

PERENCANAAN SERVICE PORTFOLIO MANAGEMENT PADA PPTI STIKOM SURABAYA MENGGUNAKAN STANDAR ITIL VERSI 3

by Januaryoputra Setyo Handoko

FILE	T_PADA_PPTI_STIKOM_SURABAYA_MENGGUNAKAN_STANDAR_ITIL_V ERSI_3.TXT (18.32K)		
TIME SUBMITTED	30-JUN-2016 01:40PM	WORD COUNT	2554
SUBMISSION ID	687199177	CHARACTER COUNT	15970

Development and Application of Information Technology (PPTI) is a part in the Institute of Business and Information Stikom Surabaya (Surabaya Stikom) whose role is important to ensure the course of Systems and Information Technology (STI) to support the business processes running on Stikom Surabaya. Currently PPTI not have standards in managing IT services to determine whether the service is worth it or not to use, it is because PPTI not have IT service portfolio. Given these constraints PPTI can not know whether the service is functioning properly or not as an attempt to evaluate the IT services.

The solution in which the above problems, it is necessary to do the planning service portfolio management based on standard ITIL version 3. Aiming to produce a document IT service portfolio that generates the details of IT services and IT service management in PPTI Stikom Surabaya.

The conclusion of this planning service portfolio management in the form of a document IT service portfolio that contains details of the report IT services are divided into three: 1. IT services that had been done and is not used anymore, 2. IT services

currently used, and 3. services to be performed in the future as well as IT service management standard document. The document serves as an overview of the IT services and more specific details about each IT service and IT service management.

Kata Kunci : Service Strategy, Service Portfolio Management, IT Service Portfolio, ITIL

V3

1 Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI) merupakan salah satu bagian di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya (Stikom Surabaya) yang memiliki peran sangat penting dalam menjamin jalannya Sistem dan Teknologi Informasi (STI) untuk mendukung jalannya proses bisnis pada Stikom Surabaya. PPTI mempunyai tanggung jawab dalam mengembangkan dan menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Dalam struktur organisasi, PPTI memiliki dua bagian yaitu 1. Seksi sistem informasi dan 2. Seksi jaringan dimana setiap bagian memiliki ruang lingkup dalam pencapaian tujuan.

PPTI juga mempunyai prosedur dalam melayani feedback berupa saran dan keluhan.

Dalam satu minggu bisa terjadi empat hingga tujuh saran dan keluhan, dari semua

saran dan keluhan tersebut PPTI belum memiliki standar penyelesaiannya. Sehingga dalam penyelesaiannya tidak dapat maksimal dan PPTI tidak dapat mengetahui manfaat serta ¹risiko setiap layanan. Hal tersebut karena PPTI belum memiliki IT service portfolio, sehingga menyebabkan PPTI tidak bisa melakukan evaluasi terhadap layanan yang dimiliki serta PPTI tidak dapat mengetahui layanan mana yang harusnya masih dapat dijalankan atau dihentikan. Maka dibutuhkan perencanaan service portfolio management.

Hasil dari perencanaan portfolio layanan ini berupa dokumen Portofolio layanan TI yang dapat digunakan ¹ untuk memberikan tinjauan tentang layanan TI dan rincian lebih spesifik mengenai setiap layanan TI. Serta untuk membantu PPTI dalam mengelola layanan TI yang dimiliki.

¹ LANDASAN TEORI

Layanan Sistem dan Teknologi Informasi

Layanan Sistem dan Teknologi Informasi ¹ (STI) merupakan layanan yang berasal dari penggunaan software, hardware, dan fasilitas komunikasi yang mendukung akses

informasi kepada pelanggan dalam proses bisnis melalui penciptaan, manajemen, dan optimalisasi (ITIL, 2012)

ITIL

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah sebuah standar kerangka kerja yang digunakan dalam bidang TI untuk tata kelola TI. Fungsi ITIL adalah menyelaraskan pelayanan TI dengan kebutuhan bisnis. (Cartlidge, 2007)

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

Service Strategy

Service Strategy adalah salah satu bagian dari siklus ITIL yang memberikan panduan kepada implementasi tentang bagaimana memandang konsep IT Service

Management (ITSM) sebagai sebuah aset strategis perusahaan.

1
Terdapat lima proses dalam service strategy untuk menentukan layanan yang menjadi acuan dalam mencapai hasil akhir bisnis, yaitu: **2** Strategy management for IT services,

Service portfolio management, Financial management for IT Services, Demand management, Business relationship management.

