

PERENCANAAN *BUSINESS RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA PPTI STIKOM SURABAYA MENGUNAKAN ITIL V3

Rizki Ramadhan¹⁾ Tan Amelia²⁾ Erwin Sutomo³⁾

Fakultas Teknik Informatika

Program Studi S1 Sistem Informasi

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1) rizkiramadhanxx@gmail.com, 2) meli@stikom.edu, 3) sutomo@stikom.edu

Abstract: *Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI) in Stikom Surabaya still have a problem to manage the relationship between Service Providers and Customers and a Customer Portfolio to optimize the perform of PPTI itself. To solve the two problems, the writers will do a research that using the Information Technology Infrastructure Library v3 (ITIL v3) on Service Strategy as the standart for the research because ITIL works to align the IT with the enterprise's bussiness needs. The Business Relationship Management that will be planned was refered to Service Strategy number 5 which is Business Relationship Management that consisting of Customer Portfolio and Relationship mechanism formulation. The final result of this research is a Service Portfolio Document that include Customer Portfolio, which contain like who's the service user, standard socialization, training and complaint handling, also step by step for PPTI that needs to be done like the procedure, socicalization, training, and complaint handling. Finally the socialization policy, training and complaint handling for some rule that have been assigned will be used by PPTI*

Key Word : STI Service, Service Strategy, Business Relationship Management, ITIL v3

Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI) merupakan bagian dari Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang mempunyai fungsi utama untuk menunjang visi, misi dan tujuan. PPTI Memiliki peran dalam menjamin jalannya Sistem dan Teknologi Informasi (STI) untuk setiap sivitas Stikom Surabaya. Evans dan Macfarlane (2001) menjelaskan tentang layanan STI yang merupakan suatu komposit terpadu yang terdiri dari sejumlah komponen, seperti proses manajemen, *hardware*, *software*, fasilitas, serta orang yang menyediakan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan manajemen. Selain itu Evans dan Macfarlane (2001) menjelaskan Manajemen layanan STI tidak hanya sekedar memberikan layanan saja, tetapi dalam setiap layanan, proses atau infrastruktur komponen terdapat siklus hidup (Lifecycle) yang perlu diatur dan dipertimbangkan dalam bentuk desain strategi dan transisi operasi untuk perbaikan berkelanjutan

Dalam menjalankan perannya, PPTI membagi tugas strukturnya menjadi dua bagian yaitu (1) Sistem Informasi dan (2) Jaringan yang setiap bagian itu telah memiliki lingkup masing-masing sesuai dengan tujuan PPTI.

Untuk menunjang visi, misi, dan tujuan, PPTI harus memiliki perencanaan yang baik meliputi perencanaan mekanisme mengelola hubungan antara penyedia layanan yaitu PPTI dengan pengguna yang memakai layanan tersebut. Kondisi permasalahan yang ada di dalam PPTI saat ini adalah PPTI masih belum mempunyai mekanisme mengelola hubungan dan juga PPTI belum mengetahui pengguna yang memakai layanan dan kewenangan PPTI dalam penentuan layanan yang dipakai yang nantinya proses mekanisme hubungan dipakai oleh PPTI untuk pemenuhan kebutuhan layanan TI yang dibutuhkan oleh sivitas Stikom Surabaya.

Solusi yang ditawarkan menggunakan *framework* ITIL (*Information*

Technology Infrastructure Library). ITIL merupakan sebuah standar kerangka kerja yang digunakan dalam bidang teknologi informasi. ITIL berfungsi untuk menyelaraskan pelayanan TI dengan kebutuhan bisnis perusahaan. ITIL menyediakan kerangka kerja bagi tata kelola TI, dan berfokus pada pengukuran terus-menerus dan perbaikan kualitas layanan TI yang diberikan, baik dari sisi bisnis hingga perspektif pelanggan. Fokus ini merupakan faktor utama dalam keberhasilan ITIL di seluruh dunia dan telah memberikan kontribusi untuk penggunaan produktif dan memberikan manfaat yang diperoleh organisasi dengan pengembangan teknik dan proses sepanjang organisasi ada (Cartlidge, 2007).

