



Turnitin Originality Report

Perencanaan Strategy Management for IT Services pada PPTI Stikom Surabaya Menggunakan Standar ITIL Versi 3 by Randy Hodiando

From Perencanaan Strategy management (Makalah Randy)

Similarity Index 12%	Similarity by Source	
	Internet Sources:	8%
	Publications:	0%
	Student Papers:	8%

Processed on 06-Jul-2016 08:04 WIB

ID: 687313892

Word Count: 2841

sources:

- 1 4% match (student papers from 01-Jul-2016)
[Submitted to STIKOM Surabaya on 2016-07-01](#)

- 2 1% match (Internet from 30-May-2016)
http://sir.stikom.edu/1328/5/BAB_II.pdf

- 3 1% match (Internet from 14-Nov-2010)
http://www.ub.ac.id/files/dokumen/dokumen_resmi_kampus/01.buku/Lampiran_11-1_Blue_Print_TIK.pdf

- 4 1% match (student papers from 12-Jul-2013)
[Submitted to STIKOM Surabaya on 2013-07-12](#)

- 5 1% match (student papers from 16-May-2016)
[Submitted to University of Southern Queensland on 2016-05-16](#)

- 6 1% match (student papers from 03-Jun-2016)
[Submitted to STIKOM Surabaya on 2016-06-03](#)

- 7 < 1% match (Internet from 02-Feb-2015)
<http://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/2013/08/AMALIA-NOVI-AFRIANTI-090462201025.pdf>

- 8 < 1% match (Internet from 05-Apr-2014)
http://pltikbanyumas.net/?page_id=32

- 9 < 1% match (student papers from 30-Jan-2015)
[Submitted to STIKOM Surabaya on 2015-01-30](#)

- 10 < 1% match (student papers from 20-May-2010)
[Submitted to Curtin University of Technology on 2010-05-20](#)

11 < 1% match (student papers from 03-Jun-2013)
[Submitted to Universitas Negeri Makassar on 2013-06-03](#)

12 < 1% match (Internet from 02-Aug-2014)

http://bangkepkab.go.id/dokumen/dokumen_daerah/rpjmd_bangkep_2011_2016/Bab%204%20Analisis%20Isu%20Strategis.pdf

13 < 1% match (Internet from 23-Sep-2010)
http://unpas.ac.id/situ/cms/besan.halaman.php?page_id=21

14 < 1% match (Internet from 18-Nov-2015)
<http://www.regeusp.com.br/arquivos/1156.pdf>

paper text:

Perencanaan Strategy Management for IT Services pada PPTI Stikom Surabaya Menggunakan Standar ITIL Versi 3 Randy Hodiato¹⁾ Dewiyani Sunarto

4) Erwin Sutomo³⁾ Program Studi/Jurusan Sistem Informasi STMIK STIKOM Surabaya Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298 Email: 1) randyhodiato@gmail.com 2) dewiyani@stikom.edu, 3) sutomo@stikom.edu Abstract:

IT Development and Application (PPTI) is one of most important business unit in Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya (Stikom Surabaya). PPTI take care all of the data and information that got in Stikom Surabaya, and given to the civitas using IT Services. In order to give services, there are several things that may occurred and will disturb the IT Services. PPTI doesn't have any tactic and strategy to take care of IT Services. So, PPTI need to formulation about strategy and tactic in order to know more about the IT Services. Using the Strategy Management of IT Services of Information Technology Infrastructure Library (ITIL), PPTI could formulate anything about IT Services that they are need to give to the civitas and PPTI could know how to offer the IT Services to give satisfying results. This research will produce a document that consist of IT Services policy, Strategy to support IT Services, and IT Services that are given to the civitas. Keywords: IT Services, Service Strategy, Strategy Management for IT Services, Information Technology Infrastructure Library, ITIL Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI) merupakan salah satu bagian di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya (Stikom Surabaya) yang memiliki peran dalam menjamin jalannya Sistem dan Teknologi Informasi (STI) di dalam perusahaan untuk mendukung jalannya proses bisnis Stikom Surabaya. Fungsi utama PPTI mendukung Stikom Surabaya untuk menciptakan corporate