Service Portfolio Management

Service portfolio management merupakan proses pengelolaan layanan, untuk memastikan bahwa penyedia layanan memiliki pengelolaan yang tepat serta memastikan layanan telah didefinisikan secara jelas. Terdapat beberapa tahapan dalam service portfolio management yaitu: 1. Process initiation, 2. Define, 3. Analyse, 4. Approve, dan 5. Charter. (David Cannon, 2011)

METODE

1
Pada penelitian ini terbagi menjadi tiga tahap yaitu: 1. Tahap awal, 2. Tahap pengembangan, 3. Tahap akhir. Proses yang dilakukan pada tahap awal adalah pengumpulan data untuk melaksanakan tahap pengembangan, pada tahap pengembangan melakukan pengolahan data melalui metode-metode yang telah dijelaskan, pada tahap akhir menjelaskan mengenai hasil dari proses pengelolaan data.

Gambar 2 Tahapan Metode

IMPLEMENTASI DAN HASIL

Process initiation

Pada proses ini dilakukan analisis untuk mengetahui gambaran umum layanan TI yang ada pada PPTI Stikom Surabaya. Analisis dilakukan dari wawancara serta data sekarang yang dimiliki PPTI.

Gambaran umum layanan yang ada adalah PPTI memiliki 81 layanan yang terbagi menjadi dua, yaitu layanan sistem informasi dan layanan jaringan. Namun tidak semua layanan tersebut digunakan oleh PPTI. dalam proses ini juga mengelompokkan layanan tersebut dalam tiga bagian, yaitu 1. Layanan yang pernah dilakukan dan sudah tidak digunakan, 2. Layanan yang saat ini digunakan dan 3. Layanan yang akan dilakukan kedepannya. Berikut adalah layanan yang akan dilakukan kedepan oleh PPTI.

Tabel 1 Daftar layanan kedepan

No	Bagian	Layanan Aplikasi
----	--------	------------------

1 Bagian Personalia Aplikasi lowongan kerja

Aplikasi seleksi

2 Bagian Keuangan Aplikasi laporan keuangan

3 Bagian Administrasi Umum Aplikasi monitoring kegiatan AU

4 Pusat Penjamin Mutu Aplikasi pembuatan standar SPMI

Aplikasi monitoring bagian dan prodi

5 Program Studi Aplikasi penjadwalan dosen

6 Bagian Administrasi Akademik Mobile sicyca

Define

Pada proses ini adalah menentukan hasil bisnis yang diinginkan, peluang, serta

kebutuhan utilitas dan warranty dari layanan yang diberikan PPTI

Dalam menentukan hasil bisnis yang diinginkan, PPTI Stikom Surabaya memiliki tugas

pokok yang berfungsi menjamin berlangsungnya semua kegiatan operasional yang

memanfaatkan perangkat teknologi informasi serta melakukan penerapan teknologi baru untuk meningkatkan efisiensi pekerjaan yang ada pada Stikom Surabaya. Berikut pada tabel 2 menjelaskan hasil bisnis yang diinginkan.

Tabel 2 Hasil Bisnis

No Hasil Bisnis

- 1 PPTI dapat menyusun blue print pengembangan Bagian PPTI dan road map pencapaiannya sesuai dengan Rencana Strategi (Renstra) STIKOM Surabaya yang meliputi model pengelolaan dan pengembangan teknologi informasi dan sumber daya manusia (SDM).
- 2 PPTI dapat merancang dan mengoordinasi pembuatan aplikasi untuk kebutuhan operasional internal.
- 3 PPTI dapat memelihara perangkat keras jaringan STIKOMNet dan aplikasi internal.
- 4 PPTI dapat memelihara data, antara lain melakukan proses backup dan menentukan kontrol hak akses.

5 PPTI melakukan dokumentasi aplikasi internal dan manajemen jaringan

STIKOMNet.

6 Menjalankan fungsi data-center (dokumen digital dan data) untuk mengakomodasi seluruh kebutuhan Stikom Surabaya.

7 PPTI dapat melakukan control terhadap manajemen jaringan.

8 PPTI dapat memberikan hak akses terhadap aplikasi-aplikasi yang berkaitan dengan kebutuhan akses jaringan Internet.

9 PPTI melakukan pengontrolan terhadap koneksi jaringan Internet.

10 Memberikan pelayanan help-desk berkaitan dengan fasilitas aplikasi internal dan jaringan STIKOMNet.

11 Melakukan evaluasi terhadap pengembangan dan penerapan teknologi informasi.

Sebagai penyedia layanan dalam pengembangan dan penerapan teknologi maka

PPTI memiliki ket erpeluangan untuk terus berkembang, berikut adalah

keterpeluangan PPTI.

