

PEMBUATAN MANAJEMEN  
KATALOG LAYANAN  
MENGUNAKAN ITIL PADA  
PPTI INSTITUT BISNIS DAN  
INFORMATIKA STIKOM  
SURABAYA

*by* Feriyan Feriyan

---

FILE	JURNAL_FERIYAN.DOCX (266.44K)		
TIME SUBMITTED	15-JUL-2016 03:31PM	WORD COUNT	1589
SUBMISSION ID	689748499	CHARACTER COUNT	11977

## PEMBUATAN MANAJEMEN KATALOG LAYANAN MENGUNAKAN ITIL PADA PPTI INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA

2  
Feriyan<sup>1)</sup> Erwin Sutomo<sup>2)</sup> Valentinus Roby Hananto<sup>3)</sup>

Fakultas Teknologi dan Informatika  
Program Studi S1 Sistem Informasi

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1) [10410100188@stikom.edu](mailto:10410100188@stikom.edu), 2) [sutomo@stikom.edu](mailto:sutomo@stikom.edu), 3) [valentinus@stikom.edu](mailto:valentinus@stikom.edu)

2  
**Abstract:** *Development and Application of Information Technology (PPTI) is one part in the Institute of Business and Informatics Stikom Surabaya (Stikom). PPTI has the responsibility to develop and implement Information and Communication Technology (ICT) in Stikom Surabaya. PPTI has a wide range of services provided to users. However, PPTI still have not had a service catalogue. Service catalogue is needed to control and evaluate the services provided to users. Based on these problems, it is necessary to make a service design draft to meet the needs of the service catalogue. The service design is based on Service Design standard in the framework of the Information Technology Infrastructure Library (ITIL v3). This research resulted in the business impact analysis document, service policy, the service description and service catalogue. The resulting document will be useful as a reference to control and evaluate the services provided to users.*

**Keywords:** *ITIL V3, Service Design, Service Catalogue, PPTI*

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya (Stikom Surabaya) merupakan perguruan tinggi yang berfokus pada bisnis dan teknologi informasi. Untuk operasional Stikom Surabaya maka diperlukan adanya pemanfaatan teknologi informasi secara optimal. Penerapan dan pengembangan Teknologi Informasi (PPTI) adalah bagian yang menghususkan diri untuk menangani sistem otomatisasi kegiatan yang membantu operasional Stikom Surabaya.

Pemanfaatan teknologi informasi sangat diperlukan dalam mendukung pengelolaan perguruan tinggi sudah tidak dapat dipisahkan lagi. Sebagai perguruan tinggi komputer pertama di Jawa Timur, sejak awal Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya telah berkomitmen untuk senantiasa mengembangkan dan menerapkan teknologi informasi sebagai bagian yang tak terpisahkan dalam proses pembelajaran dan pelayanan baik akademik maupun non-akademik segenap civitas akademika.

Bagian Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI) mempunyai tanggung jawab mengembangkan dan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya untuk mendukung institusi mengembangkan corporate governance yang efektif, efisien dan produktif.

Bagian PPTI memegang peranan penting yang menentukan standarisasi arah penataan, pengembangan, penerapan dan pelayanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Bagian

PPTI memiliki bertanggung jawab mendukung institusi dalam mencapai Visi, Misi, Tujuan, serta mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Melalui pengembangan dan penerapan TIK yang terpadu, PPTI berperan besar dalam menciptakan dan meningkatkan nilai tambah Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya agar dikenal luas dan dapat bersaing secara sehat baik tingkat Regional, Nasional sampai Internasional. PPTI memiliki memiliki 3 bagian yaitu:

1. Pengembangan Sistem Informasi

Pengembangan sistem informasi bertugas mengelola sistem yang diterapkan didalam Stikom

2. Pengembangan Jaringan  
Pengembangan jaringan bertugas mengelola jaringan yang ada di Stikom termasuk hardware dan sistem operasi

Dalam penerapan teknologi informasi PPTI memiliki 2 fungsi bisnis, yaitu:

