

DAFTAR PUSTAKA

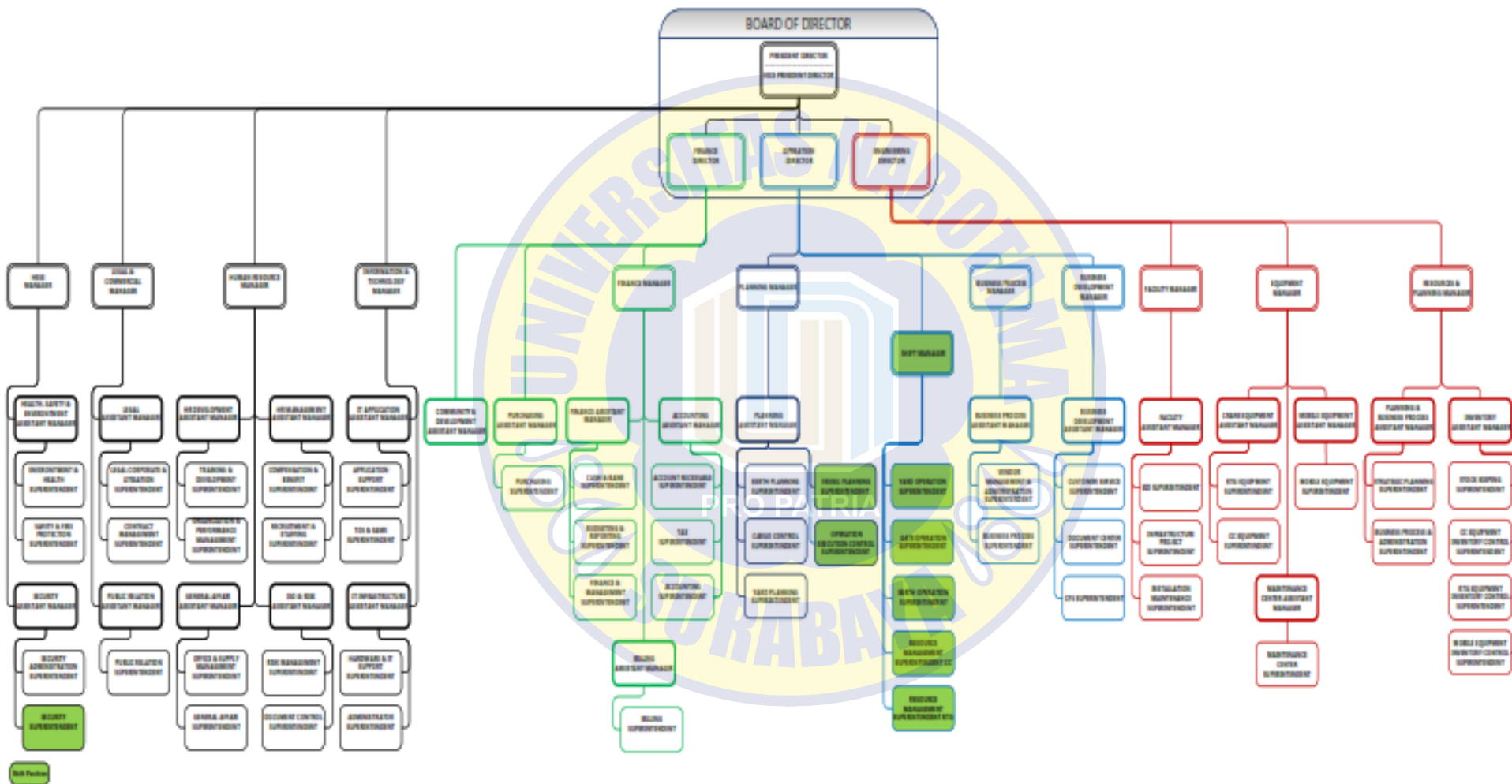
- Assegaff, A., Tanuwijaya, H., & Sutomo, E. (2018). Perencanaan Information Technology Incident Management Menggunakan Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 Pada PT Terminal Petikemas Surabaya. *JSIKA*, 07(04), 1–8.
- Feriyanto, Erwin, S., & Valentinus Roby, H. (2017). Pembuatan Manajemen Katalog Layanan Menggunakan ITIL Pada PPTI Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya. *JSIKA*, 6(1), 1–5.
- Lloyd, V. (2007). *Office of Government Commerce - ITIL service design*. TSO.
- Maita, I., & Akmal, S. (2016). Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi dengan Best Practice ITIL V3 Service Operation (Studi Kasus: Pustaka dan Arsip Kamar) 1,2. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 60–65.
- Musda. (2012). *An Introductory Overview of ITIL V3*. Retrieved from <https://ilmukomputer.org/wp-content/uploads/2012/02/Terjemahan-ITIL-V.3-IKC.pdf>
- OGC. (2007). The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle. In *Online*. <https://doi.org/citeulike-article-id:2420971>
- Selvianti, D. M., & Herwinda, W. (2015). Perancangan Service Catalogue Management Dan Service Level Management pada Layanan IT PUSAIR. *Jurnal Sistem Informasi*, Vol 5(4), 436–445.
- Wibowo, A. M. (2011). Pengantar ITIL versi 3 - IT Governance Lab. In 2011. Retrieved from <http://itgov.cs.ui.ac.id/itgov/penganta-ITIL-v3-muki.pdf>

