

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Sistem Teknologi Informasi (IT System)

Menurut O'Brien (2004), sistem informasi adalah sebuah kombinasi teratur apapun dari orang-orang, hardware, software, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi.

Layanan yang diberikan PPTI kepada pengguna sebagai pendukung proses bisnis Stikom Surabaya untuk mencapai visi, misi dan tujuan. Terdapat fungsi bisnis yang diberikan PPTI kepada pengguna dan diperlukan adanya katalog layanan untuk *maintenance* dan mengevaluasi layanan yang diberikan.

2.2 Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) menurut Wibowo (2009) adalah:

1. Suatu kerangka umum yang menggambarkan *Best Practice* layanan manajemen TI.
2. ITIL menyediakan kerangka kerja bagi tatakelola TI, serta *wrapping* layanan.
3. ITIL memfokuskan diri pada pengukuran terus menerus dan perbaikan kualitas layanan TI yang disampaikan, baik dari perspektif bisnis dan pelanggan.

Menurut OGC (2007), ITIL menawarkan bimbingan praktek terbaik yang berlaku untuk semua jenis organisasi yang memberikan layanan kepada bisnis. Setiap publikasi membahas kemampuan yang memiliki dampak langsung pada kinerja penyedia layanan. Struktur praktek inti yaitu mengambil bentuk dalam

Service Lifecycle. Hal ini berulang dan multidimensi. Ini memastikan organisasi dibentuk untuk kemampuan *leverage* dalam satu area untuk belajar dan perbaikan pada orang lain. Inti (*Core*) diharapkan dapat memberikan struktur, stabilitas dan kekuatan untuk kemampuan manajemen layanan dengan prinsip tahan lama, metode dan alat. Ini berfungsi untuk melindungi investasi dan menyediakan dasar yang diperlukan untuk pengukuran, pembelajaran dan perbaikan.

2.2.1 The ITIL Value Proposition

Menurut OGC (2007), Semua penyedia layanan berkinerja tinggi memiliki karakteristik serupa. Ada kemampuan khusus yang melekat untuk mencapai keberhasilan dengan cara menunjukkan secara konsisten. Sebuah kemampuan inti adalah strategi mereka. Penyedia layanan mencapai apa yang membuat mereka berbeda dari pesaing mereka, dengan pemahaman intrinsik tentang bagaimana memberikan nilai kepada pelanggan. Dengan memahami tujuan bisnis pelanggan dan peran ITIL dalam memungkinkan tujuan tersebut harus dipenuhi. Kemampuan untuk melakukan hal ini tidak datang dari bereaksi terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi dari memprediksi melalui persiapan, analisis dan memeriksa pola penggunaan pelanggan.

Karakteristik penting berikutnya adalah penggunaan sistematis praktek manajemen pelayanan yang responsif, konsisten dan terukur, dan menentukan kualitas penyedia di mata pelanggan. Praktik-praktik ini memberikan stabilitas dan prediktabilitas, dan menyerap budaya penyedia layanan.

Karakteristik terakhir adalah kemampuan penyedia untuk terus menganalisa dan *fine tune* penyediaan layanan untuk menjaga stabil, layanan

belum adaptif dan responsif handal yang memungkinkan pelanggan untuk fokus pada bisnis mereka tanpa kekhawatiran untuk keandalan layanan TI.

2.2.2 *The ITIL Service Management Practice*

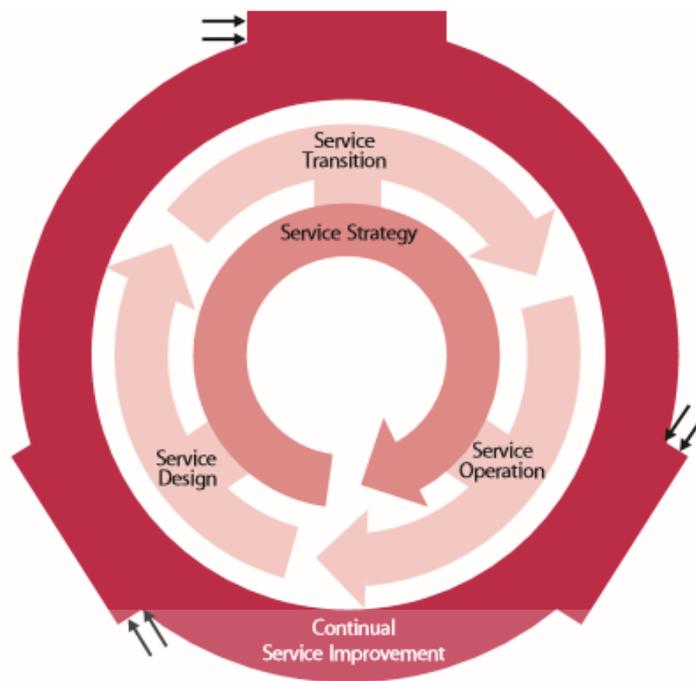
Menurut OGC (2007), Penggunaan IT saat ini telah menjadi utilitas bisnis. Hanya memiliki teknologi terbaik tidak akan memastikan memberikan keandalan utilitas. Profesional, responsif, manajemen layanan nilai-driven adalah apa yang membawa kualitas pelayanan kepada bisnis. Tujuan dari kerangka praktek ITIL Service Management adalah untuk memberikan layanan kepada pelanggan bisnis yang cocok untuk tujuan, stabil dan yang sangat handal, bisnis memandang mereka sebagai utilitas terpercaya.

