

# Pengelolaan Strategik Layanan TI

Arrianto Mukti Wibowo

Materi diambil dari:  
Ward, John & Joe Peppard, *Strategic Planning for Information Systems*



# Agenda

- 5.1. Memahami strategi infrastruktur
- 5.2. Memahami strategi pemilihan teknologi
- 5.3. Memahami strategi pengembangan aplikasi



# Jenis Keahlian dalam TI

- Business service: kuat di bisnis, organisasi dan perencanaan
- Business support: bisnis & organisasi, dengan kemampuan teknis lumayan
- Development support: kuat diteknis, namun memiliki pemahaman bisnis yang mencukupi
- Technical services: kuat di teknis



# IT Service

- Jenis IT Service
- Karakteristik
- Model-model IT Service
- Kesenjangan dalam IT Service



# Jenis IT Service

- Strategy & planning service
- Application development service
- Application & technical service
  - Training, app change control, security control, first line problem resolution
- Technology delivery and maintenance service
  - Instal PC, kabel, hardware, upgrade software package, dsb.

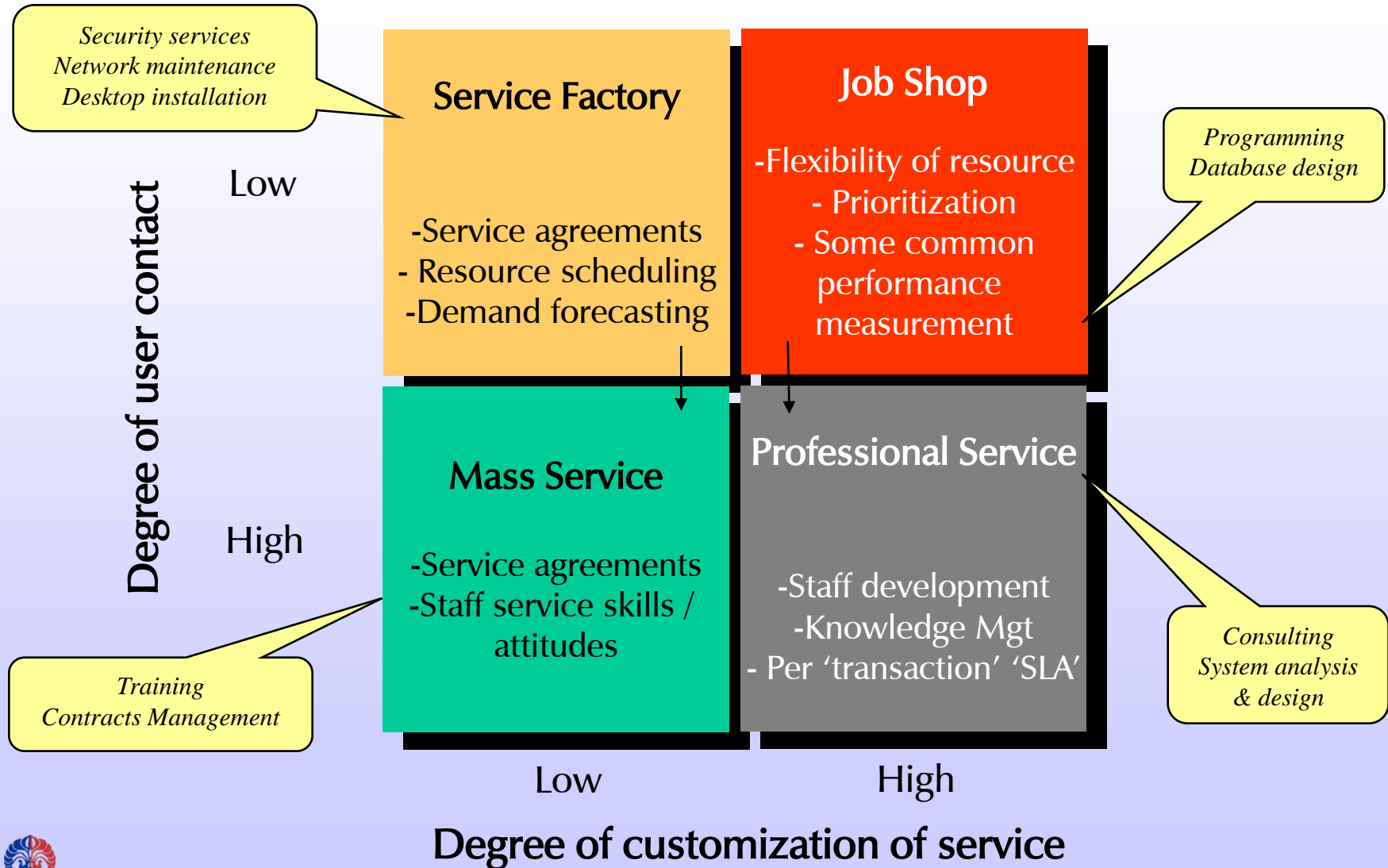


# Karakteristik IT Service

- Yang berperan adalah persepsi user, bukan kenyataannya
- Harus ada kegiatan untuk mengisi waktu kosong, kalau tidak ada user request
- Keahlian teknis problem solving akan dihargai, tetapi kualitas akan dilihat dari interaksi personal
- Semakin user paham bagaimana sulitnya proses layanan TI tersebut, mereka akan semakin memaklumi kinerja layanan TI. Kenapa? Soalnya sering tidak kelihatan oleh user.



# Generic Service Models : Key Issue & Example



# Kesenjangan (Gap)

Gap 1: Tidak memahami harapan user

- Kurang analisa
- Birokrasi yang berlebihan
- Komunikasi yang buruk

Gap 2: Salah menentukan standar layanan TI

- Tidak jelasnya tujuan layanan
- Kurangnya komitmen dari manajemen





### Gap 3: Kinerja bagian layanan yang rendah

- Ambiguitas dalam peran layanan TI
- Kurang sumber daya
- Kurang kontrol

### Gap 4: Komunikasi layanan yang buruk (what is the service?)

- Komunikasi yang tidak seragam terhadap user
- Sikap untuk terlalu menjanjikan-janjikan

### Gap 5: Perbedaan antara ekspektasi dan persepsi

- User tidak paham kesulitan dalam menyediakan layanan
- Ekspektasi sulit dicapai!