1. Penggunaan open source untuk pengembangan aplikasi
2. Data center perguruan tinggi sebagai percontohan data center nasional
3. Pengembangan server sebagai bagian dari profit kampus
4. Pengembangan Teknologi Jaringan
5. Dokumentasi setiap layanan

Sebagai penyedia layanan, PPTI tidak hanya sekedar menyediakan layanan tetapi PPTI juga memberikan utility dan warranty. Utility adalah layanan apa yang didapat pelanggan dan warranty adalah bagaimana layanan tersebut dapat diterima oleh pelanggan. Berikut adalah Tabel 3 menjelaskan Utility dan warranty layanan.

Tabel 3 Utility dan Warranty layanan

No	Utility	Warranty
----	---------	----------

1	Stikomapps	
---	------------	--

sebuah portal website yang digunakan untuk mengakses kegiatan akademik dan non-akademik. Cara Penyampaian: layanan ini berupa website, disampaikan melalui media media yang dapat mengakses website, seperti gadget pengguna, terminal komputer yang ada di lantai 2 stikom Surabaya.

Cara Akses layanan: Akses melalui stikomapps.stikom.edu

Waktu akses layanan: 24/7 jam

2 SICYCA,

memberikan informasi mengenai kegiatan akademik maupun non-akademik kepada mahasiswa, dan staff. Cara Penyampaian: layanan ini berupa website, disampaikan melalui media media yang dapat mengakses website, seperti melalui browser pada gadget pengguna, aplikasi sicyca khusus android dan terminal komputer yang ada di lantai 2 stikom Surabaya.

Cara Akses layanan: Akses melalui sicyca.stikom.edu

Waktu akses layanan: 24/7 jam

3 Brilian,

layanan yang bekerja sama dan didukung dengan fasilitas google apps untuk kegiatan proses belajar mengajar (PBM) pada setiap matakuliah. Cara Penyampaian: layanan ini berupa website, disampaikan melalui media media yang dapat mengakses website, seperti melalui browser pada gadget pengguna, dan komputer yang disediakan oleh stikom Surabaya seperti pada labkom.

Cara Akses layanan: Akses melalui brilian.stikom.edu

Waktu akses layanan: 24/7 jam

4 Wired,

akses jaringan yang digunakan internal Stikom Surabaya, khususnya staff dengan bandwidth yang berbeda. Cara Penyampaian: Penyampaian layanan kepada pengguna dilakukan dengan adanya beberapa jalur local area network (LAN) serta backbone pada Stikom Surabaya.

Cara Akses layanan: Akses melalui komputer pada Stikom Surabaya

Waktu akses layanan: 24/7 jam

5 Wifi,

akses jaringan yang digunakan oleh semua sivitas, termasuk eksternal dari Stikom

Surabaya. Cara Penyampaian: Penyampaian layanan kepada pengguna dilakukan

dengan adanya beberapa access point pada area Stikom Surabaya.

Cara Akses layanan: Akses melalui jaringan wifi pada Stikom Surabaya

Waktu akses layanan: 24/7 jam

Analyse

PPTI memiliki cara sendiri dalam menganalisis layanan, investasi, prioritas serta

proposisi nilai. Dalam hal ini PPTI melakukan analisis tersebut dengan semua aktivitas

yang pernah dilakukan atau kebiasaan dalam melakukan analisis tersebut. Maka

dibutuhkan Prosedur untuk menyusun standar pasti dalam aktivitasnya. Prosedur yang

dihasilkan digunakan untuk agar kedepannya PPTI dapat melakukan analisis sesuai

dengan ketentuan yang telah dibuat. Berikut adalah prosedur yang akan dibuat:

1. Prosedur review portofolio layanan.
2. Prosedur menganalisa investasi, nilai dan prioritas.

Approve

setelah penyedia layanan mengetahui semua layanan yang ada dan dimiliki,

selanjutnya memutuskan apakah layanan ini layak, atau layanan ini dihentikan.