9 yang sehat dan produktif, menghasilkan pengembangan dan karyawan inovatif sesuai bidang kajian dan kompetensi,

dan meningkatkan kualifikasi dan kompetensi sumber daya manusia. PPTI berfungsi sebagai pusat penyedia layanan STI, sehingga tentu dalam menyediakan sebuah layanan STI ada gangguan yang menyebabkan keluhan. Sebagai bentuk upaya untuk memberikan layanan STI yang terbaik, PPTI memerlukan rumusan strategi dan taktik dalam mengelolanya sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan bisnis, dan PPTI masih belum memiliki rumusan tersebut. Sehingga PPTI perlu membuat rumusan yang disusun dengan perencanaan strategy management for IT services yang mengacu pada standar ITIL versi 3. ITIL merupakan sebuah standar kerangka kerja yang digunakan dalam bidang TI untuk tata kelola. Fungsi ITIL sendiri terhadap sebuah perusahaan adalah menyelaraskan pelayanan TI dengan kebutuhan bisnis (Cartlidge, 2007) Hasil dari pembuatan strategy management for IT services yaitu dokumen manajemen strategi yang berisi tentang paket- paket layanan TI serta strategi, taktik, dan operasional layanan TI. LANDASAN TEORI Layanan Sistem dan Teknologi Informasi Menurut Evans dan Macfarlane (2001), Layanan Sistem dan Teknologi Informasi (STI)

2merupakan suatu komposit terpadu yang terdiri dari sejumlah komponen

2yang menyediakan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan manajemen.

Layanan sistem dan teknologi informasi

2merupakan layanan yang berasal dari penggunaan fasilitas yang mendukung akses informasi kepada pelanggan dalam proses bisnis melalui penciptaan, manajemen, dan optimalisasi.

Service Strategy Service Strategy adalah salah satu proses dalam siklus ITIL yang memberikan panduan mengenai bagaimana memandang konsep IT Service Management (ITSM) sebagai sebuah aset strategis perusahaan. JSIKA Vol. ??, No. ??, Tahun 2016, ISSN 2338-137X Di dalam siklus ini, ada 5 tahap yang dilakukan untuk membentuk sebuah dokumen Service Strategy, yaitu

5Strategy management of IT services, service portfolio management, financial management, demand management, dan business relationship management. Strategy Management of IT Services Strategy management for IT services

merupakan proses paling awal pada siklus ITIL Service Strategy. Pada proses ini dilakukan pendefinisian mengenai jenis-jenis layanan TI apa saja yang akan diberikan kepada pelanggan, dan bagaimana cara penyedia layanan TI menyampaikannya. Hasil dari proses ini yaitu berupa dokumen manajemen strategi yang berisi tentang strategi, taktik, dan operasional layanan TI. Ada 2 tahap yang dilakukan untuk menghasilkan hal dokumen manajemen strategi tersebut, yaitu: (1) Strategy assessment, dan (2) Strategy Generation. Analisa SWOT Analisa SWOT merupakan alat perencanaan strategi untuk membantu perencanaan untuk membandingkan kekuatan dan kelemahan dari dalam organisasi dengan peluang dan

ancaman yang ada dari luar organisasi (Kurtz, 2008). Analisa SWOT dilakukan berdasarkan logika yang memperkuat kekuatan perusahaan, dan memaksimalkan peluang yang dimiliki namun disisi lain juga dapat menekan kekurangan dan menghindari ancaman. METODE Pada penelitian ini ada 3 tahap yang dilewati

11 yaitu: (1) tahap awal, (2) tahap pengembangan, dan (3) tahap akhir. Tahap awal

merupakan proses pengumpulan data yang diperlukan untuk melaksanakan tahap pengembangan, dan dilanjutkan tahap pengembangan dimana pengolahan data yang telah didapat melalui metode-metode yang sudah dijelaskan dikelola dan pada tahap akhir dijelaskan mengenai apa saja yang dihasilkan. Untuk bentuk model penelitian

6 dapat dilihat pada gambar 1. Metode Penelitian Tahap Awal Wawancara Observasi Studi Literatur Analisa Analisa Tahap

