Dimana waktu respon adalah rentang waktu yang dibutuhkan Departemen TI dalam merespon permintaan dari pengguna. Waktu respon di hitung sejak diterimaknya laporan baik melalui telpon atau email hingga Departemen TI mulai menangani laporan tersebut. Penetapan waktu respon pada SLA merupakan hasil rapat manajemen antara Departemen TI dengan direksi. Pengkategorian waktu respon insiden dibagi menjadi kritis, menengah dan rendah dimana dapat didefinisikan sebagai berikut.

- a. Insiden dikatakan kritis bila insiden yang terjadi mengakibatkan terhentinya kegiatan bisnis.
- b. Insiden dikatakan menengah bila insiden yang terjadi berdampak pada satu atau lebih pengguna tetapi tidak mempengaruhi kegiatan bisnis.
- c. Insiden dikatakan rendah bila insiden yang terjadi hanya berdampak pada satu pengguna dan tidak mempengaruhi kegiatan bisnis.

Point ketiga adalah waktu resolusi terhadap penanganan insiden, dimana waktu resolusi adalah rentang waktu yang dibutuhkan Departemen TI untuk dapat menyelesaikan insiden pada layanan IT. Waktu resolusi dihitung sejak penanganan insiden dimulai hingga selesai dan layanan TI dapat beroperasi secara normal kembali. Penetapan waktu resolusi pada dokumen SLA merupakan hasil rapat manajemen antara Departemen TI dengan direksi. Pengkategorian pada waktu resolusi sama dengan waktu respon seperti yang telah dijelaskan sebelumnya.

Point keempat yaitu ketersediaan Layanan IT, yang merupakan presentasi waktu layanan TI beroperasi secara normal pada periode waktu tertentu. Penetapan presentasi ketersediaan layanan TI didapatkan dari hasil rapat antara Departemen TI dengan direksi. Ketersediaan penetapan presentasi kesediaan Layanan ini hanya ditujukan untuk insiden yang kritis. Target yang ditetapkan untuk ketersediaan pada Layanan *Yard Planning* adalah 100% per bulan, akan tetapi bila layanan TI tidak mampu mencapai target, maka layanan TI masih memiliki batas toleransi ketersediaan hingga 96%.

Point kelima adalah kehandalan Layanan IT, merupakan perkiraan suatu layanan TI dapat tetap beroperasi dengan baik dalam periode waktu tertentu sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan. Pada point kehandalan layanan TI terdapat dua hal yang dibahas yaitu *Mean Time Between Failure* (MTBF) dan *Mean Time To Repair* (MTTR).

MTBF adalah waktu rata-rata antara kerusakan layanan TI awal dengan kerusakan layanan TI berikutnya. Pada *SLA Planning yard* waktu yang ditetapkan adalah maksimal 720 jam atau 6 bulan, artinya dalam rentang waktu 6 bulan, waktu

rata-rata antara kerusakakan layanan *Yard Planning* awal dengan kerusakan layanan *Yard Planning* berikutnya tidak boleh lebih dari 1 bulan.

MTTR adalah yang dibutuhkan untuk memperbaiki Layanan IT, dalam SLA ini waktu yang ditetapkan adalah maksimal 24 jam. Perbedaan waktu resolusi dengan MTTR ini adalah waktu resolusi digunakan untuk memerikan target waktu penyelesaian masalah kepada pengguna, sedangkan MTTR digunakan untuk memberikan target waktu perbaikan layanan TI kepada pemasok. MTBF dan MTTR pada SLA *Yard Planning* hanya berlaku pada insiden kritis. Dan penetapan waktunya dihasilkan dari rapat departemen antara Departemen TI dan direksi. Dapat dilihat pada Tabel 4.31.

Tabel 4.31 Target Layanan TI pada Dokumen SLA

| Jam Layanan | |
|--|------------------------|
| Senin - Jum'at : 00.00 - 24.00 WIB | |
| Sabtu - Minggu : 00.00 - 24.00 WIB | |
| Dukungan Layanan (Telepon/Email) : 00.00 - 24.00 WIB | |
| Waktu Respon - Insiden | |
| Prioritas | Waktu Respon |
| Kritis | Paling Lambat 10 Menit |
| Menengah | Paling Lambat 60 Menit |
| Rendah | Paling Lambat 2 Jam |
| Waktu Resolusi - Insiden | |
| Prioritas | Waktu Respon |
| Kritis | Paling Lambat 4 Jam |
| Menengah | Paling Lambat 24 Jam |
| Rendah | Paling Lambat 48 Jam |
| Ketersediaan | |
| Target | 100% per Bulan |
| Batas Toleransi | 96% per Bulan |

Tabel 4.31 Target Layanan TI pada Dokumen SLA (Lanjutan)

| Kehandalan |
|--|
| Waktu rata-rata antara kegagalan (MTBF) = Maks 720 Jam / 6 Bulan |
| Waktu Rata-rata untuk Memperbaiki (MTTR) = Maks 24 Jam |
| Kapasitas |
| Rata-rata Jumlah pengguna yang dapat melakukan transaksi bersamaan = 2000 pengguna |
| Waktu respon transaksi ≤ 5 detik |
| Waktu load Layanan ≤ 5 detik |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Poin terakhir dalam tahap ini adalah kapasitas layanan IT, merupakan tingkat kinerja maksimum yang dapat dilakukan oleh layanan IT. Dalam hal ini adalah rata-rata jumlah pengguna yang dapat mengakses secara bersama, waktu respon transaksi dan waktu load layanan. Hasil dari penetapan kapasitas layanan TI diperoleh dari hasil tinjauan Departemen TI berdasarkan pengujian layanan TI oleh Departemen IT.

5. Keamanan dan keberlanjutan Layanan IT

Penetapan keamanan dan keberlangsungan layana nIT dilakukan berdasarkan pertimbangan data-data pada sistem TOS yang bersifat rahasia dan harus dijaga agar tidak terjadi pencurian data atau kerusakan data. Dan mempertimbangkan fungsi dari TOS yang murupakan sistem pendukung proses bisnis utama menjadi bahan pertimbangan, sehingga perlu dijaga agar tidak mengganggu kegiatan bisnis utama. Hasil dari keamanan dan keberlangsungan layanan TI dapat dilihat pada Tabel 4.32.