2.2.3 *Service*

Menurut OGC (2007), *service* (layanan) adalah sarana penyampaian nilai kepada pelanggan dengan memfasilitasi hasil pelanggan ingin mencapai tanpa kepemilikan biaya dan risiko spesifik. Ada berbagai konteks tentang definisi layanan yang dapat diperluas, tetapi sebagai konsep dasar, pelayanan adalah sarana memberikan nilai, dan tidak peduli bagaimana organisasi memilih cara untuk mendefinisikan layanan.

2.2.4 *Navigating The ITIL Service Management Lifecycle*

Struktur praktik inti dalam ITIL yaitu mengambil bentuk dalam *service lifecycle*, dalam ITIL terdapat 5 inti *lifecycle*, dari semua inti berfungsi untuk menyelaraskan pelayanan TI dengan kebutuhan bisnis. Struktur ITIL *Service Lifecycle* dapat dilihat pada gambar 2.1



Gambar 2.1 ITIL *Service Lifecycle* (OGC, 2007)

2.3 *Service Design*

Menurut Hunnebeck (2011), layanan memberikan nilai yang benar untuk bisnis, mereka harus dirancang dengan tujuan bisnis. Desain meliputi organisasi TI secara keseluruhan, untuk itu organisasi secara keseluruhan yang memberikan dan mendukung layanan. Desain layanan (*service design*) adalah tahap dalam siklus hidup (*lifecycle*) yang berubah untuk strategi pelayanan (*service strategy*) menjadi rencana untuk memberikan tujuan bisnis. ITIL *service design* memberikan panduan untuk desain dan pengembangan layanan dan praktek manajemen pelayanan. Ini mencakup prinsip-prinsip desain dan metode untuk mengubah tujuan strategis dalam portofolio layanan dan aset layanan. Ruang lingkup ITIL *service design* tidak terbatas pada layanan baru. Ini termasuk perubahan dan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan atau

mempertahankan nilai kepada pelanggan selama siklus hidup layanan, kontinuitas pelayanan, pencapaian tingkat layanan, dan kesesuaian dengan standar dan peraturan. Ini panduan organisasi tentang bagaimana mengembangkan kemampuan desain untuk manajemen layanan.

Menurut OGC (2007), berlanjut dari *Service Strategy*, *Service Design* adalah tahap berikutnya dalam ITIL *Service Lifecycle*. Sementara *lifecycle*(siklus hidup) tidak sepenuhnya linear, setiap tahap dari perkembangan logis. Konsep-konsep kunci dari *Service Design* berkisar pada lima aspek desain dan desain dari layanan, proses layanan dan kemampuan layanan untuk memenuhi permintaan bisnis. Topik-topik utama tidak seluruh spektrum *Service Design*, namun unsur utama yang menggambarkan tujuan dari tahap ini dalam *Service Lifecycle*:

1. *Aspect of Service Design*
2. *Service Catalogue Management*
3. *Service Requirements*
4. *Service Design Models*
5. *Capacity Management*
6. *Availibility Management*
7. *Service Level Management*

Tujuan utama dari *Service Design* dalam tahap siklus hidup adalah desain layanan baru atau diubah untuk dimasukkan kedalam lingkungan hidup.

2.4 *Service Catalogue Management*

Menurut Hunnebeck (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. 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 dari portofolio layanan
3. Berhubungan dengan bisnis dan keberlangsungan layanan
4. Menghasilkan hubungan antara tim support, technical support layanan
5. Menghasilkan hubungan dengan *business relationship management*

Menurut OGC (2007), Selama bertahun-tahun, infrastruktur IT organisasi telah tumbuh dan berkembang, dan mungkin tidak selalu menjadi gambaran yang jelas dari semua layanan yang saat ini sedang disediakan atau pelanggan dari setiap layanan. Dalam rangka membangun gambaran yang akurat, disarankan bahwa IT Service Portofolio yang berisi *Service Catalogue* (Katalog Layanan) diproduksi dan dipelihara untuk menyediakan satu set akurat pusat informasi pada semua layanan dan untuk mengembangkan layanan terfokus.

Tujuan dari manajemen katalog layanan Manajemen adalah untuk mengelola informasi yang terkandung dalam katalog layanan dan untuk memastikan bahwa itu adalah akurat dan mencerminkan rincian saat ini, status, interface dan dependensi dari semua layanan yang sedang dijalankan atau sedang dipersiapkan untuk berjalan dalam lingkungan hidup.

Katalog layanan memberikan nilai bisnis sebagai sumber utama informasi tentang layanan TI yang disampaikan oleh organisasi penyedia layanan.

Hal ini memastikan bahwa semua bidang usaha dapat melihat sebuah gambaran yang akurat, konsisten dari layanan TI, rincian dan status mereka. Ini berisi pandangan menghadapi pelanggan dari layanan TI yang digunakan, bagaimana mereka dimaksudkan untuk digunakan, proses bisnis yang memungkinkan, tingkat dan kualitas layanan pelanggan yang diharapkan dari setiap layanan.