Lampiran 1. Struktur Organisasi PTPS



Struktur Organisasi PTPS

STRUKTUR ORGANISASI PT.TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA



Lampiran 2. SLA Yard Planning



SERVICE LEVEL AGREEMENT YARD PLANNING

SALINAN TERKENDALI, No. Salinan : xx-x/x

Dilarang mengandakan dokumen ini kecuali dengan seijin dari Wakil Manajemen

LOGO
PTTPS

PT Terminal Petikemas Surabaya

FR – IT - XX

SERVICE LEVEL AGREEMENT YARD PLANNING

Tanggal : DD MMM YYYY

Disetujui
Oleh :

PRO PATRIA

..... Tgl :

Disetujui
Oleh :

..... Tgl :

Diperiksa
Oleh :

..... Tgl :

Disusun
Oleh :

..... Tgl :

SALINAN TERKENDALI, No. Salinan : xx-x/x

Dilarang mengandakan dokumen ini kecuali dengan seijin dari Wakil Manajemen

1. DESKRIPSI PERJANJIAN

Perjanjian ini dibuat antara Departemen TI PTTPS dan Pengguna

Perjanjian ini mencakup dukungan dan ketentuan Layanan Yard Planning 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

2. TANGGUNG JAWAB

Tanggung jawab Departemen IT

Melakukan pemeliharaan, pengembangan teknis terhadap layanan

Melakukan pencatatan dan perekaman atas seluruh insiden pada layanan IT

Melakukan perbaikan terhadap error/kerusakan pada layanan

Melakukan mitigasi resiko untuk menghasilkan perbaikan yang berkesinambungan.

Tanggung Jawab Pengguna Layanan

Menjaga kerahasiaan data perusahaan

Menjalankan aturan-aturan yang telah dibuat oleh penyedia layanan

Menjaga kerahasiaan username dan password

Melakukan perbaikan ringan terhadap kerusakan atau error yang terjadi pada layanan dengan mengikuti intruksi dari *Service Desk*



Service Level Agreement Yard
Planning

Doc Ref Nbr : FR-IT-XX
Revision Nbr : XX
Dated : DD-MM-YY
Page : 3 dari 6
Classification : RESTRICTED

2. DAMPAK BISNIS

Hal-hal yang dapat terjadi apabila layanan Yard Planning tidak dapat berfungsi sebagai mana mestinya.