Tabel 4.32 Keamanan dan Keberlangsungan Layanan TI pada Dokumen SLA

| Keamanan dan keberlangsungan Layanan TI pada Dokumen SLA <i>Yard Planning</i> |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan Backup data Setiap Hari 2. Memperbaruai Antivirus setiap ada pembaharuan 3. Menerapkan otentikasi pada layanan 4. Menggunakan <i>server</i> dan <i>database</i> terpusat 5. menggunakan aplikasi yang terdaftar pada penyedia layanan IT 6. Waktu pemulihan layanan bila terjadi bencana paling lama yaitu 1 x 2 jam |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

6. Pelaporan dan Peninjauan Layanan IT

Pelaporan dan peninjauan layanan TI pada dokumen SLA merupakan uraian terkait hal-hal yang akan dibahas dalam peninjauan layanan IT. Penetapan pelaporan dan peninjauan layanan TI dilakukan berdasarkan hasil diskusi internal Departemen IT. Hasil dari pelaporan dan peninjauan Layanan TI dapat dilihat pada Tabel 4.33.

Tabel 4.33 Pelaporan dan Peninjauan pada Dokumen SLA

| Pelaporan dan Peninjauan Layanan TI pada Dokumen SLA <i>Yard Planning</i> |
|---|
| <p>Tingkat minimum frekuensi peninjauan layanan dilakukan setiap bulan. Agenda umum untuk pertemuan tinjauan ini adalah sebagai berikut.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kinerja tiap bulan 2. Insiden kritis dalam setiap bulan 3. Pemenuhan SLA 4. Analisis Tren pada dukungan (insiden atau penanganan yang berulang |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

7. Titik Kontak dan Eskalasi

Penetapan titik kontak dan eskalasi dilakukan berdasarkan hasil diskusi dengan Departemen TI yang mengacu pada proses eskalasi Departemen TI saat ini. Hasil dari titik kontak dan eskalasi dapat dilihat pada Tabel 4.34.

Tabel 4.34 Titik Kontak dan Eskalasi pada Dokumen SLA

| Tingkat Eskalasi | Digunakan pada insiden |
|-------------------------------|--|
| Level 1 : <i>Service Desk</i> | Ketika terjadi insiden pada layanan dan tidak bisa ditangani sendiri oleh pengguna |
| Level 2 : 2nd level Support | Ketika penanganan permasalahan layanan membutuhkan otorisasi yang lebih tinggi |
| Level 3 : Manajerial | Ketika perbaikan yang dibutuhkan membutuhkan persetujuan lingkup budget dan strateg perusahaan |
| Jabatan | Ext. Tlpn |
| <i>Service Desk</i> | 2029 |
| 2nd level Support | 2159 |
| Manajerial | 2026 |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Hasil dari penyusunan *SLA* pada layanan *TI Yard Planning* secara keseluruhan dan telah disesuaikan dengan format milik PTTSP, bisa dilihat pada halaman lampiran. Sedangkan hasil dari hubungan antara BSC dan TSC didapatkan dari menghubungkan *business process*, *service* dan *technical support*. Hasilnya didapatkan sebagai *interfacing service*. Dua tahapan yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

A. *Business service catalogue view*

Setelah mengumpulkan data berupa *SLA* pada setiap layanan maka disusun hubungan bisnis dengan layanan yang diberikan oleh departemen IT. Dalam hal ini akan menjelaskan tentang proses bisnis dan layanan dari departement IT.

1. Proses bisnis

Proses yang bisnis yang memiliki hubungan dengan layanan dan proses bisnis yang telah diterapkan oleh departemen IT, yaitu:

a. Mengelola data center

Departemen TI memiliki tanggung jawab untuk mengolah dan memelihara data center yang menjadi pusat data dari layanan yang diberikan.

b. Penyedia jaringan

Departemen TI memiliki tanggung jawab untuk menyediakan dan memastikan keberadaan jaringan yang terhubung dengan baik untuk kebutuhan dari setiap layanan

c. Penyedia perangkat keras dan perangkat lunak

Departemen TI memiliki tanggung jawab untuk menyediakan perangkat keras dan perangkat lunak sebagai penunjang dari keberlangsungan dari setiap layanan yang disediakan.

2. Layanan

Layanan yang telah disediakan oleh departemen TI mempunyai lebih dari 20 layanan, akan tetapi dalam penelitian ini hanya difokuskan pada 14 layanan yang merupakan layanan utama pada TOS antara lain:

a. Yard Planning

Dalam Layanan Yard Planning membutuhkan *support service* dari *Application server*, *Database Server*, *Core Switch*, *Network Backbone*, *Wifi Yard Dermaga*, *internet service*, *personal computer users*, *VMT*, dan *HHT*.

b. Container Load Planning

Dalam Layanan Container Load Planning membutuhkan *support service* dari *Application server, Database Server, Core Switch, Network Backbone, Wifi Yard Dermaga, internet service, personal computer, VMT, dan HHT.*

c. Yard Monitoring

Dalam Layanan Yard Monitoring membutuhkan *support service* dari *Application server, Database Server, Core Switch, Network Backbone, Wifi Yard Dermaga, internet service, personal computer users, VMT, dan HHT.*

d. Discharging & loading process monitoring

Dalam Layanan Discharging & loading process monitoring membutuhkan *support service* dari *Application server, Database Server, Core Switch, Network Backbone, Wifi Yard Dermaga, internet service, personal computer users, VMT, dan HHT.*

e. Container Relocation Planning

Dalam Layanan Container Relocation Planning membutuhkan *support service* dari *Application server, Database Server, Core Switch, Network Backbone, Wifi Yard Dermaga, internet service, personal computer users, VMT, dan HHT.*

f. Vessel Editor

Dalam Layanan Vessel Editor membutuhkan *support service* dari *Application server, Database Server, Core Switch, Network Backbone, Wifi Yard Dermaga, internet service, personal computer users, VMT, dan HHT.*

g. Berthing Vessel Planning Recording

Dalam Layanan Berthing Vessel Planning Recording membutuhkan *support service* dari *Application server CBS, Database Server, Core Switch, Network Backbone* dan *personal computer (Ops. Users)*.

h. Container Receiving Recording

Dalam Layanan Container Receiving Recording membutuhkan *support service* dari *Application server CBS, Database Server, Core Switch, Network Backbone* dan *personal computer (Ops. Users)*.