1. Manajerial

## 2. Operasional

Fungsi bisnis tersebut memiliki layanan mencapai 60 layanan yang diberikan PPTI, dalam penelitian ini hanya difokuskan pada 5 layanan yang digunakan yaitu:

1. Operasional :
  - a. SICYCA
  - b. Stikomapps
  - c. Brilliant
  - d. Jaringan Kabel
  - e. Jaringan nirkabel

Dapat dilihat dari layanan yang diberikan, PPTI belum mempunyai katalog layanan. Katalog layanan diperlukan untuk mengendalikan dan mengevaluasi layanan yang diberikan PPTI kepada pengguna. Dengan tidak memiliki katalog layanan didapatkan beberapa permasalahan, yaitu:

1. PPTI belum memiliki katalog layanan sehingga pengguna tidak mengetahui layanan apa saja yang diberikan.
2. PPTI tidak dapat mengendalikan layanan yang diberikan, dampaknya layanan yang diberikan tepat digunakan oleh pengguna.
3. PPTI tidak dapat mengevaluasi layanan yang telah diberikan kepada pengguna, dampak ini berakibat kurangnya maintenance dan pengembangan layanan.

Perumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana merancang dan membuat manajemen katalog layanan sebagai acuan PPTI untuk mengendalikan dan mengevaluasi layanan Sicyca, Stikomapps, Brilliant, jaringan kabel dan jaringan nirkabel.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dalam penelitian ini akan merancang dan membuat rekomendasi manajemen katalog layanan, dengan adanya manajemen katalog layanan pihak PPTI memiliki acuan untuk mengendalikan dan mengevaluasi layanan yang telah diberikan kepada pengguna secara benar, akurat dan dapat memenuhi kepuasan/kebutuhan pengguna.

## METODE

Menurut Scraff (2011), Katalog layanan adalah salah satu elemen yang paling berharga dari pendekatan yang komprehensif untuk penyediaan layanan, dengan demikian harus diberikan perawatan yang tepat dan perhatian. Proses manajemen katalog layanan menyediakan sarana mengabdikan bahwa perawatan dan perhatian secara konsisten, memastikan bahwa organisasi menambah semua potensi manfaat

dari katalog layanan dengan cara yang paling efisien mungkin.

4 Dalam Pembuatan katalog layanan terbagi menjadi 3 tahap yaitu: (1) tahap awal, (2) tahap pengembangan, dan (3) tahap akhir. Gambar 1 merupakan metode penelitian.



Gambar 1 Metode penelitian

Kegiatan utama dalam proses manajemen katalog layanan harus mencakup 5 proses tahapan yang dibutuhkan yaitu: (1) Kesepakatan dan dokumentasi definisi layanan, (2) Menghasilkan definisi dan status layanan, (3) Berhubungan dengan bisnis dan keberlangsungan layanan TI, (4) Menghasilkan hubungan antara bisnis dan *technical support* layanan, (5) Menghasilkan hubungan dengan *business relationship*.

### Kesepakatan dan dokumentasi definisi layanan

Pada tahap ini mencari dan membuat kesepakatan layanan yang diberikan PPTI kepada pengguna berdasarkan diskusi pihak internal PPTI, dan hasilnya berupa kebijakan layanan. Dokumentasi definisi layanan untuk setiap layanan dengan pengguna akan dibuatkan deskripsi layanan. Proses ini didapatkan melalui wawancara dengan pihak PPTI dan melakukan forum group discussion.

### Menghasilkan definisi dan status layanan

Mendefinisikan status layanan dari portofolio layanan untuk menyetujui isi dari portofolio layanan dalam pembuatan katalog layanan untuk pengguna. Definisi status layanan didapatkan dengan cara observasi pada PPTI dan forum group discussion. Proses ini dilakukan dengan melihat status dan informasi dari portofolio layanan.