Pengembangan (Strategic Assessment) Lingkungan Lingkungan Internal Eksternal Identifikasi Ruang Pasar Identifikasi Kebutuhan Penentuan Sasaran Penyedia Layanan Tahap Pengembangan (Strategy Generation) Penerapan 4P s Strategy Penentuan Penentuan Pembuatan Adopsi Pola Perspektif Posisi Rencana Tindakan Perumusan Strategi Tahap Akhir Kebijakan Kebutuhan Strategi Layanan TI Layanan TI Layanan TI Gambar 1 Metode Penelitian IMPLEMENTASI DAN HASIL Strategy Assessment Proses Strategy Assessment dilakukan untuk mengetahui kondisi saat ini penyedia layanan, mulai dari kondisi lingkungan internal dan eksternal hingga sasaran yang akan dicapai oleh penyedia layanan. Analisa lingkungan internal Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak penyedia layanan mengenai proses bisnis dan layanan yang disediakan, dapat dilakukan identifikasi kekuatan dan kelemahan dari penyedia layanan yang dijelaskan pada tabel 1. Tabel 1 Identifikasi Strength dan Weakness S/W Faktor Strength 1. 2. 3. 4. 5. Penyedia Infrastruktur TI di dalam perusahaan Pusat pengembangan ipteks (Aplikasi Sicyca, Stikomapps, Brilian, dan lainnya) Sumber Daya yang ada sesuai dengan kebutuhan kompetensi Pusat Pengelolaan informasi Keamanan inventaris karena akses ruangan menggunakan RFID Weakness 1. 2. 3. 4. 5. Jumlah SDM yang masih belum mencukupi meskipun kompetensi sudah terpenuhi Belum adanya prosedur baku untuk kegiatan TI Penataan ruang server yang belum memenuhi kebutuhan data center. Penggunaan system operasi yang berbeda-beda pada server Dokumentasi data yang tidak terstruktur Setelah kekuatan dan kelemahan diidentifikasi, dilanjutkan dengan melakukan pembobotan yang menunjukkan tingkat dari strength dan weakness, kemudian dikalikan dengan rating yang menunjukkan dampak dari faktor tersebut terhadap PPTI. Tabel penilaian kekuatan dapat dilihat pada tabel 2 dan penilaian kelemahan pada tabel 3. Tabel 2 Penilaian dan Pembobotan Strength Strength Bobot Rating Skor 1. Penyedia Infrastruktur TI di dalam perusahaan 0.16 3 0.48 2. Pusat pengembangan ipteks (Aplikasi Sicyca, Stikomapps, Brilian, dan lainnya) 0.1 2 0.2 3. Sumber Daya yang ada sesuai dengan kebutuhan kompetensi 0.14 3 0.42 4. Pusat Pengelolaan informasi 0.13 3 0.39 5.Keamanan inventaris karena akses ruangan menggunakan RFID 0.12 3 0.36 Total Skor 1.85 Tabel 3 Penilaian dan Pembobotan Weakness Weakness Bobot Rating Skor Weakness Bobot Rating Skor 1. Jumlah SDM yang masih belum mencukupi meskipun kompetensi sudah terpenuhi 0.12 3 0.36 2. Belum adanya prosedur baku untuk kegiatan TI 0.07 2 0.14 3. Penataan ruang server yang belum memenuhi

kebutuhan data center. 0.03 1 0.03 4. Penggunaan system operasi yang berbeda- beda pada server 0.03 1 0.03 5. Dokumentasi data yang tidak terstruktur 0.1 3 0.3 Total Skor 0.86 Pemberian rating terhadap setiap faktor bergantung pada dampak dari faktor tersebut terhadap perusahaan dari faktor tersebut, rating dimulai dari 1 hingga 4, dimana jika rating semakin besar maka perusahaan akan merasakan efek dari faktor tersebut. Sehingga rating pada Weakness akan lebih baik jika rating yang diberikan semakin kecil, karena hal tersebut menandakan bahwa faktor weakness tidak memiliki dampak yang signifikan. Analisa

12 lingkungan eksternal Analisis lingkungan eksternal dilakukan untuk mengetahui peluang dan ancaman

dari penyedia layanan dan dampak yang dialami oleh penyedia layanan, hasil identifikasi peluang dan ancaman dari PPTI dapat dilihat pada tabel 4 Tabel 4 Identifikasi Opportunity dan Threat O/T Faktor Opportunity 1. 2. 3. Teknologi Jaringan Penggunaan perusahaan Penggunaan Server Pengembangan Cloud 4. 5. out-source untuk pencapaian target ppti Pengembangan data center untuk menjadi contoh bagi perusahaan lain. Dokumentasi setiap layanan Threat 1. 2. 3. 4. 5. Out-source menjadi pengganti SDM PPTI.