i. Gate In & Gate Out Container Recording

Dalam Layanan Gate In & Gate Out Container Recording membutuhkan *support service* dari *Application server CBS, Database Server, Core Switch, Network Backbone* dan *personal computer (Gate In dan out)*.

j. Container Inquiry

Dalam Layanan Container Inquiry membutuhkan *support service* dari *Application server CBS, Database Server, Core Switch, Network Backbone* dan *personal computer (Gate dan Ops. Users)*.

k. Berthing Vesel Recording

Dalam Layanan Berthing Vesel Recording membutuhkan *support service* dari *Application server CBS, Database Server, Core Switch, Network Backbone* dan *personal computer (Ops. Users)*.

l. Custom Clearance Recoding

Dalam Layanan Custom Clearance Recoding membutuhkan *support service* dari *Application server CBS, Database Server, Core Switch, Network Backbone* dan *personal computer* (BeaCukai dan Ops. Users).

m. Vessel & Yard invoice Issuing

Dalam Layanan Vessel & Yard invoice Issuing membutuhkan *support service* dari *Application server CBS, Database Server, Core Switch, Network Backbone* dan *personal computer* (Billing dan Ops. Users).

n. Misscellaneous Invoice, Water, Eletricity Fee

Dalam Layanan Misscellaneous Invoice, Water, Eletricity Fee membutuhkan *support service* dari *Application server CBS, Database Server, Core Switch, Network Backbone* dan *personal computer* (Billing dan Ops. Users).

B. Technical *service catalogue view*

Membuat hubungan *support service* dengan layanan yang telah disediakan oleh Departemen IT. Pada *Technical service catalogue view* berisi tentang apa saja yang dibutuhkan layanan agar berjalan dengan baik. *Technical service* yang digunakan Departemen TI mencapai ratusan, sehingga kami pilih yang terpenting berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, yaitu:

1. *Server CBS, Production & Backup*
2. *Database Server Production & Backup*
Technical service PTTPS (lanjutan)
3. *Application Server CBS & TopX Adv*
4. *Core Switch, Network Backbone, & Wifi*
5. *Intranet*

6. Internet Services

Setelah diketahui proses bisnis, layanan yang disediakan dan *support service* yang ada maka akan dibuatkan hubungan antara ketiga aspek tersebut, sehingga menghasilkan hubungan dengan *bussiness relevationship management*. Dengan mengetahui hubungan dengan *bussiness relevationship management* akan memastikan informasi yang selarung dengan bisnis dan proses bisnis. Pada tahap ini terbagi menjadi 3 bagan antara lain:

a. Bagan Kiri

Pada bagan bagian kiri merupakan *service asset* yang digunakan untuk menyediakan layanan, hasil yang didapat dari *service asset* adalah:

1. *Server CBS, Production & Backup*
2. *Database Server Production & Backup*
3. *Application Server CBS & TopX Adv*
4. *Core Switch, Network Backbone, & Wifi*
5. *Intranet*
6. *Internet Services*

b. Bagan tengah

Pada bagan tengah berisi 2 lapisan yaitu layanan dan proses bisnis. Layanan yang disediakan adalah 14 layanan yang berada pada TOS. Proses bisnis untuk mengetahui tujuan dari layanan yang disediakan. Proses bisnis yang diterapkan dalam Layanan TOS yaitu:

1. *Penerimaan Petikemas*
2. *Pengeluaran Petikemas*

3. Pembongkar Petikemas
4. Pemuaan Petikemas
5. Pencatatan Tagihan dan Biaya

c. Bagan kanan

Pada bagian ini letak *business relationship*, dimana hasil yang dicapai ketika menggunakan layanan. Didapatkan beberapa hasil bisnis yang dicapai yaitu:

1. Proses bongkar dan pemuatan petikemas tepat waktu dan terjadwal.
2. Tersedia layanan TI dan komunikasi bagi seluruh aktifitas PTTPS.
3. Penggunaan jaringan internet dan intranet tanpa adanya gangguan.

4.3.2 Hasil SOP *Service Catalogue*

Pada tahap ini menghasilkan dokument SOP *service catalogue* yang merupakan uraian detail suatu aktifitas dari pencatatan layanan TI yang akan disediakan untuk menyatakan hasil yang dicapai atau bukti dari pelaksanaan SOP tersebut. PTTPS sendiri sudah memiliki SOP pada setiap layanan yang telah tersedia, akan tetapi belum memiliki prosedur dalam mengelolah *service catalogue*.

Sehingga format yang dibuat akan disesuaikan dengan format yang berlaku di PTTPS. Tahap pertama dalam penyusunan SOP adalah menentukan bagian utama yaitu tujuan, ruang lingkup, Tanggung Jawab, Ketentuan/ Kebijakan, Definisi, Referensi, Prosedur dan lampiran. Pada poin pertama yaitu menentukan tujuan dari SOP. Pada bagian Ruang lingkup adalah diberlakukan untuk pengguna layanan dan penyedia layanan TI yang memiliki tanggung jawab dalam mengelolah TI *service catalogue*. Tanggung Jawab ditujukan kepada tim pengelolah layanan TI dan dibawa koordinasi dari pihak manajemen pengelolah layanan IT.

Pada bagian definisi berisikan definis dari istilah-istilah yang digunakan dalam SOP ini, sedangkan prosedur merupakan alur dari rangkaian kegiatan yang digunakan sebagai tahapan baku dalam menggunakan dan mengelolah *service catalogue*. Secara menyeluruh dapat dilihat pada Tabel 4.35.