### Berhubungan dengan bisnis dan keberlangsungan layanan TI

Proses tahap ini yaitu membuat informasi yang berhubungan dengan kebutuhan

keberlangsungan layanan TI yang diberikan PPTI. Proses ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan forum group discussion. Hasil dari tahap ini dapat dilihat pada dokumen Service Level Management pada bagian service level agreement. Menjelaskan gambaran umum perjanjian, maksud dan tujuan, pihak yang terlibat, tinjauan periodik, perjanjian layanan, manajemen pelayanan, manajemen kendala.

**Menghasilkan hubungan antara bisnis dan technical support layanan**

Menghasilkan hubungan layanan untuk mengetahui layanan mana yang membutuhkan dari setiap support/technical yang tersedia. Hasil ini didapatkan dengan cara observasi dan wawancara dengan kepala bagian pengembangan jaringan.

**Menghasilkan hubungan dengan business relationship**

Menghasilkan hubungan dengan business relationship management untuk memastikan informasi yang selaras dengan bisnis dan proses bisnis. Hasil ini didapatkan dengan menambahkan pencapaian bisnis dari bagian hasil bisnis proses sebelumnya.

**IMPLEMENTASI DAN HASIL**

**Kesepakatan dan dokumentasi definisi layanan**

Proses tahap ini yaitu membuat kesepakatan layanan yang diberikan PPTI kepada pengguna berdasarkan diskusi pihak internal dan hasilnya dengan dibuatkan kebijakan layanan. Kebijakan layanan yang tersedia hanya satu yaitu kebijakan penggunaan internet, untuk kebijakan penggunaan layanan akademik dibuat karena belum tersedia. Isi dari kebijakan penggunaan layanan akademik mencakup layanan sicyca, stikomapps dan brilliant.

Kebijakan Penggunaan Layanan Akademik	
<b>Objektif</b>	Pengelolaan Penggunaan Layanan Akademik
<b>Tujuan</b>	PPTI memiliki kebijakan yang mengatur sivitas dalam penggunaan layanan agar penggunaan sesuai dengan tujuannya dan tidak melebihi kapasitas yang disediakan oleh pihak PPTI.
<b>Deskripsi</b>	Kebijakan ini ditujukan untuk seluruh mahasiswa, dosen, dan karyawan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Pengelola dari kebijakan ini yaitu bagian Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI) yang bertanggung jawab mengelola penggunaan layanan akademik yang telah

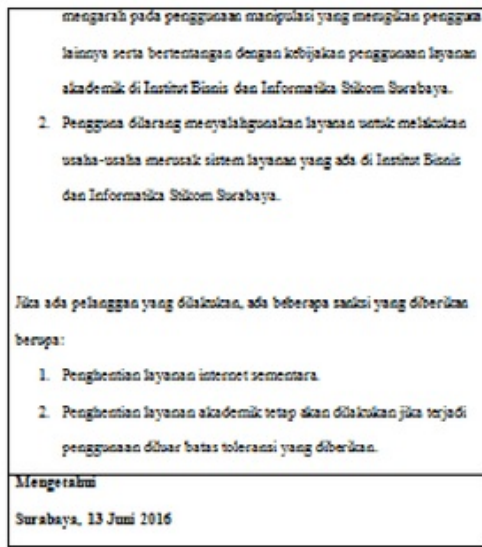
Gambar 2 Kebijakan penggunaan layanan akademik

<b>Hak yang didapatkan oleh pengguna, yaitu:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna dapat mendapatkan layanan dimanapun dengan menggunakan jaringan.</li> <li>2. Pengguna mendapatkan akses tidak bermasalah.</li> <li>3. Pengguna dapat mengakses dengan cepat.</li> <li>4. Pengguna mendapatkan dukungan teknis dari pengelola secara langsung.</li> </ol>