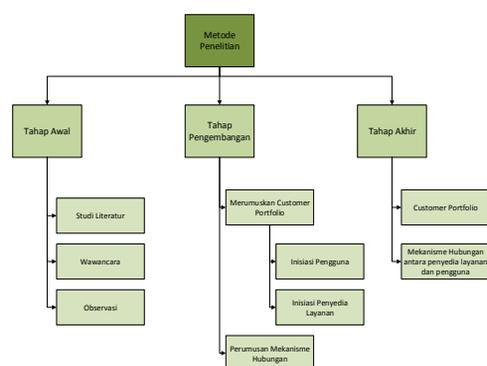
Menurut Cannon, (2011) Service Strategy adalah bagian dari framework ITIL yang memberikan panduan kepada implementasi Information Technology Service Management (ITSM) tentang bagaimana memandang konsep ITSM bukan hanya sebagai sebuah kemampuan organisasi (dalam memberikan, mengelola serta mengoperasikan layanan TI), tapi juga merupakan sebuah aset strategis perusahaan. Service Strategy mendefinisikan bagaimana penyedia layanan akan menggunakan layanan untuk mencapai hasil akhir bisnis dari pelanggan, sehingga memungkinkan penyedia layanan untuk memenuhi tujuan tersebut.

Solusi yang ditawarkan adalah membuat perencanaan *Business Relationship Management*. BRM adalah proses yang memungkinkan BRM untuk menyediakan link antara penyedia layanan dengan pengguna pada level strategic dan tactical (ITIL, 2011). BRM bertujuan untuk memelihara hubungan yang positif dengan pengguna. ITIL BRM mengenali kebutuhan pelanggan yang sudah ada dan pengguna potensial dan memastikan bahwa layanan yang sesuai dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Fokus BRM adalah keseluruhan relasi antara penyedia layanan dengan pengguna, dan layanan mana yang akan diberikan ke pengguna untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Proses BRM tersebut dilakukan analisa tentang membangun hubungan antara penyedia layanan dengan pengguna. Hasil dari pembuatan *Service Strategy* pada proses *Business Relationship Management* (BRM) adalah *customer portfolio* yang berfungsi untuk mengetahui siapa saja *customer* yang berperan di dalam layanan tersebut dan mengetahui siapa saja pengguna yang akan memakai layanan tersebut, selain itu memudahkan pengukuran nilai dari tiap layanan dan bisa memahami investasi layanan dan layanan kebutuhan pengguna. Selain *customer portfolio*, juga dihasilkan mekanisme pengelolaan hubungan antara PPTI dengan pengguna

METODE

Pada penelitian ini ada 3 tahap yang dilewati yaitu: (1) tahap awal, (2) tahap pengembangan, dan (3) tahap akhir. Pada tahap awal dilakukan pengumpulan data yang diperlukan untuk melaksanakan tahap pengembangan, pada tahap pengembangan dilakukan pengolahan data yang telah didapat melalui metode-metode yang sudah dijelaskan di tahap awal dan pada tahap akhir dijelaskan mengenai apa saja yang dihasilkan dari proses di tahap pengembangan. Metode penelitian bisa dilihat di Gambar 1



Gambar 1 Tahapan Metode Penelitian

IMPLEMENTASI DAN HASIL

Setelah proses tahapan selesai di dalam penelitian ini, maka tahapan selanjutnya ialah menjabarkan keluaran /

output dari proses perencanaan BRM. Output dari BRM ini adalah menghasilkan *customer portfolio*, tiga standart, tiga prosedur, dan tiga kebijakan yang masing masing meliputi prosedur, pelatihan, dan komplain dimana penjelasan keluaran dari penelitian ini dapat dilihat berikut ini

1. Customer portfolio

Hasil dari customer portfolio adalah penjelasan mengenai lima layanan TI yang menurut PPTI penting, yaitu: (1)sicyca, (2)stikomapps, (3)brilian, (4)wifi, dan (5)wired. Selain penjelasan tentang ke-lima layanan diatas, hasil dari *customer portfolio* berisi mengenai kewenangan yang dimiliki oleh PPTI apabila terjadi problem gangguan. Salah satu hasil customer portfolio yaitu sicyca dapat dilihat di Gambar 2

Form for Customer Portfolio	
Customer Portfolio	
Nama	SICYCA
Deskripsi	SICYCA (Sistem Informasi Cyber Campus) aplikasi berbentuk web yang memberikan informasi mengenai perkuliahan, perpustakaan, keuangan, hingga absensi. Aplikasi sicyca ini berfungsi membantu dosen, karyawan, dan mahasiswa Stikom untuk memantau akademik maupun non akademik, nilai dan kehadiran.
Kegunaan layanan TI	Memberikan informasi seputar kegiatan akademik: pada setiap mahasiswa, dosen, dan karyawan.
Pengguna Layanan TI	Dosen, Karyawan, dan Mahasiswa