Tabel 4.35 Tujuan SOP *Service Catalogue*

| Tujuan |
|---|
| Prosedur ini Bertujuan untuk memberikan panduan untuk menggunakan, mengelolah dan mendokumentasikan <i>Service Catalogue</i> . |
| Ruang Lingkup |
| Prosedur ini digunakan dan berlaku untuk penyedia layanan TI yang memiliki tanggung jawab untuk mengelolah TI <i>Service Catalogue</i> |
| Tanggung Jawab |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Proses mengelolah <i>service catalogue</i> TI dilakukan oleh tim pengelolah layanan IT 2. Proses mengelolah <i>service catalogue</i> TI dibawa koordinasi dari manajemen pengelola layanan IT |
| Definisi |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Service Catalogue Management</i> adalah salah satu proses pada ITIL V3 yang berfungsi untuk mengelolah katalog layanan TI yang berupa layanan aktif dan layanan yang dikembangkan. 2. Tim Pengelolah Layanan TI adalah sumber daya manusia yang bertugas dalam mengatur seluruh kebutuhan layanan TI pada perusahaan. 3. Manajemen pengelolah layanan TI adalah sumber daya manusia yang bertanggung jawab dalam memeriksa dan menyetujui kegiatan mengelolah layanan TI pada perusahaan. |
| Prosedur |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim pengelolah Menentukan tujuan dari <i>Service catalogue</i> dan <i>Service Portofolio</i> yang akan dikelolah 2. Menentukan elemen dari <i>service catalogue</i> dan <i>service portofolio</i> 3. Menentukan Model Pemeliharaan atau perawatan layanan 4. Mengumpulkan <i>Service Catalogue</i> sehingga menjadi dokumen <i>service catalogue</i> 5. Mendokumentasikan hubungan dan kebutuhan laynan yang menghasilkan dokumen <i>service portofolio</i> 6. Menyerahkan dokumen <i>service catalogu</i> dan <i>service portofolio</i> kepada Manajemen pengelolah layanan TI untuk dilakukan perngesahan dan persetujuan 7. Bila disetujui maka Tim pengelolah layanan TI menerbitkan dokumen <i>Service Catalogue</i> dan <i>service portofolio</i> 8. Selanjutnya dokument <i>service catalogue</i> disosialisasikan kepada Pengguna |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Untuk SOP secara keseluruhan dapat dilihat pada halaman Lampiran 3.

4.4 Mendefinikan Standar

Pada tahap ini merupakan tahap terakhir dalam pembuatan katalog IT.

Dalam tahap ini akan menghasilkan 2 dokumen yaitu :

1. Dokumen SLA dan OLA
2. Dokumen *Service Catalogue*

4.4.1 Standar SLA dan OLA

Standar SLA dan OLA berisikan dokumentasi dari perjanjian yang sudah disepakai bersama. Perbedaanya jika SLA ditujukan kepada pengguna layanan sedangkan OLA ditujukan kepada departemen lain dalam perusahaan yang membantu dalam penyediaan layanan IT. Secara umum SLA dan OLA memiliki isi yang sama tetapi memiliki tingkat yang lebih tinggi dibanding SLA.

Dikarena memiliki isi yang sama dengan SLA maka dokumen OLA hanya dibuatkan untuk satu layanan TOS saja. Bertujuan untuk mempermudah dalam pemeliharaan dokumen, sehingga dokumen OLA hanya dibuat satu layanan namun sudah mencakup keseluruhan dokumen SLA yaitu dokumen OLA TOS. Pada tahap ini akan dijelaskan bagian-bagian isi yang berbeda dengan SLA yaitu pada target layanan.

Perbandingan Waktu respon, waktu respon pada dokumen OLA memiliki waktu lebih pendek dibandingkan dengan dokumen SLA, hal ini dimaksud agar target pada dokumen SLA tidak dilanggar. Sedangkan untuk prioritas masih sama dengan prioritas pada dokumen SLA. Hasil dari perbandingan waktu respon dapat dilihat pada Tabel 4.36.

Tabel 4.36 Perbandingan Waktu Respon pada SLA dan OLA

| Dokument SLA | |
|-------------------------------|------------------------|
| Waktu Respon - Indisen | |
| Prioritas | Waktu Respon |
| Kritis | Paling Lambat 10 Menit |
| Menengah | Paling Lambat 60 Menit |
| Rendah | Paling Lambat 2 Jam |
| Dokumen OLA | |
| Waktu Respon - Indisen | |
| Prioritas | Waktu Respon |
| Kritis | Paling Lambat 7 Menit |
| Menengah | Paling Lambat 30 Menit |
| Rendah | Paling Lambat 90 Menit |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Sedangkan keandalan dari layanan yang didalamnya terdapat MTBF dan MTTR dapat dilihat pada Tabel 4.37. pada dokument OLA ditetapkan MTBF maksimal 1440 jam per 6 bulan, artinya dalam rentang waktu 6 bulan, waktu rata-rata antara kerusakan TOS awal dan berikutnya tidak boleh lebih dari 2 bulan.

Tabel 4.37 Perbandingan MTBF MTTR pada SLA dan OLA

| Dokument SLA |
|---|
| Kehandalan |
| Waktu rata-rata antara kegagalan (MTBF) = Maks 720 Jam / 6 Bulan Waktu Rata-rata untuk Memperbaiki (MTTR) = Maks 24 Jam |
| Dokumen OLA |
| Kehandalan |
| Waktu rata-rata antara kegagalan (MTBF) = Maks 1440 Jam / 6 Bulan Waktu Rata-rata untuk Memperbaiki (MTTR) = Maks 24 Jam |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Terakhir adalah perbandingan waktu resolusi dari dokumen SLA dan OLA dapat dilihat pada Tabel 4.38.

Tabel 4.38 Perbandingan waktu resolusi SLA dan OLA

| Dokument SLA | |
|---------------------------------|----------------------|
| Waktu Resolusi - Insiden | |
| Prioritas | Waktu Respon |
| Kritis | Paling Lambat 4 Jam |
| Menengah | Paling Lambat 24 Jam |
| Rendah | Paling Lambat 48 Jam |
| Dokumen OLA | |
| Waktu Resolusi - Insiden | |
| Prioritas | Waktu Respon |
| Kritis | Paling Lambat 3 Jam |
| Menengah | Paling Lambat 20 Jam |
| Rendah | Paling Lambat 35 Jam |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Setelah diketahui perbandingnya dokumen OLA dapat disusun sesuai dengan dokumen SLA yang sudah dibahas sebelumnya. Format pada dokumen OLA dapat dilihat pada halaman lampiran dokumen SLA.

4.4.2 Inisiasi *Service Catalogue*

Hasil dari tahap Inisiasis *servie catalogue* yaitu untuk mendokumentasikan layanan yang tersedia, dengan adanya dokumentasi maka layanan yang telah tersedih lebih mudah untuk dilakukan pengendalian dan evaluasinya. Hasil dari *Service Catalogue* dapat dilihat pada Tabel 4.30 sampai Tabel 4.47.