Gambar 3 lanjutan kebijakan penggunaan layanan akademik

<b>Komitmen</b>
Dalam penggunaan layanan akademik, ada beberapa komitmen yang harus diawasi oleh pengguna, yaitu:
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menaatinya ketentuan yang telah ditetapkan oleh Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya</li> <li>2. Bertanggung jawab atas kerahasiaan kata sandi (password).</li> <li>3. Menjaga perilaku yang baik dan bijaksana dalam menggunakan layanan untuk kepentingan yang mendukung kegiatan akademis dan non-akademis demi kemajuan bersama di Institut Bisnis dan Informatika Stikom</li> <li>4. Pengguna wajib menerima sanksi apabila melanggar ketentuan yang telah ditetapkan.</li> </ol>
<b>Larangan dan Sanksi</b>
Larangan yang tidak boleh dilakukannya oleh pengguna, yaitu:
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna dilarang melakukan segala macam usaha tindakan yang</li> </ol>

Gambar 4 lanjutan kebijakan penggunaan layanan akademik



Gambar 5 lanjutan kebijakan penggunaan layanan akademik

**Menghasilkan definisi dan status layanan**

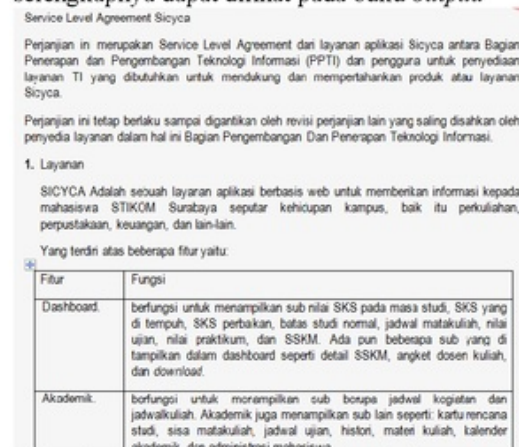
Pada tahap ini didapatkan informasi dari setiap layanan melalui wawancara dan observasi yang dilakukan. Hasil dari tahap ini berupa deskripsi tiap layanan yang menjelaskan 3) tang: Status layanan, *Description*, *Standart service features*, *Optional service features*, *Delivery scope*, *Delivery channels*, *Service hours*, *User requirements*, *Service initiation*, *Service support*, *Standart cost*, *Optional cost*, *Service targets*. dapat dilihat hasil deskripsi layanan sicyca, selengkapnya dapat dilihat pada buku output yang telah dibuat.

Operasional	
Element	Description
Service Name	SICYCA (Sistem Informasi Cyber Campus)
Sifat	Berjalan/digunakan
Description	Merupakan aplikasi berbasis web dan digunakan mahasiswa untuk mengetahui informasi akademik, perpustakaan, keuangan dan lain-lain
Standart Service Features	Dalam layanan ini terdapat beberapa fitur berdasarkan kebutuhan pengguna yaitu: 1. SISIS LAMA 2. Dashboard 3. Menu Akademik 4. Menu Keuangan 5. Menu Perpustakaan 6. E-Resource 7. Menu FFTA 8. Menu Komunitas 9. Feedback

Gambar 6 Deskripsi layanan

**Berhubungan dengan bisnis dan keberlangsungan layanan TI**

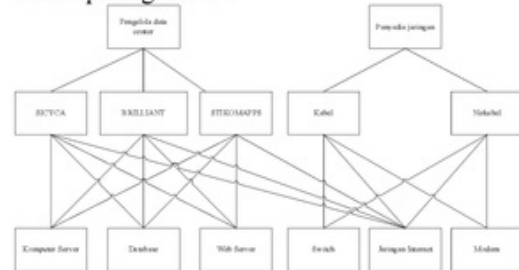
Proses tahap ini yaitu membuat informasi yang berhubungan dengan kebutuhan keberlangsungan layanan TI yang diberikan PPTI. Menjelaskan perjanjian antara bagian penerapan dan PPTI dan kebutuhan layanan agar bisa terus berlangsung.. Tahap ini menghasilkan dokumen *Service Level Agreement (SLA)* untuk perjanjian setiap layanan. Kebutuhan layanan dihasilkan dalam dokumen *Service Level Requirement (SLR)*. Hasil dapat dilihat pada gambar 7 Dokumen *Service Level Agreement*, selengkapnya dapat dilihat pada buku *output*.