Semuanya berdasarkan pengambilan keputusan dilihat dari business case dan cost

model tentang berapa banyak dan seberapa sering layanan tersebut diakses, dan

berapa biaya untuk membangun layanan tersebut. Berikut adalah Tabel 3 menjelaskan

lima layanan yang disetujui dan menjadi prioritas saat ini:

Tabel 3 Layanan Yang Disetujui

No	Layanan	Keterangan
----	---------	------------

1	Stikomapps	Prioritas serta layak nya layanan ini berdasarkan penggunaanya
---	------------	--

yang dipakai oleh hampir seluruh sivitas stikom Surabaya. Dan fungsi layanan ini yaitu,

sebagai portal yang selalu di akses untuk dapat masuk dan mengakses beberapa informasi didalamnya.

2 SICYCA Layanan ini layak dan diprioritaskan karena layanan ini adalah layanan utama yang digunakan hamper seluruh sivitas stikom Surabaya untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan akademik dan kegiatan non-akademik.

3 Brilian Layanan ini layak dan diprioritaskan berdasar kegunaan layanan yang menunjang proses belajar mengajar di stikom Surabaya. Dimana layanan ini diakses seluruh mahasiswa stikom Surabaya untuk mendapatkan informasi mengenai materi, tugas, nilai, dan waktu ujian pada mata kuliah tertentu.

4 Wired Layanan ini layak dan diprioritaskan karena Stikom Surabaya masih menggunakan jaringan intranet. Layanan ini di akses oleh staff internal Stikom Surabaya. Layanan ini mendapatkan bandwith yang berbeda untuk menunjang kebutuhan proses akademik.

5 Wifi Layanan ini adalah layanan jaringan yang dapat digunakan oleh umum pada area Stikom Surabaya.

Charter

Setelah semua layanan yang disetujui dan layak maka dalam proses ini adalah memastikan bahwa seluruh bagian memiliki pemahaman yang sama tentang layanan yang telah disediakan. Hal ini dilakukan dengan melihat karakteristik layanan mulai dari pengguna, kebutuhan layanan dan cara komunikasi layanan. Berikut pada tabel 4 menjelaskan salah satu layanan yang dapat dipahami.

Tabel 4 Pemahaman Layanan Brilian

Layanan

Nama Brilian

Pengguna Mahasiswa dan dosen

Komunikasi Dikomunikasikan dengan melakukan pelatihan. Biasanya pada dosen, karyawan dan mahasiswa baru stikom Surabaya.

Kebutuhan

Kinerja 1. Performa Internet dalam akses informasi dalam penggunaan aplikasi.

2. Aliran Listrik yang stabil.
3. Server berjalan dengan baik.
4. Gadget yang memadai dalam mengakses aplikasi.
5. Fungsi dalam aplikasi sesuai kebutuhan dan dapat digunakan dengan baik.

Keamanan 1. Dalam akses layanan Brilian terdapat sistem Login dengan menggunakan user name dan password untuk mengakses dan menjaga kerahasiaan data.

2. Mengakses menu dalam Brilian membutuhkan verifikasi kebenaran pengguna berdasar login user.

Sumberdaya 1. Jaringan internet

2. Server
3. Unit Power Supply (UPS)
4. Listrik

5. Pegawai atau karyawan

Mekanisme pengelolaan layanan TI

Mekanisme pengelolaan layanan TI ini berupa prosedur untuk mengelola layanan TI yang ada pada PPTI Stikom Surabaya, pengelolaan layanan TI dimaksudkan supaya layanan TI pada PPTI tetap up to date. Prosedur yang terdapat di Stikom Surabaya disebut sebagai Standar Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Format SPMI diperoleh dari bagian Penjaminana Mutu, bagian ini berada diluar struktur organisasi PPTI.

Berikut pada tabel 6 menjelaskan isi dari standar pengelolaan layanan TI.

1. Visi dan Misi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya ¹ 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 corporate yang sehat dan produktif.

4. Meningkatkan kepedulian sosial terhadap kehidupan bermasyarakat.

5. Menciptakan lingkungan hidup yang sehat dan produktif.

2. Rasionale Mengelola layanan TI yang dilakukan pada setiap layanan yang

digunakan bertujuan supaya layanan up to date.