Tabel 4.39 Katalog Yard Planning

| Yard Planning | |
|---------------------------------------|--|
| <i>Service Name</i> | Yard Planning |
| <i>Service Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan perencanaan penentuan lokasi penerimaan petikemas didalam lapangan penumpukan |
| <i>Service Type</i> | Operasional |
| <i>Support services</i> | Dapat menghubungi TI <i>Service</i> desk di Ruang TI Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 |
| <i>Business Owner</i> | PT. Terminal Petikemas Surabaya |
| <i>Business unit</i> | Departemen IT |
| <i>Service owner</i> | Departemen IT |
| <i>Business impact</i> | Dokumen BIA |
| <i>Business Priority</i> | High |
| <i>Service Level Agreement</i> | Dokumen SLA |
| <i>Service Hours</i> | 24 jam 7 hari |
| <i>Business Contact</i> | Manajer Departemen IT |
| <i>Excalation Contact</i> | TOS Exper Team RDS Team |
| <i>Service Report</i> | Dokumen <i>Service Portfolio</i> |
| <i>Service reviews</i> | minimal 1x dalam 3 bulan |
| <i>Security rating</i> | High |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.40 Katalog Container Load Planning

| Container Load Planning | |
|---------------------------------------|---|
| <i>Service Name</i> | Container Load Planning |
| <i>Service Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan perencanaan kegiatan pergerakan pemindahan petikemas dari lapangan penumpukan ke dermaga |
| <i>Service Type</i> | Operasional |
| <i>Support services</i> | Dapat menghubungi TI <i>Service</i> desk di Ruang TI Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 |
| <i>Business Owner</i> | PT. Terminal Petikemas Surabaya |
| <i>Business unit</i> | Departemen IT |
| <i>Service owner</i> | Departemen IT |
| <i>Business impact</i> | Dokumen BIA |
| <i>Business Priority</i> | High |
| <i>Service Level Agreement</i> | Dokumen SLA |
| <i>Service Hours</i> | 24 jam 7 hari |
| <i>Business Contact</i> | Manajer Departemen IT |
| <i>Excalation Contact</i> | TOS Exper Team RDS Team |
| <i>Service Report</i> | Dokumen <i>Service Portfolio</i> |
| <i>Service reviews</i> | Minimal 1x dalam 3 bulan |
| <i>Security rating</i> | High |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.41 Katalog Yard Monitoring

| Yard Monitoring | |
|---------------------------------------|--|
| <i>Service Name</i> | Yard Monitoring |
| <i>Service Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pemantauan ketersediaan ruang didalam lapangan penumpukan petikemas |
| <i>Service Type</i> | Operasional |
| <i>Support services</i> | Dapat menghubungi TI <i>Service</i> desk di Ruang TI Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 |
| <i>Business Owner</i> | PT. Terminal Petikemas Surabaya |
| <i>Business unit</i> | Departemen IT |
| <i>Service owner</i> | Departemen IT |
| <i>Business impact</i> | Dokumen BIA |
| <i>Business Priority</i> | High |
| <i>Service Level Agreement</i> | Dokumen SLA |
| <i>Service Hours</i> | 24 jam 7 hari |
| <i>Business Contact</i> | Manajer Departemen IT |
| <i>Excalation Contact</i> | TOS Exper Team RDS Team |
| <i>Service Report</i> | Dokumen <i>Service Portfolio</i> |
| <i>Service reviews</i> | minimal 1x dalam 3 bulan |
| <i>Security rating</i> | High |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.42 Katalog Discharging & loading process monitoring

| Discharging & loading process monitoring | |
|---|--|
| <i>Service Name</i> | Discharging & loading process monitoring |
| <i>Service Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pemantauan kegiatan bongkar muat petikemas di dermaga |
| <i>Service Type</i> | Operasional |
| <i>Support services</i> | Dapat menghubungi TI <i>Service</i> desk di Ruang TI Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 |
| <i>Business Owner</i> | PT. Terminal Petikemas Surabaya |
| <i>Business unit</i> | Departemen IT |
| <i>Service owner</i> | Departemen IT |
| <i>Business impact</i> | Dokumen BIA |
| <i>Business Priority</i> | High |
| <i>Service Level Agreement</i> | Dokumen SLA |
| <i>Service Hours</i> | 24 jam 7 hari |
| <i>Business Contact</i> | Manajer Departemen IT |
| <i>Escalation Contact</i> | TOS Exper Team RDS Team |
| <i>Service Report</i> | Dokumen <i>Service Portfolio</i> |
| <i>Service reviews</i> | minimal 1x dalam 3 bulan |
| <i>Security rating</i> | High |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.43 Katalog Container Relocation Planning

| Container Relocation Planning | |
|---------------------------------------|--|
| <i>Service Name</i> | Container Relocation Planning |
| <i>Service Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan perencanaan pergerakan petikemas didalam lapangan penumpukan |
| <i>Service Type</i> | Operasional |
| <i>Support services</i> | Dapat menghubungi TI <i>Service</i> desk di Ruang TI Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 |
| <i>Business Owner</i> | PT. Terminal Petikemas Surabaya |
| <i>Business unit</i> | Departemen IT |
| <i>Service owner</i> | Departemen IT |
| <i>Business impact</i> | Dokumen BIA |
| <i>Business Priority</i> | High |
| <i>Service Level Agreement</i> | Dokumen SLA |
| <i>Service Hours</i> | 24 jam 7 hari |
| <i>Business Contact</i> | Manajer Departemen IT |
| <i>Excalation Contact</i> | TOS Exper Team RDS Team |
| <i>Service Report</i> | Dokumen <i>Service Portfolio</i> |
| <i>Service reviews</i> | minimal 1x dalam 3 bulan |
| <i>Security rating</i> | High |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.44 Katalog Vessel Editor

| Vessel Editor | |
|---------------------------------------|--|
| <i>Service Name</i> | Vessel Editor |
| <i>Service Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan dan pemetaan lokasi atau ruang didalam kapal tertentu |
| <i>Service Type</i> | Operasional |
| <i>Support services</i> | Dapat menghubungi TI <i>Service</i> desk di Ruang TI Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 |
| <i>Business Owner</i> | PT. Terminal Petikemas Surabaya |
| <i>Business unit</i> | Departemen IT |
| <i>Service owner</i> | Departemen IT |
| <i>Business impact</i> | Dokumen BIA |
| <i>Business Priority</i> | High |
| <i>Service Level Agreement</i> | Dokumen SLA |
| <i>Service Hours</i> | 24 jam 7 hari |
| <i>Business Contact</i> | Manajer Departemen IT |
| <i>Excalation Contact</i> | TOS Exper Team RDS Team |
| <i>Service Report</i> | Dokumen <i>Service Portfolio</i> |
| <i>Service reviews</i> | minimal 1x dalam 3 bulan |
| <i>Security rating</i> | High |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.45 Katalog Berthing Vesel Planning Recording