3 Persaingan yang semakin ketat di bidang pengembangan dan penerapan teknologi

Trend TIK yang sangat cepat dan terus meningkat Keamanan data Ketersediaan data akibat tidak ada dokumentasi Setelah dilakukan diidentifikasi terhadap faktor peluang dan ancaman dari PPTI, dilakukan pembobotan dan penentuan rating untuk mengetahui nilai faktor peluang dan ancaman terhadap PPTI. Tabel penilaian peluang dapat dilihat pada tabel 5 dan penilaian ancaman pada tabel 6. Tabel 5 Penilaian dan Pembobotan Opportunity Opportunity Bobot Rating Skor 1. Penggunaan Cloud Server 0.15 3 0.45 2. Pengembangan Teknologi Jaringan 0.15 3 0.45 3. Penggunaan perusahaan out- source untuk pencapaian target ppti 0.12 3 0.36 4. Pengembangan data center untuk menjadi contoh bagi perusahaan lain. 0.03 2 0.06 5. Dokumentasi setiap layanan 0.1 3 0.3 Total Skor 1.62 Tabel 6 Penilaian dan Pembobotan Threat Threat Bobot Rating Skor 1. Out-source menjadi pengganti SDM PPTI. 0.12 3 0.36 2.

3 Persaingan yang semakin ketat di bidang pengembangan dan penerapan teknologi

0.03 2 0.06 3. Trend TIK yang sangat cepat dan terus meningkat 0.03 2 0.06 4. Keamanan data 0.15 4 0.6 5. Ketersediaan data akibat tidak ada dokumentasi 0.1 1 0.1 Total Skor 1.18 Identifikasi Ruang Pasar Dari hasil wawancara dengan pihak PPTI, ada 81 layanan yang disediakan oleh PPTI namun yang menjadi prioritas untuk dikembangkan saat ini ada 5 dan setiap tersebut memiliki fasilitas yang berbeda-beda bagi setiap pengguna. 3 pengguna yang dimaksud dalam layanan TI ini ada 3, yaitu karyawan/staff, dosen, dan mahasiswa. Pembagian layanan dapat dilihat pada tabel 8: Tabel 7 Identifikasi Ruang Pasar Layana n TI Pengguna Deskripsi Layanan Sicyca Mahasiswa , staff, dan dosen Layanan ini digunakan untuk memberikan informasi mengenai kegiatan akademik maupun non- akademik kepada mahasiswa,

