

# PERENCANAAN DEMAND MANAGEMENT for IT SERVICES PADA PPTI STIKOM SURABAYA MENGGUNAKAN STANDAR SERVICE STRATEGY ITIL V3

*by* Zhulfiki Arbhi Rochdiansyah

---

FILE	STIKOM_SURABAYA_MENGGUNAKAN_STANDAR_SERVICE_STRATEGY _ITIL_V3.TXT (14.23K)		
TIME SUBMITTED	01-JUL-2016 10:05AM	WORD COUNT	1898
SUBMISSION ID	687339130	CHARACTER COUNT	12482

Development and Application of Information Technology (PPTI) is one part in the Institute of Business and Information Stikom Surabaya (Surabaya Stikom), PPTI an important role in ensuring the course of Systems and Information Technology (STI) for each civitas. Conditions in the PPTI currently do not have users demand patterns of IT services, so that make PPTI can not understand and know the effect of user demand on services and availability of service capacity to meet that demand. Solutions to these problems, it needs to be planning IT services for needs of Demand Management for IT Services, this process has the objective to anticipate and influence the demand for IT services in PPTI. Plan of Demand Management for IT Service Management, we conducted research with reference to the standard Service Strategy in <sup>5</sup> the framework of the Information Technology Infrastructure Library V.3 (ITIL), especially on Service Strategy which is used as a foundation to support the development process. outcome of the Demand Management for IT Service is create documents Patterns of Business Activity (PBA), User Profile (UP), standards and procedures, and policies Demand Management. The document can function in the process of sorting and managing user

requests the service properly and according to the needs, service levels and asset services.

Kata Kunci : Service Strategy, IT Service, Demand Management, ITIL V3, PPTI

**1** Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI) merupakan salah satu bagian di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya (Stikom Surabaya), PPTI memiliki peran sangat penting dalam menjamin jalannya Sistem dan Teknologi Informasi (STI) bagi setiap sivitas. PPTI mempunyai tanggung jawab mengembangkan dan menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk mendukung kegiatan institusi. Dalam menjalankan tugasnya, PPTI membagi strukturnya menjadi dua bagian yaitu (1) Sistem Informasi, dan (2) Jaringan. **1** Setiap bagian tersebut memiliki ruang lingkup masing-masing dalam mencapai tujuan institusi.

PPTI memiliki visi dan misi dalam kegiatannya, yaitu mengembangkan dan menerapkan teknologi informasi **1** dalam proses pembelajaran dan pelayanan baik akademik maupun non-akademik segenap sivitas Institut Bisnis dan Informatika

Stikom Surabaya, PPTI haruslah memiliki pengelolaan yang baik meliputi pengelolaan

permintaan layanan terhadap kebutuhan pengguna, dimana pengelolaan permintaan

**1**  
ini nantinya akan digunakan oleh PPTI dalam proses pemenuhan kebutuhan layanan teknologi sivitas Stikom Surabaya.

Kondisi yang ada pada PPTI saat ini ialah bahwa PPTI belum memiliki pola permintaan pengguna layanan TI sehingga PPTI tidak dapat memahami dan mengetahui pengaruh permintaan pengguna terhadap layanan dan ketersediaan kapasitas layanan dalam memenuhi permintaan tersebut. Maka PPTI membutuhkan perencanaan Demand Management.

Hasil akhir secara formal dari perencanaan Demand Management yaitu meliputi dokumentasi Pattern Business of Activity (PBA) dan User Profile (UP), dan mekanisme mengelola permintaan pada layanan TI. Dokumen tersebut berfungsi dalam proses memilah dan mengelola permintaan pengguna terhadap pelayanan dengan baik dan sesuai kebutuhan, tingkat layanan dan aset layanan.

## LANDASAN TEORI

**1**  
Layanan Sistem dan Teknologi Informasi

Layanan yang memanfaatkan penggunaan software, hardware, dan fasilitas

komunikasi yang berguna dalam akses informasi kepada pelanggan/ pengguna

layanan/ proses bisnis melalui penciptaan, manajemen, dan optimalisasi merupakan

**1** Layanan Sistem dan Teknologi Informasi (ITIL, 2012). Evans dan Macfarlane (2001)

menjelaskan dan memastikan bahwa layanan STI merupakan komposit terpadu yang

terdiri dari sejumlah komponen, seperti proses manajemen, hardware, software,

fasilitas, dan orang yang menyediakan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan

tujuan manajemen.