| Berthing Vesel Planning Recording | |
|--|--|
| <i>Service Name</i> | Berthing Vesel Planning Recording |
| <i>Service Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan perencanaan dermaga kapal |
| <i>Service Type</i> | Operasional |
| <i>Support services</i> | Dapat menghubungi TI <i>Service</i> desk di Ruang TI Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 |
| <i>Business Owner</i> | PT. Terminal Petikemas Surabaya |
| <i>Business unit</i> | Departemen IT |
| <i>Service owner</i> | Departemen IT |
| <i>Business impact</i> | Dokumen BIA |
| <i>Business Priority</i> | High |
| <i>Service Level Agreement</i> | Dokumen SLA |
| <i>Service Hours</i> | 24 jam 7 hari |
| <i>Business Contact</i> | Manajer Departemen IT |
| <i>Excalation Contact</i> | TOS Exper Team RDS Team |
| <i>Service Report</i> | Dokumen <i>Service Portfolio</i> |
| <i>Service reviews</i> | minimal 1x dalam 3 bulan |
| <i>Security rating</i> | High |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.46 Katalog Container Receiving Recording

| Container Receiving Recording | |
|---------------------------------------|--|
| <i>Service Name</i> | Container Receiving Recording |
| <i>Service Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan penerimaan petikemas |
| <i>Service Type</i> | Operasional |
| <i>Support services</i> | Dapat menghubungi TI <i>Service</i> desk di Ruang TI Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 |
| <i>Business Owner</i> | PT. Terminal Petikemas Surabaya |
| <i>Business unit</i> | Departemen IT |
| <i>Service owner</i> | Departemen IT |
| <i>Business impact</i> | Dokumen BIA |
| <i>Business Priority</i> | High |
| <i>Service Level Agreement</i> | Dokumen SLA |
| <i>Service Hours</i> | 24 jam 7 hari |
| <i>Business Contact</i> | Manajer Departemen IT |
| <i>Escalation Contact</i> | TOS Exper Team RDS Team |
| <i>Service Report</i> | Dokumen <i>Service Portfolio</i> |
| <i>Service reviews</i> | minimal 1x dalam 3 bulan |
| <i>Security rating</i> | High |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.47 Katalog Gate In & Gate Out Container Recording

| Gate In & Gate Out Container Recording | |
|---|--|
| <i>Service Name</i> | Gate In & Gate Out Container Recording |
| <i>Service Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan di gerbang masuk dan keluar petikemas |
| <i>Service Type</i> | Operasional |
| <i>Support services</i> | Dapat menghubungi TI <i>Service</i> desk di Ruang TI Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 |
| <i>Business Owner</i> | PT. Terminal Petikemas Surabaya |
| <i>Business unit</i> | Departemen IT |
| <i>Service owner</i> | Departemen IT |
| <i>Business impact</i> | Dokumen BIA |
| <i>Business Priority</i> | High |
| <i>Service Level Agreement</i> | Dokumen SLA |
| <i>Service Hours</i> | 24 jam 7 hari |
| <i>Business Contact</i> | Manajer Departemen IT |
| <i>Escalation Contact</i> | TOS Exper Team RDS Team |
| <i>Service Report</i> | Dokumen <i>Service Portfolio</i> |
| <i>Service reviews</i> | minimal 1x dalam 3 bulan |
| <i>Security rating</i> | High |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.48 Katalog Container Inquiry

| Container Inquiry | |
|---------------------------------------|--|
| <i>Service Name</i> | Container Inquiry |
| <i>Service Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan pemeriksaan petikemas |
| <i>Service Type</i> | Operasional |
| <i>Support services</i> | Dapat menghubungi TI <i>Service</i> desk di Ruang TI Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 |
| <i>Business Owner</i> | PT. Terminal Petikemas Surabaya |
| <i>Business unit</i> | Departemen IT |
| <i>Service owner</i> | Departemen IT |
| <i>Business impact</i> | Dokumen BIA |
| <i>Business Priority</i> | High |
| <i>Service Level Agreement</i> | Dokumen SLA |
| <i>Service Hours</i> | 24 jam 7 hari |
| <i>Business Contact</i> | Manajer Departemen IT |
| <i>Escalation Contact</i> | TOS Exper Team RDS Team |
| <i>Service Report</i> | Dokumen <i>Service Portfolio</i> |
| <i>Service reviews</i> | minimal 1x dalam 3 bulan |
| <i>Security rating</i> | High |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.49 Katalog Berthing Vesel Recording

| Berthing Vesel Recording | |
|---------------------------------------|--|
| <i>Service Name</i> | Berthing Vesel Recording |
| <i>Service Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan dermaga kapal |
| <i>Service Type</i> | Operasional |
| <i>Support services</i> | Dapat menghubungi TI <i>Service</i> desk di Ruang TI Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 |
| <i>Business Owner</i> | PT. Terminal Petikemas Surabaya |
| <i>Business unit</i> | Departemen IT |
| <i>Service owner</i> | Departemen IT |
| <i>Business impact</i> | Dokumen BIA |
| <i>Business Priority</i> | High |
| <i>Service Level Agreement</i> | Dokumen SLA |
| <i>Service Hours</i> | 24 jam 7 hari |
| <i>Business Contact</i> | Manajer Departemen IT |
| <i>Escalation Contact</i> | TOS Exper Team RDS Team |
| <i>Service Report</i> | Dokumen <i>Service Portfolio</i> |
| <i>Service reviews</i> | minimal 1x dalam 3 bulan |
| <i>Security rating</i> | High |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.50 Katalog Custom Clearance Recoding

| Custom Clearance Recoding | |
|---------------------------------------|--|
| <i>Service Name</i> | Custom Clearance Recoding |
| <i>Service Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan pemeriksaan oleh beacukai |
| <i>Service Type</i> | Operasional |
| <i>Support services</i> | Dapat menghubungi TI <i>Service</i> desk di Ruang TI Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 |
| <i>Business Owner</i> | PT. Terminal Petikemas Surabaya |
| <i>Business unit</i> | Departemen IT |
| <i>Service owner</i> | Departemen IT |
| <i>Business impact</i> | Dokumen BIA |
| <i>Business Priority</i> | High |
| <i>Service Level Agreement</i> | Dokumen SLA |
| <i>Service Hours</i> | 24 jam 7 hari |
| <i>Business Contact</i> | Manajer Departemen IT |
| <i>Excalation Contact</i> | TOS Exper Team RDS Team |
| <i>Service Report</i> | Dokumen <i>Service Portfolio</i> |
| <i>Service reviews</i> | minimal 1x dalam 3 bulan |
| <i>Security rating</i> | High |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.51 Katalog Vessel & Yard invoice Issuing