Terjadi penghambatan pada proses bisnis utama PTTPS

Pelanggan akan merasa tidak puas dengan pelayanan PTTPS

Menurunnya keuntungan perusahaan

Menurunnya citra perusahaan di mata pelanggan

Kalah bersaing dengan kompetitor PTTPS

3. TARGET LAYANAN IT

Jam Layanan

Waktu	Dari - Hingga
Hari kerja (Senin - Jum'at)	00.00 - 24.00 WIB
Akhir Pekan (Sabtu – Minggu)	00.00 - 24.00 WIB
Dukungan Layanan (Telepon/Email)	00.00 - 24.00 WIB

Insiden – Respon

Prioritas	Waktu Respon
Kritis	Paling Lambat 10 Menit
Menengah	Paling Lambat 60 Menit
Rendah	Paling Lambat 2 Jam

Insiden – Resolusi

Prioritas	Waktu Respon
Kritis	Paling Lambat 4 Jam
Menengah	Paling Lambat 24 Jam
Rendah	Paling Lambat 48 Jam

Ketersediaan

Ukuran	Presentasi
Target	100% per Bulan
Batas Toleransi	96% per Bulan

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 \leq 5 detik

Waktu load Layanan \leq 5 detik

4. KEAMANAN DAN KEBERLANJUTAN LAYANAN IT

1. Melakukan Backup data Setiap Hari
2. Memperbarui Antivirus setiap ada pembaharuan
3. Menerapkan otentikasi pada layanan
4. Menggunakan *server* dan *database* terpusat
5. menggunakan aplikasi yang terdaftar pada penyedia layanan IT
6. Waktu pemulihan layanan bila terjadi bencana paling lama yaitu 1 x 2 jam

5. PELAPORAN DAN PENINJAUAN LAYANAN IT

Tingkat minimum frekuensi peninjauan layanan dilakukan setiap bulan.

6. TITIK KONTAK AN ESKALASI

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

LOGO
PTTPS

Service Level Agreement Yard
Planning

Doc Ref Nbr : FR-IT-XX
Revision Nbr : XX
Dated : DD-MM-YY
Page : 6 dari 6
Classification : RESTRICTED

7. RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN

No.	Isi Perubahan	Tanggal Berlaku



Lampiran 3. SOP *Service Catalogue* Managemetn



SOP SERVICE CATALOGUE MANAGEMENT

SALINAN TERKENDALI, No. Salinan : xx-x/x

Dilarang mengandakan dokumen ini kecuali dengan seijin dari Wakil Manajemen

LOGO
PTTPS

PT Terminal Petikemas Surabaya Prosedur FR – IT - XX

PROSEDUR SERVICE CATALOGUE MANAGEMENT

Tanggal : DD MMM YYYY

Disetujui
Oleh :

PRO PATRIA

..... Tgl :

Disetujui
Oleh :

..... Tgl :

Diperiksa
Oleh :

..... Tgl :

Disusun
Oleh :

..... Tgl :

SALINAN TERKENDALI, No. Salinan : xx-x/x

Dilarang mengandakan dokumen ini kecuali dengan seijin dari Wakil Manajemen

1. Tujuan

Prosedur ini Bertujuan untuk memberikan panduan untuk menggunakan, mengelolah dan mendokumentasikan *Service Catalogue*.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini digunakan dan berlaku untuk penyedia layanan TI yang memiliki tanggung jawab untuk mengelolah TI *Service Catalogue*

3. Referensi

Service Catalogue Management ITIL v3 2011

4. Tanggung Jawab

1. Proses mengelolah *service catalogue* TI dilakukan oleh tim pengelolah layanan IT
2. Proses mengelolah *service catalogue* TI dibawa koordinasi dari manajemen pengelola layanan IT

LOGO
PTTSP

Service Level Agreement Yard
Planning

Doc Ref Nbr : FR-IT-XX
Revision Nbr : XX
Dated : DD-MM-YY
Page : 3 dari 6
Classification : RESTRICTED

5. Definisi

No	Istilah	Keterangan
1	<i>Service Catalogue Management</i>	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 IT	sumber daya manusia yang bertugas dalam mengatur seluruh kebutuhan layanan TI pada perusahaan
3	Manajemen pengelolah layanan IT	sumber daya manusia yang bertanggung jawab dalam memeriksa dan menyetujui kegiatan mengelolah layanan TI pada perusahaan.