IT Service Management

Terdapatnya panduan pada Service Strategic memberikan kemudahan pada aktor **2** IT

Service Management (ITSM) dalam memahami dan memandang bahwa konsep ITSM

bukan hanya sebagai sebuah kemampuan organisasi (dalam memberikan, mengelola

serta mengoperasikan layanan TI), tapi juga sebagai sebuah aset strategis

perusahaan, ITSM merupakan pemanfaatan proses yang ada dalam melakukan

peningkatan kualitas yang selaras dengan tingkatan/ level yang telah disepakati

bersama pengguna layanan TI, dengan tujuan dapat menyajikan layanan TI yang berkualitas dan tepat guna (Evans, Macfarlane, Ivor, 2001).

ITIL V3

**1** Information Technology Infrastructure Library (ITIL) merupakan sebuah standar kerangka kerja yang digunakan dalam bidang TI. ITIL berfungsi untuk menyelaraskan pelayanan TI dengan kebutuhan bisnis. ITIL menyediakan kerangka kerja bagi tata kelola TI, mengemas layanan, dan berfokus pada pengukuran berkelanjutan dan perbaikan kualitas layanan TI yang diberikan, baik dari sisi bisnis dan perspektif pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ITIL dapat memberikan diskripsi secara rinci sejumlah proses kegiatan **3** TI dan menyediakan daftar komprehensif tugas dan prosedur yang didalam setiap organisasi dapat menyesuaikan kebutuhannya sendiri. **1** 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 berjalannya kegiatan organisasi (Cartlidge, 2007).

1  
Gambar 1 ITIL Service Lifecycle (Sumber : ITIL.org)

## Service Strategy

Service Strategy merupakan salah satu tahapan di dalam siklus hidup ITIL, dimana Service Strategy memberikan panduan kepada organisasi dalam memberikan, mengelola, ataupun mengoperasikan layanan TI sebagai sebuah aset strategis perusahaan. Selain itu, Service Strategy juga mendefinisikan bagaimana penyedia layanan akan memanfaatkan layanan untuk mencapai hasil akhir bisnis sesuai dengan keinginan dari pelanggan dan penyedia layanan.

## Service Portofolio

1  
Service Portfolio merupakan daftar layanan TI yang dibuat oleh penyedia layanan yang berasal dari hasil representasi berdasarkan siklus hidup layanan. Service Portofolio merupakan dokumen terstruktur yang terdiri dari 3 komponen, yaitu; 1) Service Pipeline, 2)Service Catalogue, 3)Retired Service.

## Demand Management

Demand management merupakan metodologi perencanaan yang digunakan untuk mengelola dan meramalkan permintaan produk dan jasa, Demand management adalah proses yang bertanggung jawab untuk memahami, mengantisipasi dan mempengaruhi permintaan pelanggan untuk layanan. Demand management menjalin kerjasama dengan manajemen kapasitas untuk memastikan bahwa penyedia layanan memiliki kapasitas yang cukup untuk memenuhi permintaan yang diperlukan (David Cannon, 2011).

Pada tingkat strategis, Demand Management dapat melibatkan analisis Patterns of Business Activity (PBA) dan User Profile (UP) , sementara pada tingkat taktis dapat melibatkan penggunaan pemenuhan diferensial untuk mendorong pengguna menggunakan layanan TI disaat sibuk, atau memerlukan kegiatan/ aktivitas untuk menanggapi permintaan tak terduga atau kegagalan layanan TI.

## METODE

Demand management merupakan perencanaan yang digunakan untuk mengelola dan meramalkan permintaan produk dan jasa,. Penelitian ini dilakukan melalui 3 tahap,

yaitu 1) tahap awal (pengumpulan data dan penggalan informasi), 2) tahap pengembangan (proses identifikasi kebutuhan data layanan pada PPTI), 3) tahap akhir (pembuatan dokumen profil pengguna dan verifikasi dokumen).

:

#### Gambar 2 Tahapan dalam Metode Penelitian

Pada tahapan pengembangan terdapat 6 proses, yaitu: 1)Identifikasi sumber informasi dan prediksi permintaan, 2)Pembuatan dokumen pola aktivitas bisnis (PBA), 3)Profil pengguna (UP), 4)Manajemen permintaan berdasarkan aktivitas, 5)Membuat penawaran layanan yang berbeda, 6)Manajemen Permintaan Operasional.