| Vessel & Yard invoice Issuing | |
|--|--|
| <i>Service Name</i> | Vessel & Yard invoice Issuing |
| <i>Service Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan tagihan kapal dan lapangan |
| <i>Service Type</i> | Operasional |
| <i>Support services</i> | Dapat menghubungi TI <i>Service</i> desk di Ruang TI Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 |
| <i>Business Owner</i> | PT. Terminal Petikemas Surabaya |
| <i>Business unit</i> | Departemen IT |
| <i>Service owner</i> | Departemen IT |
| <i>Business impact</i> | Dokumen BIA |
| <i>Business Priority</i> | High |
| <i>Service Level Agreement</i> | Dokumen SLA |
| <i>Service Hours</i> | 24 jam 7 hari |
| <i>Business Contact</i> | Manajer Departemen IT |
| <i>Escalation Contact</i> | TOS Exper Team RDS Team |
| <i>Service Report</i> | Dokumen <i>Service Portfolio</i> |
| <i>Service reviews</i> | minimal 1x dalam 3 bulan |
| <i>Security rating</i> | High |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.52 Katalog Misscellaneous Invoice, Water, Eletricity Fee

| Misscellaneous Invoice, Water, Eletricity Fee | |
|--|--|
| <i>Service Name</i> | Misscellaneous Invoice, Water, Eletricity Fee |
| <i>Service Description</i> | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan tagihan kegiatan opsional (air, listrik, dan lainnya) |
| <i>Service Type</i> | Operasional |
| <i>Support services</i> | Dapat menghubungi TI <i>Service</i> desk di Ruang TI Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 |
| <i>Business Owner</i> | PT. Terminal Petikemas Surabaya |
| <i>Business unit</i> | Departemen IT |
| <i>Service owner</i> | Departemen IT |
| <i>Business impact</i> | Dokumen BIA |
| <i>Business Priority</i> | High |
| <i>Service Level Agreement</i> | Dokumen SLA |
| <i>Service Hours</i> | 24 jam 7 hari |
| <i>Business Contact</i> | Manajer Departemen IT |
| <i>Excalation Contact</i> | TOS Exper Team RDS Team |
| <i>Service Report</i> | Dokumen <i>Service Portfolio</i> |
| <i>Service reviews</i> | minimal 1x dalam 3 bulan |
| <i>Security rating</i> | High |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.53 *Service Catalogue* – Bagian 1

| No | Service Name | Service Description | Service Type | Support Services | Business Owner | Business unit | Service owner | Business impact |
|----|--|---|------------------|---|---------------------------------|---------------|---------------|-----------------|
| 1 | Yard Planning | Layanan yang digunakan untuk melakukan perencanaan penentuan lokasi penerimaan petikemas didalam lapangan penumpukan | Operasional 1 | Dapat menghubungi IT Service desk di Ruang IT Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 | PT. Terminal Petikemas Surabaya | Departemen IT | Departemen IT | Dokumen BIA |
| 2 | Container Load Planning | Layanan yang digunakan untuk melakukan perencanaan kegiatan pergerakan pemindahan petikemas dari lapangan penumpukan ke dermaga | Operasional 1 | Dapat menghubungi IT Service desk di Ruang IT Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 | PT. Terminal Petikemas Surabaya | Departemen IT | Departemen IT | Dokumen BIA |
| 3 | Yard Monitoring | Layanan yang digunakan untuk melakukan pemantauan ketersediaan ruang didalam lapangan penumpukan petikemas | Operasional 1 | Dapat menghubungi IT Service desk di Ruang IT Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 | PT. Terminal Petikemas Surabaya | Departemen IT | Departemen IT | Dokumen BIA |
| 4 | Discharging & loading process monitoring | Layanan yang digunakan untuk melakukan pemantauan kegiatan bongkar muat petikemas di dermaga | Operasional 1 | Dapat menghubungi IT Service desk di Ruang IT Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 | PT. Terminal Petikemas Surabaya | Departemen IT | Departemen IT | Dokumen BIA |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.53 *Service Catalogue* – Bagian 1 (lanjutan)

| No | Service Name | Business Priority | Service Level Agreement | Service Hours | Business Contact | Escalation Contact | Service Report | Service reviews | Security rating |
|----|--|-------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|----------------------------|---------------------------|--------------------------|-----------------|
| 1 | Yard Planning | High | Dokumen SLA | 24 jam 7 hari | Manajer Departemen IT | TOS Exper Team RDS Team | Dokumen Service Portfolio | minimal 1x dalam 3 bulan | High |
| 2 | Container Load Planning | High | Dokumen SLA | 24 jam 7 hari | Manajer Departemen IT | TOS Exper Team RDS Team | Dokumen Service Portfolio | minimal 1x dalam 3 bulan | High |
| 3 | Yard Monitoring | High | Dokumen SLA | 24 jam 7 hari | Manajer Departemen IT | TOS Exper Team RDS Team | Dokumen Service Portfolio | minimal 1x dalam 3 bulan | High |
| 4 | Discharging & loading process monitoring | High | Dokumen SLA | 24 jam 7 hari | Manajer Departemen IT | TOS Exper Team RDS Team | Dokumen Service Portfolio | minimal 1x dalam 3 bulan | High |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.54 *Service Catalogue* – Bagian 2