6. Uraian Prosedur

1. Tim pengelola Menentukan tujuan dari *Service catalogue* dan *Service Portofolio* yang akan dikelola
2. Menentukan elemen dari *service catalogue* dan *service portofolio*
3. Menentukan Model Pemeliharaan atau perawatan layanan
4. Mengumpulkan *Service Catalogue* sehingga menjadi dokumen *service catalogue*
5. Mendokumentasikan hubungan dan kebutuhan laynan yang menghasilkan dokumen *service portofolio*
6. Menyerahkan dokumen *service catalogu* dan *service portofolio* kepada Manajemen pengelola layanan TI untuk dilakukan perngesahan dan persetujuan
7. Bila disetujui maka Tim pengelola layanan TI menerbitkan dokumen *Service Catalogue* dan *service portofolio*
8. Selanjutnya dokument *service catalogue* disosialisasikan kepada Pengguna

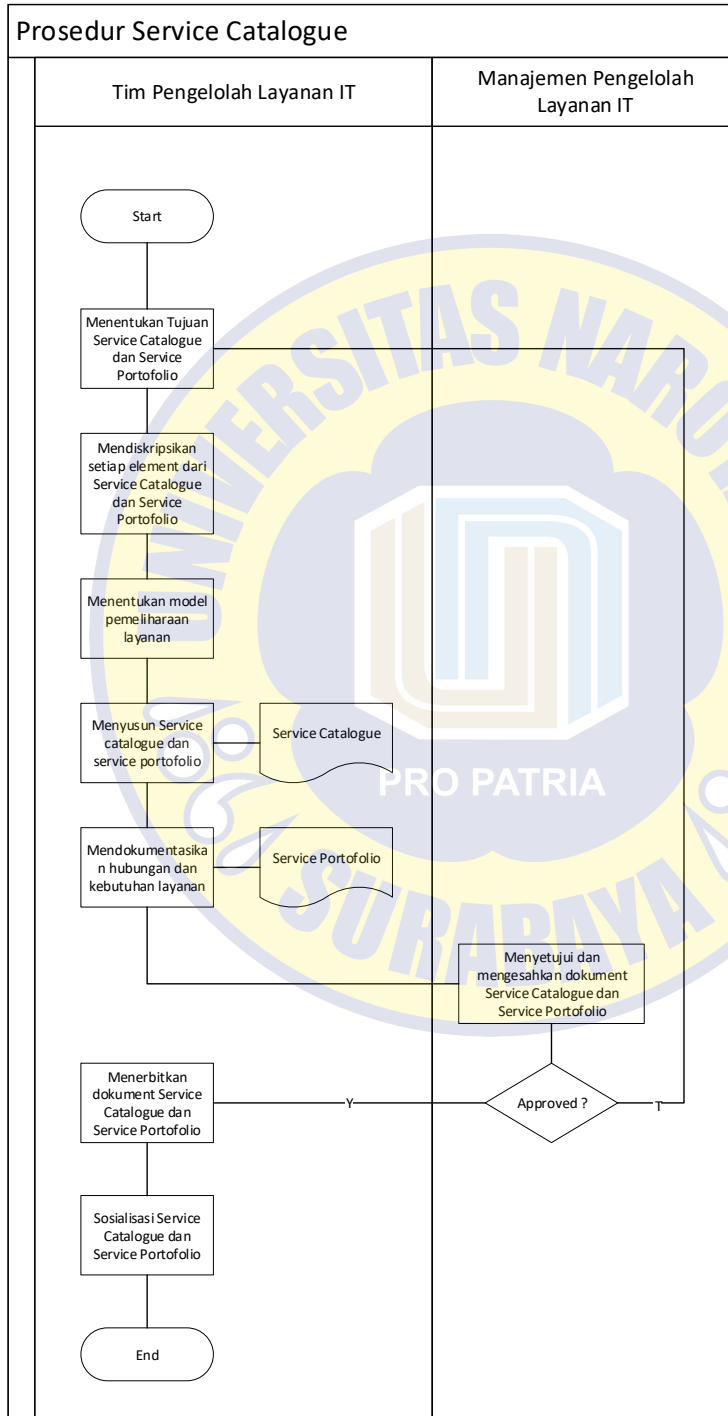
7. Lampiran



Service Level Agreement Yard
Planning

Doc Ref Nbr : FR-IT-XX
Revision Nbr : XX
Dated : DD-MM-YY
Page : 5 dari 6
Classification : RESTRICTED