Gambar 7 Dokumen Service Level Agreement

**Menghasilkan hubungan antara bisnis dan technical support layanan**

Tahap ini membuat hubungan layanan dengan *business process*, *service* dan *technical support*. Hasilnya didapatkan sebagai *Interfacing service*. Dua tahapan yang dihasilkan, yaitu: *Business/customer service catalogue view* dan *Technical/supporting service catalogue view*. Hasil hubungan dua tahapan tersebut dapat dilihat pada gambar 8

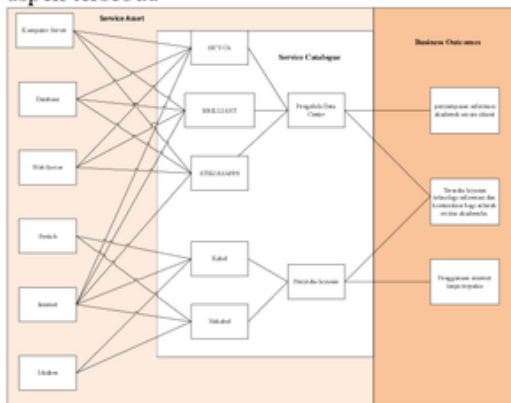


Gambar 8 interfacing service

### Menghasilkan hubungan dengan *business relationship*

Tahap ini membuat hubungan dengan *business relationship management* untuk memastikan informasi yang selaras dengan bisnis dan proses bisnis. Hasil dari tahap ini yaitu menghasilkan kelanjutan pada proses sebelumnya untuk mendapatkan tujuan layanan. Tahap ini terbagi dalam 3 bagan.

Setelah diketahui *service asset*, layanan, proses bisnis dan *business relationship* selanjutnya dibuatkan hubungan dari keempat aspek tersebut.



Gambar 9 *Business relationship*

1. Penelitian dilanjutkan ke tahap selanjutnya yaitu pembuatan *service transition* dan *service operation*.
2. *Service design* memiliki beberapa tahapan lagi, maka diharapkan untuk melengkapi tahap lainnya seperti *Aspect of service design*, *Service Requirement*, *Service Design Model*, dan *Capacity Management*.
3. Layanan yang tersedia mencapai 601 layanan, pada penelitian ini difokuskan hanya 5 layanan, selanjutnya diharapkan melakukan penelitian untuk layanan lainnya.

### RUJUKAN

- Scraff, Frances, 2011. *Best Management Practice ITIL Service Design*, UK  
 Taylor, Sharon, 2007 *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle*, UK

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, PPTI memiliki 60 layanan yang terdiri dari layanan aktif, layanan tidak aktif dan layanan yang dikembangkan. Dalam penelitian ini difokuskan pada 5 layanan, yaitu SICYCA, Stikomapps, Brilliant, Jaringan kabel, dan Jaringan nirkabel. PPTI membutuhkan katalog layanan yang dapat digunakan sebagai acuan untuk mengendalikan dan mengevaluasi layanan SICYCA, Stikomapps, BRILLIAN, jaringan kabel dan jaringan nirkabel. Hasil pembuatan katalog layanan didapatkan kebijakan layanan, deskripsi layanan, hubungan dengan bisnis dan keberlangsungan layanan TI, hubungan antara bisnis dan *technical support*, hubungan dengan *business relationship*

### SARAN

Peningkatan penelitian diharapkan dapat mendukung perkembangan jalannya proses bisnis PPTI, dengan ini penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

# PEMBUATAN MANAJEMEN KATALOG LAYANAN MENGUNAKAN ITIL PADA PPTI INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA

## ORIGINALITY REPORT

<b>19%</b>	<b>15%</b>	<b>0%</b>	<b>11%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>www.stikom.edu</b> Internet Source	<b>9%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to STIKOM Surabaya</b> Student Paper	<b>7%</b>
<b>3</b>	<b>www.shsu.edu</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>digilib.iain-tulungagung.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>ejournal.psikologi.fisip-unmul.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF

EXCLUDE  
BIBLIOGRAPHY OFF