#### IMPLEMENTASI DAN HASIL

##### Identifikasi Sumber Dari Prediksi Permintaan

Pada proses ini akan menggunakan metode forum group discussion dalam melakukan identifikasi, analisa terhadap dokumen, laporan atau informasi yang mencakup layanan TI dan proses kegiatan bisnis, dengan tujuan mendapatkan

wawasan untuk aktivitas yang bersangkutan, dan membantu dalam memprediksi tingkat permintaan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada tahapan ini menghasilkan atau untuk mendapatkan dokumen pendukung dalam proses perencanaan demand management for IT services yang berkaitan dengan layanan TI pada PPTI, yaitu: dokumen kebijakan penggunaan layanan TI, daftar layanan TI, profil PPTI, dokumen Tupoksi PPTI, standar pengukuran PPTI, spesifikasi komputer server.

Pembuatan Dokumen Pola Aktivitas Bisnis (Patterns of Business Activity)

PBA merupakan dokumen yang dihasilkan oleh Demand Management. Dokumen PBA digunakan untuk membantu penyedia layanan TI memahami dan dalam melakukan perencanaan untuk berbagai tingkat aktivitas bisnis. Jumlah dokumen PBA berdasarkan banyaknya layanan yang dimiliki oleh penyedia layanan TI.

Pada tahap ini dilakukan proses identifikasi dan dokumentasi serta melakukan kontrol terhadap perubahan kegiatan bisnis pada layanan TI yang ada. Berikut parameter yang digunakan dalam menentukan/ pendokumentasian pada PBA:

1)Klasifikasi. 2)Atribut yang terdiri dari: frekuensi dan volume. 3)Kebutuhan terdiri dari: kinerja/performa, kemandirian, keamanan, ketersediaan, dan privasi. 4)Service Asset Requirement.

Contoh dokumentasi dokumen PBA pada gambar 2.

Gambar 2 Contoh Dokumen PBA

Gambar 3 Lanjutan contoh Dokumen PBA

Profil Pengguna (User Profile)

User Profile (UP) merupakan hasil proses identifikasi dan analisa pada peran serta tanggung jawab dalam organisasi. Pada tahapan ini dilakukan mapping pengguna berdasarkan kebutuhan terhadap layanan TI yang ada, serta mengklasifikasikan peran dan tanggung jawab, interaksi pengguna dan layanan TI. Hal tersebut meliputi jumlah tiap pengguna dalam tiap layanan TI yang digunakan. Contoh dokumentasi dokumen UP pada gambar 4.

Gambar 4 Contoh Dokumen UP

Gambar 5 Lanjutan Contoh Dokumen UP

Manajemen permintaan berdasarkan aktivitas

Pada tahapan ini akan menggunakan forum group discussion untuk melakukan identifikasi, analisa, klasifikasi pola permintaan dengan tujuan mendapatkan informasi manajemen permintaan untuk manajemen kapasitas berdasarkan aktivitas atau pola layanan TI, dalam memvisualisasikan PBA dan melakukan pengoptimalan atau pemenuhan permintaan pengguna berdasarkan layanan TI yang bersangkutan. Untuk mendukung proses ini akan dibuatkan standard an prosedur terhadap Pengelolaan Permintaan Berdasarkan Aktivitas. Berikut dokumen standar pada gambar 6. Dan prosedur pada gambar 9.

Gambar 6 Standar Pengelolaan Permintaan Berdasarkan Aktivitas

Gambar 7 Prosedur Pengelolaan Permintaan Berdasarkan Aktivitas

Membuat Penawaran Layanan TI yang Berbeda

Pada tahapan ini akan menggunakan forum group discussion untuk melakukan koordinasi dengan proses service portofolio management dengan tujuan mendapatkan

informasi terhadap aktivitas dan kinerja layanan TI guna menentukan service packages/ paket layanan serta melakukan perubahan layanan TI terkait semua aspek yang terdokumentasi pada PBA. Untuk mendukung proses ini akan dibuatkan standard an prosedur terhadap Pembuatan Penawaran Layanan yang Berbeda.

Berikut dokumen standar pada gambar 8. Dan prosedur pada gambar 9.

Gambar 8 Standar Pembuatan Penawaran Layanan yang Berbeda.

Gambar 9 Prosedur Pembuatan Penawaran Layanan yang Berbeda.

#### Manajemen Permintaan Operasional

Pada tahapan ini manajemen permintaan operasional akan menggunakan forum group discussion untuk melakukan identifikasi, analisa, klasifikasi pola permintaan guna mempermudah kegiatan pengelolaan atau mempengaruhi permintaan pengguna pada layanan TI yang telah disediakan, dimana layanan TI atau sumberdaya yang ada dimanfaatkan secara berlebihan oleh pengguna.