Gambar 2 Customer Portfolio

2. Standar Sosialisasi

Hasil dari standar sosialisasi adalah penjelasan tentang strategi yang digunakan oleh PPTI dalam melakukan sosialisasi mengenai layanan yang akan dipakai oleh pengguna yang telah disediakan oleh pihak PPTI. Hasil standar sosialisasi dapat dilihat di Gambar 3

1. Visi dan Misi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya	Visi: Menjadi perguruan tinggi yang berkualitas, unggul, dan terkenal. Misi: 1. Mengembangkan ipteks sesuai kompetensi. 2. Membentuk SDM yang profesional, unggul, dan berkompentensi. 3. Menciptakan <i>corporate</i> yang sehat dan produktif. 4. Meningkatkan kepedulian sosial terhadap kehidupan bermasyarakat. 5. Menciptakan lingkungan hidup yang sehat dan produktif.
2. Rationale	Melakukan sosialisasi berdasarkan tata cara dan urutan penggunaan layanan
3. Pihak yang Bertanggung jawab untuk Memenuhi Isi Standar	1. Kepala Bagian PPTI 2. KaSie Pengembangan Sistem Informasi 3. KaSie Pengembangan Jaringan
4. Definisi Istilah	1. Kepala Bagian PPTI adalah orang yang bertanggung jawab atas segala aktifitas yang terjadi di dalam PPTI 2. KaSie Pengembangan Sistem Informasi bertanggung jawab mengenai ketersediaan sistem informasi dari seluruh sivitas akademik yang memiliki sub database programmer, sub web programmer, dan sub data center 3. KaSie Pengembangan Jaringan bertanggung jawab mengenai ketersediaan jaringan untuk pelaksanaan teknologi komunikasi dan seluruh sivitas akademik yang memiliki sub administrasi jaringan
4. Pernyataan Isi Standar	1. Standar sosialisasi ini dijalankan menggunakan tata cara penggunaan layanan TI

Gambar 3 Standar Sosialisasi

3. Standar Pelatihan

Hasil dari standar pelatihan adalah penjelasan tentang strategi yang digunakan oleh PPTI dalam melakukan pelatihan mengenai layanan yang akan dipakai oleh pengguna yang telah disediakan oleh pihak PPTI. Hasil standar pelatihan dapat dilihat di Gambar 4

1. Visi dan Misi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya	Visi: Menjadi perguruan tinggi yang berkualitas, unggul, dan terkenal. Misi: 1. Mengembangkan ipteks sesuai kompetensi. 2. Membentuk SDM yang profesional, unggul, dan berkompentensi. 3. Menciptakan <i>corporate</i> yang sehat dan produktif. 4. Meningkatkan kepedulian sosial terhadap kehidupan bermasyarakat. 5. Menciptakan lingkungan hidup yang sehat dan produktif.
2. Rationale	Melakukan pelatihan berdasarkan tata cara dan urutan penggunaan layanan
3. Pihak yang Bertanggung jawab untuk Memenuhi Isi Standar	1. Kepala Bagian PPTI 2. KaSie Pengembangan Sistem Informasi 3. KaSie Pengembangan Jaringan
4. Definisi Istilah	1. Kepala Bagian PPTI adalah orang yang bertanggung jawab atas segala aktifitas yang terjadi di dalam PPTI 2. KaSie Pengembangan Sistem Informasi bertanggung jawab mengenai ketersediaan sistem informasi dari seluruh sivitas akademik yang memiliki sub database programmer, sub web programmer, dan sub data center 3. KaSie Pengembangan Jaringan bertanggung jawab mengenai ketersediaan jaringan untuk pelaksanaan teknologi komunikasi dan seluruh sivitas akademik yang memiliki sub administrasi jaringan
4. Pernyataan Isi Standar	1. Standar pelatihan ini dijalankan menggunakan tata cara penggunaan layanan TI

Gambar 4 Standar Pelatihan

4. Standar Komplain

Hasil dari standar komplain adalah penjelasan tentang strategi yang digunakan oleh PPTI dalam melakukan komplain mengenai layanan yang akan dipakai oleh pengguna yang telah disediakan oleh pihak PPTI. Hasil standar komplain dapat dilihat di Gambar 5