7

3. Pihak yang Bertanggung jawab untuk Memenuhi Isi Standar

1. KaBag PPTI

2. KaSie Pengembangan Jaringan

3. KaSie Pengembangan Sistem Informasi

4. Definisi Istilah

1. KaBag PPTI adalah orang yang bertanggung jawab atas segala aktivitas yang terjadi di PPTI.

2. KaSie Pengembangan Jaringan adalah orang yang bertanggung jawab atas pengembangan jaringan yang ada di PPTI

3. KaSie Pengembangan Sistem Informasi ³ adalah orang yang bertanggung jawab atas pengembangan Sistem Informasi yang ada di PPTI.
 4. Pengelolaan adalah suatu kegiatan, cara atau ⁵ proses yang memberikan pengawasan kepada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan.
 5. Layanan adalah kegiatan yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi konsumen.
 6. TI atau ⁴ Teknologi Informasi adalah teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi
-
5. Pernyataan Isi Standar
 1. Layanan yang dikelola adalah layanan yang dimiliki PPTI
 2. Pengelolaan layanan dilakukan untuk memperbarui atau memperbaiki layanan
 3. Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu

4. Layanan dikatakan up to date apabila tidak terdapat fitur yang perlu di perbarui atau ditambahkan

8
5. Memberikan pelayanan produk-produk Teknologi Informasi sesuai kebutuhan bisnis

6. Strategi 1. Setiap kasie melakukan pengecekan terhadap layanan yang dimiliki

2. Pemilihan layanan yang akan dikelola berdasarkan seberapa penting layanan untuk dilakukan pembaruan

3. Melakukan sosialisasi kepada semua piak yang bertanggungjawab untuk memenuhi isi standart beserta seluruh staff yang ada.

4. Mewajibkan semua pihak yang bertanggungjawab untuk memenuhi isi standar agar membuat jadwal pengelolaan.

5. Kabag Melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan pemenuhan isi standar pada periode yang telah disepakati.

6. Melakukan evaluasi terhadap hasil pemantauan bersama dengan semua pihak yang bertanggungjawab untuk memenuhi isi standar.

7. Melakukan perbaikan terhadap pelaksanaan pemenuhan isi standar berdasarkan hasil evaluasi.

7. Indikator
 1. Semua layanan telah up to date sesuai dengan kebutuhan

 2. Pengelolaan layanan telah memenuhi standar

 3. Tersedia hasil pengelolaan layanan TI

 4. Terdapat evaluasi pengelolaan layanan TI

 5. Layanan TI yang up to date dapat membantu kebutuhan bisnis

8. Dokumen terkait
 1. Dokumen service portfolio

 2. Dokumen business case

 3. Dokumen cost model

9. Referensi 1. ITIL V3 – Service Strategy.

KESIMPULAN

Setelah perencanaan service portfolio management yang dilakukan pada PPTI Intitut

Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dari proses ini adalah dokumen service portfolio, yang bertujuan agar

1 memberikan tinjauan tentang layanan TI dan rincian lebih spesifik mengenai setiap layanan TI.

2. Hasil dari proses ini juga terdapat standar review portofolio layanan, standar

analisa investasi nilai dan prioritas serta standar pengelolaan layanan TI.

3. Hasil dari proses service portfolio management dibuat dengan mengacu pada

ruang lingkup yang difokuskan pada proses bisnis dan layanan yang telah disediakan

oleh PPTI dengan mengacu pada ITIL versi 3 - service strategy.

SARAN

6

Saran yang dapat diberikan untuk pengembangan lebih lanjut dari proses ini adalah sebagai berikut:

1. Jika terdapat layanan TI baru, maka perlu untuk dibuatkan dokumen service portfolio yang sesuai dengan layanan TI dan penggunanya.

DAFTAR PUSTAKA

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

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

PERENCANAAN SERVICE PORTFOLIO MANAGEMENT PADA PPTI STIKOM SURABAYA MENGGUNAKAN STANDAR ITIL VERSI 3

ORIGINALITY REPORT

17%	8%	1%	15%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to STIKOM Surabaya Student Paper	13%
2	en.it-processmaps.com Internet Source	1%
3	Mengkaji kemiskinan dan kesejahteraan rumah tangga sebuah panduan dengan contoh dari Kutai Barat Indonesia, 2007. Publication	1%
4	astrihardi.blogspot.com Internet Source	1%
5	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
6	jurnal.stikom.edu Internet Source	1%
7	www.parnaraya.ac.id Internet Source	<1%

8

Internet Source

<1%

9

brainrefrigerator.blogspot.com

Internet Source

<1%

10

en.wikiversity.org

Internet Source

<1%

EXCLUDE QUOTES ON

EXCLUDE MATCHES OFF

EXCLUDE
BIBLIOGRAPHY ON