8. Diagram Alir



LOGO
PTTPS

Service Level Agreement Yard
Planning

Doc Ref Nbr : FR-IT-XX
Revision Nbr : XX
Dated : DD-MM-YY
Page : 6 dari 6
Classification : RESTRICTED

9 RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN

No.	Isi Perubahan	Tanggal Berlaku



Lampiran 4. Hasil Wawancara

Narasumber 1

Nama : Muhammad Angga Utama S.Kom., M.Si
Jabatan : Staff TI Hardware & Support

Narasumber 2

Nama : Dodo Kresno S.Kom.,
Jabatan : TI Asst. Manager *Application*

TRANSKRIP WAWANCARA

Pertanyaan:

Secara garis besar visi dari PTTPS saat ini ?

Jawaban:

Salah satu visi dari PTTPS adalah Menyediakan dan memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada para pelanggan, yaitu memuat dan membongkar petikemas tepat waktu dan terjadwal.

Pertanyaan:

Proses Bisnis utama apa saja yang ada pada PTTPS ?

Jawaban:

Penerimaan Petikemas, Pengeluaran Petikemas, Bongkar Petikemas, Pemuatan Petikemas, Pencatatan Tagihan dan Biaya

Pertanyaan:

Bagaimana alur proses bisnis penerimaan petikemas ?

Jawaban:

- a. Petugas layanan ekspor mencetak Job Order/CEIR(Container Equipment Interchange receipt/ Tanda Terima Pergerakan Peralatan Petikemas) yang telah disetujui oleh Export Superintendent (Superintendent Ekspor) Lembar CEIR diserahkan kepada pelanggan. Pelanggan menyerahkan Kepada pengemudi Head Truck
- b. 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
- c. Petugas Gate memeriksa keadaan fisik petikemas dan mencetak In-Gate Terminal Job Slip (Lembar Kerja Terminal Gerbang Masuk)

- d. Pengemudi Head Truck menyerahkan In-Gate Terminal Job dan Job Order/ CEIR kepada Petugas Tally Lapangan
- e. Petugas Tally Lapangan memerintahkan Operator RTG untuk mengangkat petikemas dari chassis Head Truck ke lapangan penumpukan petikemas di lokasi seperti yang tercantum pada In-Gate Terminal Job Slip. Petugas Tally Lapangan mengkonfirmasi posisi petikemas ke dalam sistem komputer
- f. 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)

Pertanyaan:

Bagaimana alur proses bisnis pengeluaran petikemas ?

Jawaban:

- a. 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
- b. Pengemudi Head Truck menuju ke In-Gate (Gerbang Masuk) dan menyerahkan Job Order/CEIR kepada In-Gate Staff (Petugas Gerbang Masuk)
- c. In-Gate Staff mencetak In-Gate Terminal Job Slip berdasarkan Job Order/CEIR dan mengembalikan kepada pengemudi Head Truck
- d. Pengemudi Head Truck menyerahkan In-Gate Terminal Job dan Job Order/ CEIR kepada Petugas Tally Lapangan
- e. 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
- f. 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
- g. Petugas Out-Gate mengkonfirmasi nomor polisi Head Truck dan nomor referensi kerja Head Truck berdasarkan In-Gate Terminal Job Slip ke dalam sistem komputer dengan dilampiri CEIR kepada pengemudi Head Truck

Pertanyaan:

Bagaimana alur proses bisnis Bongkar petikemas ?