Maka dalam mengantisipasi hal – hal tersebut, maka pada tahapan ini akan di buat dokumen kebijakan Demand Management dengan ruang lingkup, yaitu: 1).Kebijakan Managament Permintaan Dalam Pengelolaan Pemanfaatan Sumberdaya Layanan TI. 2).Kebijakan Management Permintaan Dalam Menghadapi Pemanfaatan Layanan TI yang Tidak Seimbang. Berikut form dokumen kebijakan yang akan di gunakan. Parameter tersebut meliputi, 1).Objektif, 2).Deskripsi, 3).Tujuan, 4).Komitmen, 5).Mengetahui atau verifikasi. Gambar 18 merupakan hasil kebijakan Demand Management pada PPTI Stikom Surabaya.

Gambar 10 Kebijakan Demand Management Pada PPTI

Gambar 19 Lanjutan Kebijakan Demand Management Pada PPTI

Gambar 20 Lanjutan Kebijakan Demand Management Pada PPTI

## KESIMPULAN

Setelah melakukan pembuatan perencanaan demand management layanan TI pada PPTI Stikom Surabaya ini, <sup>6</sup> maka dapat disimpulkan beberapa hal antara lain :

1. Telah dihasilkan 5 dokumen PBA, 14 dokumen UP, mekanisme pengelolaan permintaan pada layanan TI pada bagian PPTI berupa 1 dokumen kebijakan, serta 2 dokumen standard dan 2 dokumen prosedur untuk: 1) aktivitas pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas, 2) Aktivitas pembuatan penawaran layanan yang berbeda.
2. Hasil dari proses Demand Management ini dibuat dengan mengacu pada ruang lingkup yang difokuskan pada kebutuhan pengguna dan proses bisnis layanan TI yang telah disediakan oleh PPTI pada Service Portofolio ITIL V3 – Service Strategy.
3. Dengan adanya perencanaan Demand Management, PPTI sekarang memiliki pola permintaan pengguna layanan TI sehingga PPTI yang digunakan untuk memahami dan mengetahui pengaruh permintaan pengguna terhadap layanan dan ketersediaan kapasitas layanan dalam memenuhi permintaan tersebut. Selain itu dokumen tersebut berfungsi dalam proses memilah dan mengelola permintaan pengguna terhadap pelayanan dengan baik dan sesuai kebutuhan, tingkat layanan dan aset layanan.

## SARAN

Saran yang dieberikan untk pengembangan lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Perlu ditambahkan satu role baru dalam susuan struktur organisasi PPTI untuk berperan sebagai Service Desk.
2. Jika ada penambahan layanan TI dan penambahan aktivitas operasional, maka perlu dibuatkan lagi dokumen PBA dan UP sesuai dengan layanan TI dan penggunaannya.
3. Dan apabila ada pengubahan pada layanan TI yang disebabkan dan disesuaikan oleh kebutuhan pengguna, maka perlu dilakukan pembaharuan pada dokumen PBA dan UP sesuai dengan layanan TI dan penggunaannya.

## DAFTAR PUSTAKA

Cannon, D. (2011). ITIL Service Strategy. London: TSO.

1  
Cartlidge, A. (2007). An Introductory Overview of ITIL v3. UK: itSMF.

David Cannon. (2011). ITIL® Service Strategy. London: TSO.

# PERENCANAAN DEMAND MANAGEMENT for IT SERVICES PADA PPTI STIKOM SURABAYA MENGGUNAKAN STANDAR SERVICE STRATEGY ITIL V3

## ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

23%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

Submitted to STIKOM Surabaya

Student Paper

21%

2

[sir.stikom.edu](http://sir.stikom.edu)

Internet Source

1%

3

[bisakerja.com](http://bisakerja.com)

Internet Source

1%

4

[wafaharwindoharlan.blogspot.com](http://wafaharwindoharlan.blogspot.com)

Internet Source

<1%

5

[conradorosa.com.br](http://conradorosa.com.br)

Internet Source

<1%

6

[upi-yptk.ac.id](http://upi-yptk.ac.id)

Internet Source

<1%

7

[www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

Internet Source

<1%

EXCLUDE QUOTES ON

EXCLUDE MATCHES OFF

EXCLUDE  
BIBLIOGRAPHY ON