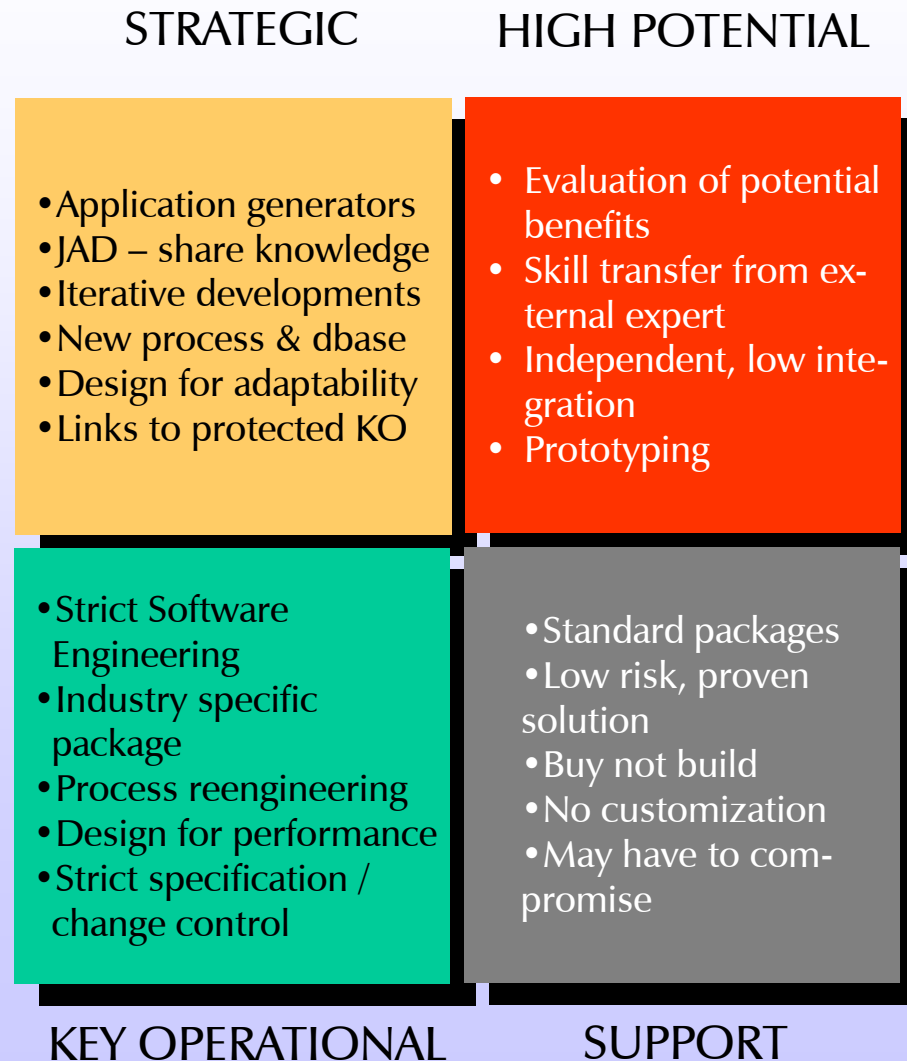
# Application Development

Isu-isunya antara lain:

- Bisa membangun aplikasi baru dengan cepat
- Integrasi di seluruh lini bisnis
- Aplikasi yang mudah dipergunakan
- Aplikasi yang fleksibel, bisa diperbaharui dengan mudah
- Semakin menyatu dengan proses bisnis, semakin penting



# Pendekatan Pengembangan



# Kasus khusus 'Enterprise System'

- Aplikasi Enterprise System (ES), seperti ERP, memiliki karakteristik:
  - Terintegrasi
  - Standar
  - Berdampak pada banyak unit-fungsional
- Ada yang berpendapat bahwa ES tidak masuk dalam kuadran manapun, karena bisa merupakan campuran.



# Kisah kegagalan & keberhasilan

## Kegagalan

- Proyek dipimpin unit SI/TI yang kurang pengetahuan bisnis
- Memudahkan segala sesuatu, menganggap requirement sudah jelas
- Anggapan resiko kecil
- Sedikit perubahan bisnis
- Melakukan terlalu banyak perubahan software
- Cost, no benefits

## Keberhasilan

- Dipimpin oleh unit fungsional, yang didukung oleh unit SI/TI
- Business process dikodifikasikan terlebih dahulu
- Paham perlu perubahan organisasi
- Ada perubahan proses bisnis / prosedur
- Mencari titik tengah antara fasilitas built-in software dengan kebutuhan bisnis yang optimal



# IT Infrastructure

“Enabled base of shared IT capabilities which provide the foundation for other business systems”

Mencakup antara lain:

- Jaringan, HW, SW
- Componentware (dipakai beberapa aplikasi), groupware
- ES!
- Architecture: physical & logical
- Policies, standards
- Management process



# Pentingnya infrastruktur

- Keberlanjutan kinerja pengembangan aplikasi
- Memaksimalkan data dan fasilitas yang ada
- Rapid application development
- Mengurangi kompleksitas sehingga meningkatkan fleksibilitas
- Meningkatkan kecekatan bisnis
- Kompatibilitas dengan industri
- Meningkatkan reach (anyone, anywhere) dan range (any application, anything)



# Terlupakan?

- Kelemahan pendekatan “Application Portofolio” dan penentuan proyek berbasis manfaat aplikasi adalah proyek infrastruktur sering terlupakan
- Mengapa?
- Karena dianggap “tidak menguntungkan”
- Akibatnya...? Hit & run projects.





# Isu Infrastruktur dengan Bisnis

- Berusaha mengaitkan dengan kebutuhan bisnis – meskipun sulit!
- Mengidentifikasi kemungkinan bisnis yang bisa dilakukan dengan suatu infrastruktur
- Investasi pesaing / industri di suatu teknologi infrastruktur
- Manager harus paham hal-hal dasar, agar tidak mudah dikelabuhi vendor



# Justifikasi Investasi Infrastruktur

- Application specific: benefits from the application that run on top of it
- Reduce operating cost, by using cost effective technology
- Enable growth in business transaction
- Changes in working practices, new ways of doing essentially the same thing