Jawaban:

- a. 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

- b. 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).
- c. Berdasarkan Discharge List, berth operations Superintendent (Superintenden Operasi Dermaga) memerintahkan Operator CC, lewat petugas Tally Dermaga untuk membongkar petikemas dari atas kapal dan memuat ke atas chassis Head Truck, dan membawanya ke Lapangan Penumpukan Petikemas, dan mengkonfirmasi posisi pembongkaran ke dalam sistem komputer
- d. 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
- e. Pada akhir shift, petugas Tally Lapangan melaporkan hasil pekerjaan kepada Superintenden Operasi Lapangan, Sedangkan petugas Tally Dermaga melaporkan hasil pekerjaan kepada Superintenden Operasi Dermaga

Pertanyaan:

Bagaimana alur proses bisnis pemuatan petikemas ?

Jawaban:

- a. 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
- b. 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)
- c. 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 (Terminal Mounted Vehicle) yaitu kendaraan yang beroperasi di dalam terminal

- d. 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.
- e. Pada akhir shift, petugas Tally Lapangan melaporkan hasil pekerjaan kepada Superintenden Operasi Lapangan, Sedangkan petugas Tally Dermaga melaporkan hasil pekerjaan kepada Superintenden Operasi Dermaga

Pertanyaan:

Bagaimana alur proses bisnis pencatatan tagihan biaya ?

Jawaban:

- a. Pelanggan melakukan pemesanan jasa penumpukan petikemas baik untuk impor maupun ekspor melalui website TPS.
- b. Setelah pelanggan melakukan pemesanan, sistem akan menghasilkan Invoice (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
- c. Pelanggan dapat melakukan pembayaran melalui online booking maupun melalui ATM
- d. Setelah pembayaran dikonfirmasi, maka pelanggan akan diberikan bukti pembayaran yang dikirim melalui email
- e. Pelanggan melakukan pemesanan jasa penumpukan petikemas baik untuk impor maupun ekspor melalui website TPS.
- f. Setelah pelanggan melakukan pemesanan, sistem akan menghasilkan Invoice (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
- g. Pelanggan dapat melakukan pembayaran melalui online booking maupun melalui ATM
- h. Setelah pembayaran dikonfirmasi, maka pelanggan akan diberikan bukti pembayaran yang dikirim melalui email

Pertanyaan:

Dari proses bisnis yang ada, apakah sudah terintegrasi dengan TI ?

Jawaban:

sudah, seluruh proses bisnis tadi sudah terintegrasi pada sistem TOS yang telah dihandle oleh 2 aplikasi yang digunakan yaitu, TopX Adv dan CBS

Pertanyaan:

Apakah Departement TI memiliki katalog layanan pada sistem TOS ?

Jawaban:

Tidak ada, Karena dokumentasi dari layanan pada sistem TOS terdokumentasi dalam dokumentasi spesifikasi Teknis TOS

Pertanyaan:

Sistem TOS saat ini digunakan oleh siapa ?

Jawaban:

Departemen Operational dan Pengguna Jasa (Bea Cukai dan Mitra Kerja yang beraktifitas di area PTTPS

Pertanyaan:

Prosedur untuk request layanan atau akses pada sistem TOS seperti apa ?

Jawaban:

- a. Pengguna Layanan mengisi Form Request Akses yang didapatkan dari TI (*Service Desk*)
- b. Setelah dilakukan pengisian sesuai kebutuhan akses, form tersebut di ajukan kepada atasan untuk memperoleh persetujuan.
- c. Jika di disetujui maka PIC dari layanan atau yang memiliki tanggung jawab pada layanan tersebut akan menerima form request tersebut dan membuat akses layanan kepada pengguna tersebut.

Pertanyaan:

Siapa yang bertanggung jawab terhadap Sistem TOS ?

Jawaban:

- a. TOS Expert Team dari pihak internal
- b. RDS Team dari pihak External

Pertanyaan:

Pada Aplikasi TopX Adv, layanan yang disediakan TI apa saja ?

Jawaban:

Untuk saat ini aplikasi TopX memiliki beberapa layanan Utama dan layanan pendukung antara lain :

- a. Yard Planning
- b. Cotainer Load Planning
- c. Yard Monitoring
- d. Discharging & loading Process Monitoring
- e. Container Relocation Planning

- f. Vesel Editor
- g. Reporting
- h. Automated Container Position Determination @RTG (DGPS)
- i. Automated Container Handoff @CC (DGPS)
- j. Automated Container Handoff with ITVs @ RTG (DGPS)

Pertanyaan:

Pada Aplikasi CBS, layanan yang disediakan TI apa saja ?

