

# Perancangan kerangka service level agreement dalam penyelenggaraan TI pada aplikasi korporat Global purchase order : studi kasus Perusahaan XYZ

Firdaus I. Santoso, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=126901&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Hubungan antara business users dan Departemen TI dalam rangka penyediaan dan penyelenggaraan layanan umumnya tidak mengandal kan kesepakatan tingkat layanan (SLA). Padahal keberadaan SLA dapat menjadi dasar pengukuran dan standar tingkat layanan yang dibutuhkan oleh business users seperti ketersediaan layanan (availability) dan respon times. Utamanya hal ini diperlukan untuk aplikasi-aplikasi kritikal dan core seperti Global Purchase Order (GPO) yang di implmentasikan pada Perusahaan XYZ.

Oleh karenanya perlu ditelaah mekanisme dan prosedur yang terkait pengembangan SLA. Dalam pengembangan SLA ini misalnya memperhatikan penerjemahan kebutuhan pengguna, survey dan wawancara untuk menangkap kebutuhan spesifik dari pengguna, analisa arsitektur layanan untuk mengidentifikasi komponen-komponen untuk tercapainya SLA, serta analisa proses bisnis untuk mendapatkan gambaran secara keseluruhan terhadap proses-proses yang berjalan di perusahaan dalam menjalankan bisnisnya.

Proyek Akhir ini mengembangkan kerangka pengelolaan SLA agar dapat membantu penerapan penyelenggaraan layanan TI di lapangan. Namun proyek ini tidak mencakup implementasi kerangka pengembangan SLA yang disempurnakan. Untuk implementasi lebih lanjut, kerangka ini perlu diuji dan di evaluasi bersama dengan kedua belah pihak penyedia dan pengguna layanan agar dapat mencapai hasil yang maksimal dan disepakati.

<hr>This relationship between business users and IT Department in term of providing services is generally not base on SLA. In fact, can be used as measurement and standard of service level that needed by the business users such as availability and response time. Most important that SLA is needed for core and mission-critical application like Global Purchase Order (GPO) which is implemented by XYZ Corporation.

Therefore, the mechanism and procedure need to be created to develop related SLA. This SLA development is concern to translate user requirement, survey and interview to capture specific user requirement, service architecture analyzing to identify whether SLA can be achieved, and business process analyzing to capture a big picture of the whole process running in the organization for doing business.

The Final Project discussed the development of SLA to help implementation of IT service in the field. However, this project is not cover the implementation of the SLA itself. For further mplementation, this SLA framework must be tested and evaluated with both party the service recipient and service provider to get maximum result and best suite with the organization.