dan staff. Stikom apps Mahasiswa , staff, dan dosen Layanan ini merupakan portal yang digunakan oleh sivitas untuk mengakses kegiatan non-akademik (email, site, dan lainnya) seerta mengakses kegiatan akademik (brilian, Layana n TI Pengguna Deskripsi Layanan Ruang Pasar Faktor Penentu Keberhasilan dan sicyca) lainnya) Brilian Mahasiswa Layanan ini - Tingkat keamanan data , staff, dan digunakan untuk (kemungkinan terjadinya dosen kegiatan akademik kehilangan data) (PBM), dimana - Fungsi yang dapat digunakan semua informasi oleh setiap pengguna mengenai materi, - Kapabilitas server untuk tugas, dan ujian mata menampung semua data dan kuliah semuanya informasi pengguna disimpan melalui 2. Stikom - Jaringan internet yang menggunakan apps disediakan (karena layanan ini fasilitas Google bersifat web based) Apps. - Jumlah fasilitas yang Wired Staff, dan Layanan ini hanya disediakan (portal yang Connec dosen digunakan untuk disediakan) tion internal Stikom, - Tingkat penggunaan layanan khususnya staff dan 3. Brilian - Jaringan internet yang dosen, dan disediakan (karena layanan ini mendapatkan bersifat web based) bandwidth yang - Jumlah fungsi yang disediakan berbeda untuk untuk mendukung kegiatan membantu proses pembelajaran akademik. - Tingkat penggunaan layanan Wireles Mahasiswa Layanan ini dapat 4. Wired/ - Hubungan dengan penyedia s , staff, dan digunakan oleh Wireles layanan jaringan (internet Connec dosen, dan semua sivitas, s provider) tion Umum termasuk eksternal - Jumlah access point yang dari stikom untuk disediakan mengakses internet. - Peraturan atau kebijakan Identifikasi Faktor Strategis Industri Setiap ruang pasar yang telah - penggunaan jaringan (khususnya internet) Uptime/Downtime 1. diidentifikasi memiliki faktor yang menentukan keberhasilannya yang dilihat dari berbagai sisi, diantaranya yaitu pelanggan, pesaing, rekan, pemasok, dan peraturan. Faktor-faktor penentu keberhasilan dari PPTI dapat dilihat pada tabel 4.9. Tabel 8 Identifikasi Faktor Penentu Keberhasilan Ruang Faktor Penentu Keberhasilan Pasar Sicyca - Jaringan internet yang disediakan (karena layanan ini bersifat web based) - Tingkat penggunaan layanan - Tingkat ketersediaan informasi bagi pengguna (dapat diakses kapanpun, dan dimanapun) - Jumlah informasi yang disediakan bagi pengguna (data absensi, kuliah, dan Penetapan Sasaran Sasaran ditentukan berdasarkan visi, misi, dan tujuan dari PPTI. Berikut adalah visi, misi dan tujuan dari PPTI: 1. Visi Menjadikan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya sebagai perguruan tinggi

13yang unggul dan mampu bersaing di tingkat nasional

melalui pengembangan dan penerapan

8teknologi informasi dan komunikasi. 2. Misi 1. Menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana penunjang bagi kemajuan

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. 2. Membangun strategi teknologi informasi dan komunikasi secara menyeluruh yang mendukung strategi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. 3. Melakukan inovasi dalam bidang

3teknologi informasi dan komunikasi sebagai upaya mengembangkan dan Identifikasi Posisi menyebarluaskan ilmu pengetahuan dan

PPTI merupakan pusat dari teknologi. pengelolaan layanan tersebut. Tidak hanya itu, 4. Menyediakan

sumber daya dengan PPTI juga memiliki 81 layanan lainnya dimana kapasitas dan kemampuan yang PPTI menjadi pusat dari pengelolaan data dan profesional mendukung teknologi informasi dari proses bisnis Stikom Surabaya. komputasi hijau. Karena PPTI merupakan pusat pengelolaan data 3. Tujuan dan informasi dari Stikom Surabaya maka 1. Menyediakan layanan berbasis teknologi customer dari PPTI yaitu seluruh sivitas Stikom

3informasi dan komunikasi yang terpadu Surabaya. untuk mendukung kegiatan akademik,