Jawaban:

Untuk saat ini aplikasi CBS memiliki beberapa layanan Utama :

- a. Berthing Vessel Planning Recording
- b. Container Receiving Recording
- c. Gate In Out Container (Receiving & Delivery) Recording
- d. Container Inquiry
- e. Berthing Vessel Recording
- f. Customs Clearance Recording
- g. Vessel & Yard Invoice Issuing
- h. Miscellaneous Invoice, Water, Electricity Fee
- i. Reporting

Dan beberapa layanan pendukung :

- a. Sheduling Berth Planning (web Access)
- b. Export Import Monitoring Processes (web Access)
- c. Customer Registrations (web Access)
- d. Vessel Berthing Processes (web Access)
- e. Receiving & Delivery Processes (web Access)
- f. Wlectronic Data Interchange (EDI Add On)
- g. Behandle / Quarantine and Special *Services* (ClieQue-247)
- h. Export *Services* (ClieQue-247)
- i. Import *Services* (ClieQue-247)
- j. CFS *Services* (ClieQue-247)

Pertanyaan:

Pada Aplikasi TopX Adv membutuhkan resource apa saja agar berjalan dengan lancar?

Jawaban:

- a. *Application Server* (Production & backup)
- b. *Database Server* (Production & backup)
- c. *Core Switch*
- d. *Network Backbone*
- e. *Wifi Yard & Dermaga*
- f. *Personal computer Users*
- g. HHT dan VMT (frond End)

h. Radio Communications

Pertanyaan:

Pada Aplikasi CBS membutuhkan resource apa saja agar berjalan dengan lancar?

Jawaban:

- a. *Application Server* (CBS, TPSWeb, TPSEDI)
- b. *Database Server* (Production & backup)
- c. *Core Switch*
- d. *Network Backbone*
- e. Juniper Firewall
- f. *Internet Services*
- g. *Personal computer Users*

Pertanyaan:

Bagaimana pertimbangan Departemen TI dalam menyediakan layanan TI

Jawaban:

Departemen TI menyediakan layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis yang ada, tetapi terkadang Departemen TI juga menerima permintaan layanan dari pengguna dan menilainya terlebih dahulu

Pertanyaan:

Dalam penyediaan layanan TI kepada pengguna, apakah tiap pengguna memiliki prioritas masing-masing ?

Jawaban:

Tidak ada, semua pengguna dalam layanan TI memiliki prioritas yang sama yaitu tinggi

Pertanyaan:

Kenapa pengguna pada layanan TI memiliki Prioritas yang sama ?

Jawaban:

Karena pada Sistem TOS merupakan sistem Utama yang mendukung proses bisnis pada PTTSP, sehingga apabila mengalami permasalahan, maka tidak hanya pengguna tertentu yang terkena dampaknya, tetapi seluruh pengguna pada layanan TI TOS juga akan terkena dampaknya

Pertanyaan:

Dalam menangani insiden terkait layanan IT, bagaimana prosesnya sampai dikatakan insiden tersebut terselesaikan ?

Jawaban:

- a. pada saat terjadi insiden, pengguna akan melaporkan kepada 1st level (*Service Desk*)
- b. *service desk* akan melakukan pencatatan terhadap insiden tersebut dan melakukan perbaikan.
- c. Jika insiden tersebut tidak dapat diselesaikan oleh *service desk* maka akan di teruskan kepada 2nd Level (PIC layanan) dan selanjutnya insiden tersebut akan di eskalasikan sampai mendapatkan penyelesaian dan melakukan update penanganan kepada *Service Desk*
- d. pada saat insiden tersebut terselesaikan, *Service desk* akan melakukan pengecekan ulang untuk memastikan bahwa layanan sudah berjalan dengan normal kepada pengguna.

Pertanyaan:

Dalam menangani insiden terhadap layanan TI, Apakah departemen TI memiliki prioritas yang berbeda pada tiap layanan TI yang berbeda?