1. Visi dan Misi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya	Visi: Menjadi perguruan tinggi yang berkualitas, unggul, dan terkenal. Misi: 1. Mengembangkan ipteks sesuai kompetensi. 2. Membentuk SDM yang profesional, unggul, dan berkompentensi. 3. Menciptakan <i>corporate</i> yang sehat dan produktif. 4. Meningkatkan kepedulian sosial terhadap kehidupan bermasyarakat. 5. Menciptakan lingkungan hidup yang sehat dan produktif.
2. Rationale	Menenma komplain berdasarkan tata cara dan urutan penggunaan layanan
3. Pihak yang Bertanggung jawab untuk Memenuhi Isi Standar	1. Kepala Bagian PPTI 2. KaSie Pengembangan Sistem Informasi 3. KaSie Pengembangan Jaringan
4. Definisi Istilah	1. Kepala Bagian PPTI adalah orang yang bertanggung jawab atas segala aktifitas yang terjadi di dalam PPTI 2. KaSie Pengembangan Sistem Informasi bertanggung jawab mengenai ketersediaan sistem informasi dari seluruh sivitas akademik yang memiliki sub database programmer, sub web programmer, dan sub data center 3. KaSie Pengembangan Jaringan bertanggung jawab mengenai ketersediaan jaringan untuk pelaksanaan teknologi komunikasi dan seluruh sivitas akademik yang memiliki sub administrasi jaringan
4. Pernyataan Isi Standar	1. Standar komplain ini dilakukan dan dijalankan menggunakan tata cara pihak PPTI

Gambar 5 Standar Komplain

5. Prosedur Sosialisasi

Hasil dari prosedur sosialisasi adalah tindakan yang akan dilakukan oleh

PPTI dalam menjalankan prosedur guna membantu PPTI dalam proses sosialisasi ke pengguna. Hasil dari prosedur sosialisasi dapat dilihat di Gambar 6

1. Tujuan Prosedur	Sebagai pedoman proses prosedur sosialisasi layanan TI pada PPTI
2. Luas Lingkup SoP dan Penggunaannya	Lingkup SOP ini hanya pada pihak penyedia layanan atau bisa disebut PPTI
3. Standar	Mengacu pada standar sosialisasi layanan TI pada PPTI
4. Definisi Istilah	1. Sosialisasi adalah kegiatan membentahukan tentang rencana / proses yang akan dilakukan oleh pihak penyedia layanan yaitu PPTI 2.

Gambar 6 Prosedur Sosialisasi

6. Prosedur Pelatihan

Hasil dari prosedur pelatihan adalah tindakan yang akan dilakukan oleh PPTI dalam menjalankan prosedur guna membantu PPTI dalam proses pelatihan ke pengguna. Hasil dari prosedur pelatihan dapat dilihat di Gambar 7

1. Tujuan Prosedur	Sebagai pedoman proses prosedur pelatihan layanan TI pada PPTI
2. Luas Lingkup SoP dan Penggunaannya	Lingkup SOP ini hanya pada pihak penyedia layanan atau PPTI
3. Standar	Mengacu pada standar pelatihan layanan TI pada PPTI
4. Definisi Istilah	1. pelatihan adalah kegiatan yang diberikan PPTI kepada pengguna yang berfungsi untuk melatih pengguna untuk menggunakan layanan yang telah disediakan 2.

Gambar 7 Prosedur Pelatihan

7. Prosedur Komplain

Hasil dari prosedur komplain adalah tindakan yang akan dilakukan oleh PPTI dalam menjalankan prosedur apabila terjadi komplain dari pengguna. Proses komplain dapat berguna bagi pihak PPTI untuk memperbaiki kinerja layanan TI tersebut. Hasil dari prosedur komplain dapat dilihat di Gambar 8

1. Tujuan Prosedur	Sebagai pedoman proses prosedur komplain layanan TI pada PPTI
2. Luas Lingkup SoP dan Penggunaannya	Lingkup SOP ini hanya pada pihak penyedia layanan atau PPTI
3. Standar	Mengacu pada standar komplain layanan TI pada PPTI
4. Definisi Istilah	1. komplain adalah kegiatan yang diberikan PPTI kepada pengguna yang berfungsi untuk feedback atau masukan dari pengguna untuk diterima oleh PPTI dan diperbaiki oleh pihak PPTI 2.