Posisi dari PPTI sendiri sebagai administrasi, penelitian, pengabdian penyedia layanan bersifat Demand-based masyarakat dan proses belajar mengajar. positioning, dimana pelanggan yang dilayani 2. Menyediakan layanan teknologi oleh PPTI tidak hanya 1 jenis pengguna namun informasi dan komunikasi bagi seluruh ada 3 jenis (karyawan, dosen, dan mahasiswa) sivitas akademika. dan jenis layanan yang ditawarkan ada 81 jenis 3. Menjamin tersedianya teknologi layanan. informasi dan komunikasi terkini yang dapat diandalkan serta dapat memenuhi Pembuatan Rencana kebutuhan pelaksanaan kegiatan. Pembuatan rencana dilakukan dengan cara pembentukan strategi SW-SO-WO-WT, yang Strategy Generation kemudian dikelompokkan berdasarkan sasaran Strategy Generation merupakan (faktor SWOT) yang akan dicapai. proses setelah proses strategy assessment Pemilihan strategi ditentukan melalui kuadran dilakukan, dimana pada proses Strategy analisis SWOT yang dibuat berdasarkan total Generation dilakukan penerapan strategi secara skor Internal Factor Analysis Summary (IFAS) aktual menggunakan 4P's strategy yaitu dan External Factor Analysis Summary (EFAS). Perspective (Perspektif), Position (Posisi), Plan (Rencana), dan Pattern (Pola). Berikut adalah Tabel 9 Perhitungan IFAS dan EFAS hasil penerapan 4P's strategy: Faktor Perhitungan (S- Total W/O-T) skor Identifikasi Perspektif IFAS 1.85-0.86 0,99 Dalam mendukung proses bisnis EFAS 1.62-1.18 0.44 Stikom Surabaya, PPTI berperan dalam Perhitungan total skor IFAS dan EFAS mendukung agar tercapainya visi, misi, dan didapatkan dari pembobotan yang telah tujuan dari Stikom Surabaya. Berdirinya PPTI dilakukan di proses Strategy Assessment. untuk mendukung misi Stikom Surabaya dalam Setelah perhitungan total skor IFAS menciptakan corporate yang sehat dan produktif, dan EFAS dilakukan, dilakukan pembuatan menghasilkan pengembangan dan karyawan sebuah grafik kuadran yang menunjukkan inovatif sesuai bidang kajian dan kompetensi, strategi apakah yang cocok untuk digunakan dan meningkatkan kualifikasi dan kompetensi oleh PPTI sebagai penyedia layanan. sumber daya manusia. Setelah mengetahui visi, misi, dan tujuan yang didukung oleh PPTI, pihak PPTI sendiri membuat visi, misi, dan tujuan sendiri dengan tujuan untuk menentukan arah yang akan dicapai agar dapat mendukung visi dan misi Stikom Surabaya. Visi, misi dan tujuan dari PPTI dapat terlihat pada sub bab Penetapan sasaran. dalam hirarki dan tindakan apa yang perlu dilakukan oleh PPTI dalam menangani permasalahan. Tabel 10 Pola Tindakan Operasi Pola Operasi Pola tindakan Pola 1. Keluhan dari sivitas 'How-to' diproses langsung setelah diterima Gambar 2 Kuadran Penyedia Layanan 2. Setiap staff ditempatkan berdasarkan pengujian Berdasarkan perhitungan bobot yang kompetensi dan keahlian telah dilakukan dari analisa SWOT, maka posisi 3. Akses internet diarahkan ke penyedia layanan sekarang berada pada kuadran koneksi sementara ketika 1 karena nilai IFAS positif dan nilai EFAS juga koneksi utama down. positif. Strategi yang cocok untuk PPTI yaitu 4. Karyawan dan dosen strategi yang mengarah pertumbuhan yang memiliki prioritas koneksi agresif karena pertumbuhannya didukung yang berbeda dibandingkan kekuatan dan peluang yang merupakan dengan mahasiswa dan non- keunggulan dari perusahaan. sivitas Hasil dari strategi yangtelah dibuat 5. Permintaan pengembangan dari setiap kuadran, dikelompokkan dan diambil aplikasi