Jawaban:

Tidak ada, apabila terjadi insiden pada layanan TI, Departemen TI akan segera menangani insiden tersebut, walaupun insiden tersebut termasuk insiden dengan prioritas yang rendah.

Pertanyaan:

Pada sistem TOS apakah ada layanan TI yang akan ditambahkan kedepannya?

Jawaban:

Selama ini belum ada layanan TI yang akan ditambahkan ke dalam sistem TOS

Pertanyaan:

Apakah ada layanan TI yang akan diubah pada sistem TOS ?

Jawaban:

Belum ada, selama ini sistem TOS masi berjalan dengan baik dan belum ada perubahan yang perlu dilakukan

Pertanyaan:

Apakah Departemen TI telah memiliki dokument SLR ?

Jawaban:

Belum ada, Departemen TI belum memiliki dokumen SLR

Pertanyaan:

Apakah Departemen TI telah memiliki dokument SLA ?

Jawaban:

Departemen TI hanya memiliki SLA antara pemasok layanan atau vendor dengan Department TI sedangkan untuk pengguna layanan dan Departement TI belum memiliki.



Lampiran 5. Berita Acara Bimbingan



Lampiran 6. *Submit Paper*

Surat Undangan SENASIF

[2019] Editorial Decision on Paper > Inbox x



Devita Maulina Ariya <senasif@unmer.ac.id>
to Mrs, me, Ferial ▾

Thu, Aug 22, 10:39 AM

Mrs Awalludiyah Ambarwati:

After a careful review of your submission, "PERANCANGAN MANAJEMEN KATALOG LAYANAN MENGGUNAKAN ITIL VERSI 3 PADA PT. TPKS" will be considered for presentation at Seminar Nasional Sistem Informasi if the following revisions are successfully implemented.

Thank you and looking forward to your participation in this event.

Devita Maulina Ariya
Universitas Merdeka Malang
Phone 081945972878
devita_maulina@unmer.ac.id

Seminar Nasional Sistem Informasi SEMINAR NASIONAL SISTEM INFORMASI (SENASIF) 2019
<https://seminar.unmer.ac.id/index.php/senasif/2019/index>

Bukti Submit



HOME ABOUT USER HOME SEARCH CURRENT CONFERENCES ARCHIVE ANNOUNCEMENTS
SUBMISSION KONFERENSI ARTIKEL AKOMODASI DOWNLOAD

Home > User > Author > **Active Submissions**

ACTIVE SUBMISSIONS

ACTIVE ARCHIVE

ID	MM-DO SUBMIT	TRACK	AUTHORS	TITLE	STATUS
349	07-11	ITI	Husaini, Ambarwati, Junaedi	ANALISIS RENDAH ASET TI MENGGUNAKAN METODE OCTAVE PADA...	Awaiting assignment
354	07-12	ITI	Utomo, Ambarwati, Hendrata	PERANCANGAN MANAJEMEN KATALOG LAYANAN MENGGUNAKAN ITS...	Awaiting assignment

1 - 2 of 2 Items

Start here to submit a paper to this conference.
STEP ONE OF THE SUBMISSION PROCESS

Supported By :
• E - ISSN 2597-4696
• Website Information <http://senasif.unmer.ac.id>

Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup

BIODATA



Nama Lengkap : Prasetyo Adi Utomo
NIM : 04215002
Program Studi : Sistem Informasi
Tempat / Tgl. Lahir : Mojokerto, 20 Oktober 1991
Alamat : Jetis Permai Blok 1H No. 29
Kec. Jetis, Kab. Mojokerto
Agama : Islam
Telepon : 081 935 06 4088

Riwayat Pendidikan

SMP

Tahun Lulus : 2007
Nama Institusi : SMP Negeri 5 Kota Mojokerto

SMK

Tahun Lulus : 2010
Nama Institusi : SMK Negeri 1 Kota Mojokerto
Jurusan : Teknik Komputer Jaringan

PERGURUAN TINGGI

Tahun Lulus : 2019
Nama Institusi : Universitas Narotama
Kota : Surabaya