Gambar 8 Prosedur Komplain

8. Kebijakan Sosialisasi

Hasil dari kebijakan sosialisasi adalah penjelasan mengenai jenis layanan yang akan di sosialisasikan ke pengguna. Hasil dari kebijakan sosialisasi dapat dilihat pada Gambar 9

Kebijakan Sosialisasi	
Objektif	Sosialisasi penggunaan layana TI ke pengguna
Tujuan	PPTI memiliki kebijakan dalam menentukan sosialisasi penggunaan layanan TI ke pengguna agar pengguna bisa memahami rencana layanan yang akan dipakai.
Deskripsi	1. Kebijakan ini merupakan kebijakan sosialisasi layanan TI ke pengguna. 2. Kebijakan ini berlaku pada semua pengguna dari setiap layanan yang meliputi : mahasiswa dan karyawan stikom (non petugas umum). 3. Jenis layanan yang akan di sosialisasikan ke pengguna, meliputi : a. Sicyca. b. Stikomapps. c. Brilian. d. Wifi. e. Wired.

Gambar 9 Kebijakan Sosialisasi

9. Kebijakan Pelatihan

penjelasan mengenai jenis layanan yang akan dilatihkan ke pengguna. Hasil dari kebijakan pelatihan dapat dilihat pada Gambar 10

Kebijakan Pelatihan	
Objektif	Pelatihan penggunaan layanan TI ke pengguna
Tujuan	PPTI memiliki kebijakan dalam menentukan pelatihan penggunaan layanan TI ke pengguna agar pengguna bisa mengerti layanan yang dipakai.
Deskripsi	1. Kebijakan ini merupakan kebijakan pelatihan layanan TI ke pengguna. 2. Kebijakan ini berlaku pada semua pengguna dari setiap layanan yang meliputi : mahasiswa dan karyawan stikom (non petugas umum). 3. Jenis pelatihan layanan ke pengguna, meliputi : a. Sicyca. b. Stikomapps. c. Brilian. d. Wifi. e. Wired.

Gambar 10 Kebijakan Pelatihan

10. Kebijakan Komplain

penjelasan mengenai jenis aturan komplain. Hasil dari kebijakan komplain dapat dilihat pada Gambar 11

Kebijakan Komplain
<p>Objektif</p> <p>Tindakan yang diperlukan terhadap komplain pengguna.</p>
<p>Tujuan</p> <p>Dengan adanya kebijakan ini, PPTI dapat mengetahui tindakan apa yang diperlukan apabila terjadi komplain pengguna.</p>
<p>Deskripsi</p> <p>Kebijakan ini ditujukan untuk bagian staff PPTI yang berfungsi menagani komplain. Kebijakan tersebut meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila terjadi komplain, maka komplain tersebut akan ditampung dulu oleh pihak PPTI 2. Apabila komplain yang diterima bersifat urgent atau penting, maka akan lebih diprioritaskan, misal sicyca untuk dosen, dosen salah menginputkan nilai mahasiswa, harus segera diganti. 3. Waktu pengerjaan komplain bisa diselesaikan < 2 Hari tergantung dari jenis permasalahan yang dihadapi 4. Dalam sehari PPTI mampu menyelesaikan > 5 komplain 5. Komplain dianggap selesai jika permasalahan yang dihadapi sudah tuntas.

Gambar 11 Kebijakan Komplain

- BON, J. (2007). Foundation of ITIL V3. Zaltbommel: Van Haren Publishing.
- Cannon, D. (2011). ITIL® Service Strategy. London:TSO.
- Cartlidge, A. (2007). An Introductory Overview of ITIL V3. UK: itSMF.
- Ivor, Evans, and Macfarlane. (2001). A Dictionary of IT Service Management: Terms, Acronyms, and Abbreviations. itSMF.
- Klosterboer, L. (2009). Implementng ITIL Change and Release Management . New Jersey : IBM Press.

SIMPULAN

Dari pembuatan perencanaan business relationship management yang dilakukan pada PPTI Stikom Surabaya, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dari proses BRM ini adalah dokumen service portfolio, dokumen standar dan prosedur sosialisasi, dokumen standar dan prosedur pelatihan, dokumen standar dan prosedur komplain, dan kebijakan sosialisasi, pelatihan, komplain.

Saran

Saran yang dapat diberikan untuk pengembangan dari proses business relationship management adalah sebagai berikut:

1. Jika terdapat layanan baru dari pihak PPTI maka perlu untuk dibuatkan dokumen yang sesuai dengan layanan TI yang akan dibuat

Rujukan