| No | Service Name | Service Description | Service Type | Support Services | Business Owner | Business unit | Service owner | Business impact |
|----|-----------------------------------|---|--------------|---|---------------------------------|---------------|---------------|-----------------|
| 5 | Container Relocation Planning | Layanan yang digunakan untuk melakukan perencanaan pergerakan petikemas didalam lapangan penumpukan | Operasional | Dapat menghubungi IT Service desk di Ruang IT Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 | PT. Terminal Petikemas Surabaya | Departemen IT | Departemen IT | Dokumen BIA |
| 6 | Vessel Editor | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan dan pemetaan lokasi atau ruang didalam kapal tertentu | Operasional | Dapat menghubungi IT Service desk di Ruang IT Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 | PT. Terminal Petikemas Surabaya | Departemen IT | Departemen IT | Dokumen BIA |
| 7 | Berthing Vesel Planning Recording | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan perencanaan dermaga kapal | Operasional | Dapat menghubungi IT Service desk di Ruang IT Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 | PT. Terminal Petikemas Surabaya | Departemen IT | Departemen IT | Dokumen BIA |
| 8 | Container Receiving Recording | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan penerimaan petikemas | Operasional | Dapat menghubungi IT Service desk di Ruang IT Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 | PT. Terminal Petikemas Surabaya | Departemen IT | Departemen IT | Dokumen BIA |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.54 *Service Catalogue* – Bagian 2 (Lanjutan)

| No | Service Name | Business Priority | Service Level Agreement | Service Hours | Business Contact | Excalation Contact | Service Report | Service reviews | Security rating |
|----|-----------------------------------|-------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|----------------------------|---------------------------|--------------------------|-----------------|
| 5 | Container Relocation Planning | High | Dokumen SLA | 24 jam 7 hari | Manajer Departemen IT | TOS Exper Team RDS Team | Dokumen Service Portfolio | minimal 1x dalam 3 bulan | High |
| 6 | Vessel Editor | High | Dokumen SLA | 24 jam 7 hari | Manajer Departemen IT | TOS Exper Team RDS Team | Dokumen Service Portfolio | minimal 1x dalam 3 bulan | High |
| 7 | Berthing Vesel Planning Recording | High | Dokumen SLA | 24 jam 7 hari | Manajer Departemen IT | TOS Exper Team RDS Team | Dokumen Service Portfolio | minimal 1x dalam 3 bulan | High |
| 8 | Container Receiving Recording | High | Dokumen SLA | 24 jam 7 hari | Manajer Departemen IT | TOS Exper Team RDS Team | Dokumen Service Portfolio | minimal 1x dalam 3 bulan | High |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.55 *Service Catalogue* – Bagian 3

| No | Service Name | Service Description | Service Type | Support Services | Business Owner | Business unit | Service owner | Business impact |
|----|--|---|--------------|---|---------------------------------|---------------|---------------|-----------------|
| 9 | Gate In & Gate Out Container Recording | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan di gerbang masuk dan keluar petikemas | Operasional | Dapat menghubungi IT Service desk di Ruang IT Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 | PT. Terminal Petikemas Surabaya | Departemen IT | Departemen IT | Dokumen BIA |
| 10 | Container Inquiry | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan pemeriksaan petikemas | Operasional | Dapat menghubungi IT Service desk di Ruang IT Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 | PT. Terminal Petikemas Surabaya | Departemen IT | Departemen IT | Dokumen BIA |
| 11 | Berthing Vesel Recording | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan dermaga kapal | Operasional | Dapat menghubungi IT Service desk di Ruang IT Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 | PT. Terminal Petikemas Surabaya | Departemen IT | Departemen IT | Dokumen BIA |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.55 *Service Catalogue* – Bagian 3 (Lanjutan)

| No | Service Name | Business Priority | Service Level Agreement | Service Hours | Business Contact | Excalation Contact | Service Report | Service reviews | Security rating |
|----|--|-------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|----------------------------|---------------------------|--------------------------|-----------------|
| 9 | Gate In & Gate Out Container Recording | High | Dokumen SLA | 24 jam 7 hari | Manajer Departemen IT | TOS Exper Team RDS Team | Dokumen Service Portfolio | minimal 1x dalam 3 bulan | High |
| 10 | Container Inquiry | High | Dokumen SLA | 24 jam 7 hari | Manajer Departemen IT | TOS Exper Team RDS Team | Dokumen Service Portfolio | minimal 1x dalam 3 bulan | High |
| 11 | Berthing Vesel Recording | High | Dokumen SLA | 24 jam 7 hari | Manajer Departemen IT | TOS Exper Team RDS Team | Dokumen Service Portfolio | minimal 1x dalam 3 bulan | High |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.56 *Service Catalogue* – Bagian 4

| No | Service Name | Service Description | Service Type | Support Services | Business Owner | Business unit | Service owner | Business impact |
|----|---|---|--------------|---|---------------------------------|---------------|---------------|-----------------|
| 12 | Custom Clearance Recoding | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan pemeriksaan oleh beacukai | Operasional | Dapat menghubungi IT Service desk di Ruang IT Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 | PT. Terminal Petikemas Surabaya | Departemen IT | Departemen IT | Dokumen BIA |
| 13 | Vessel & Yard invoice Issuing | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan tagihan kapal dan lapangan | Operasional | Dapat menghubungi IT Service desk di Ruang IT Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 | PT. Terminal Petikemas Surabaya | Departemen IT | Departemen IT | Dokumen BIA |
| 14 | Misscellaneous Invoice, Water, Eletricity Fee | Layanan yang digunakan untuk melakukan pencatatan tagihan kegiatan opsional (air, listrik, dan lainnya) | Operasional | Dapat menghubungi IT Service desk di Ruang IT Lt.2 Email : helpdesk@tps.co.id Tlpn Eks : 2029 | PT. Terminal Petikemas Surabaya | Departemen IT | Departemen IT | Dokumen BIA |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali

Tabel 4.56 *Service Catalogue* – Bagian 4 (Lanjutan)

| No | Service Name | Business Priority | Service Level Agreement | Service Hours | Business Contact | Excalation Contact | Service Report | Service reviews | Security rating |
|----|---|-------------------|-------------------------|---------------|-----------------------|----------------------------|---------------------------|--------------------------|-----------------|
| 12 | Custom Clearance Recoding | High | Dokumen SLA | 24 jam 7 hari | Manajer Departemen IT | TOS Exper Team RDS Team | Dokumen Service Portfolio | minimal 1x dalam 3 bulan | High |
| 13 | Vessel & Yard invoice Issuing | High | Dokumen SLA | 24 jam 7 hari | Manajer Departemen IT | TOS Exper Team RDS Team | Dokumen Service Portfolio | minimal 1x dalam 3 bulan | High |
| 14 | Misscellaneous Invoice, Water, Eletricity Fee | High | Dokumen SLA | 24 jam 7 hari | Manajer Departemen IT | TOS Exper Team RDS Team | Dokumen Service Portfolio | minimal 1x dalam 3 bulan | High |

Sumber : Hasil Penelitian diolah kembali