dilaksanakan strategi yang mendukung posisi PPTI saat ini. setelah dilakukan Strategi yang digunakan untuk mendukung pertimbangan terlebih proses bisnis PPTI, yaitu: dahulu 1. PPTI perlu mempertimbangkan Pola 1. Pengadaan inventaris penggunaan cloud server sebagai tempat 'Boundary' dilaksanakan dengan penyimpanan data dan informasi yang persetujuan atasan dikelola oleh PPTI, tetapi tetap 2. Penambahan atau membutuhkan server bentuk fisik agar data Pengubahan layanan dan informasi ada backupnya. dilakukan berdasarkan 2. Menjalin hubungan kerjasama dengan persetujuan atasan perusahaan outsourcing, untuk mendukung 3. Penggunaan teknologi baru pengembangan aplikasi yang disediakan disesuaikan dengan standar oleh PPTI dan membuat pembagian yang terbaik (nasional ataupun merata agar SDM yang ada di dalam PPTI internasional) juga berkontribusi dalam pembuatan atau Pola 1. Kualitas layanan yang pengembangan suatu aplikasi. 'Prioritas' disediakan lebih penting 3. Mengembangkan Sistem Informasi dan daripada jumlah layanan Data Center yang ada di dalam PPTI yang disediakan dengan menggunakan standar nasional atau 2. Stabilitas layanan lebih standar internasional yang bisa menjadikan penting daripada PPTI sebagai contoh bagi perusahaan lain pengembangan layanan 4. Pembuatan dokumentasi setiap layanan 3. Biaya yang dikeluarkan yang ada secara menyeluruh agar untuk layanan lebih penting perkembangan aplikasi dapat dipantau daripada jumlah layanan dengan baik dan untuk mengetahui apakah yang disediakan. aplikasi sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pola 1. Evaluasi per periode untuk 'Timing' peningkatan performa dan tingkat pelayanan Adopsi Pola Tindakan 2. Tidak boleh ada Proses ini menjelaskan bagaimana pengubahan layanan ketika PPTI akan berhubungan dengan bagian lainnya tingkat penggunaan tinggi Pola tindakan Operasi Pola (aktivitas kuliah berjalan). SIMPULAN Berdasarkan hasil analisis pada PPTI Stikom Surabaya, saat ini PPTI membutuhkan perencanaan strategi yang membantu PPTI dalam peningkatan pelayanannya. Berdasarkan hasil perencanaan strategi tersebut, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan diantaranya yaitu: 1. Perencanaan strategi yang dirancang menghasilkan dokumen yang berisi strategi, taktik, dan operasional layanan TI yang dapat membantu mengarahkan PPTI dalam mencapai tujuannya. 2. Penelitian yang telah dilakukan diketahui dan disetujui oleh pihak PPTI sebagai objek penelitian. SARAN Untuk meningkatkan

7 hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat digunakan untuk penelitian kedepannya yaitu sebagai berikut: 1. Penelitian

yang sudah dilakukan, dilanjutkan ke tahap selanjutnya yaitu pembuatan desain dari layanan dan penerapannya. 2. Pengembangan strategi yang telah diberikan pada penelitian ini, sehingga dapat meningkatkan kinerja PPTI lebih jauh lagi. 3. Perencanaan masih hanya difokuskan pada 5 layanan saja, akan lebih baik jika kedepannya dilakukan penelitian layanan secara menyeluruh Rujukannya Cartledge, Alison. 2007.

14 An Introductory Overview of ITIL v3. UK: itSMF.

Evans, and

10 Macfarlane. 2001. A Dictionary of IT Service Management: Terms, Acronyms,

and Abbreviations. itSMF.

Kurtz, David. 2008. Principles of Contemporary Marketing. Stamford: South-Western Educational Publishing.

**1 JSIKA Vol. ??, No. ??. Tahun 2016 ISSN 2338-137X JSIKA Vol. ??, No. ??.
Tahun 2016 ISSN 2338-137X JSIKA Vol. ??, No. ??. Tahun 2016 ISSN 2338-
137X JSIKA Vol. ??, No. ??. Tahun 2016 ISSN 2338-137X JSIKA Vol. ??, No. ??.
Tahun 2016 ISSN 2338-137X JSIKA Vol. ??, No. ??. Tahun 2016 ISSN 2338-
137X JSIKA Vol. ??, No. ??. Tahun 2016 ISSN 2338-137X JSIKA Vol. ??, No. ??.
Tahun 2016 ISSN 2338-137X Page 1 JSIKA Vol. ??, No. ??, Tahun 2016, ISSN
2338-137X Page 2 JSIKA Vol. ??, No. ??, Tahun 2016, ISSN 2338-137X Page 3
JSIKA Vol. ??, No. ??, Tahun 2016, ISSN 2338-137X Page 4 JSIKA Vol. ??, No.
??, Tahun 2016, ISSN 2338-137X Page 5 JSIKA Vol. ??, No. ??, Tahun 2016,
ISSN 2338-137X Page 6 JSIKA Vol. ??, No. ??, Tahun 2016, ISSN 2338-137X
Page 7**

6 JSIKA Vol. ??, No. ??, Tahun 2016, ISSN 2338-137X Page 8