BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *IT Service Management*

IT Service Management adalah Manajemen pelaksanaan dan pengelolaan layanan TI agar berkualitas dan memenuhi kebutuhan bisnis. *IT Service Management* dilakukan oleh penyedia layanan TI melalui campuran yang tepat dari orang, proses dan teknologi informasi. (OGC, 2011)

Arti dari pelayanan yaitu memberikan nilai kepada pengguna dengan memberikan fasilitas agar pengguna dapat mencapai keinginannya. Pelayanan memberikan fasilitas dengan cara meningkatkan performa dari kegiatan yang terkait dan menurunkan dampak dari batasan. Batasan yang dimaksud yaitu mulai dari terbatasnya teknologi yang digunakan, kurangnya biaya atau kapasitas, regulasi dan lainnya. Hasil akhir dari pelayanan ini yaitu meningkatkan probabilitas agar tujuan akhir dapat tercapai.

Dalam hal pelayanan, tentunya kepuasan pengguna juga perlu untuk diperhatikan. Masalah yang seringkali dihadapi ketika memperhatikan kepuasan pengguna yaitu permintaannya yang mudah berganti seiring berjalannya waktu, dan perusahaan yang tidak dapat mengikuti hal tersebut maka tentunya akan membuat perusahaan tersebut jatuh. Pelayanan dikategorikan menjadi 3, yaitu:

1. *Core Services*
2. *Enabling Services*
3. *Enhancing Services*

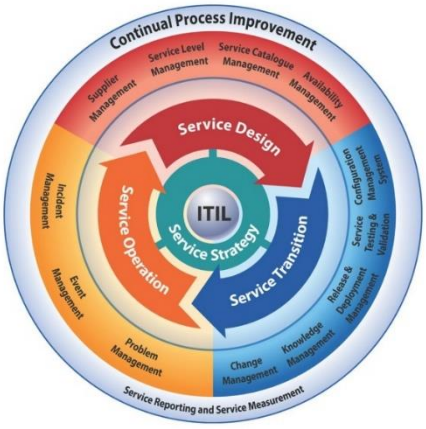
Manajemen layanan STI tidak hanya sekedar memberikan layanan saja, tetapi dalam setiap layanan, proses atau infrastruktur komponen terdapat siklus hidup yang perlu diatur dan dipertimbangkan dalam bentuk desain strategi dan transisi operasi untuk perbaikan berkelanjutan. Input dalam manajemen layanan STI adalah sumber daya dan kemampuan yang mewakili aset penyedia layanan. Sedangkan outputnya adalah layanan yang memberikan nilai kepada pengguna.

Manajemen layanan STI yang efektif itu sendiri merupakan aset strategis dari penyedia layanan STI yang menyediakan kemampuan untuk melaksanakan bisnis utama dalam memberikan nilai kepada pengguna melalui pemenuhan kepuasan pengguna yang ingin dicapai. Mengadopsi *best practice* yang baik dapat membantu penyedia layanan STI untuk membuat sistem manajemen pelayanan yang efektif. *Best practice* yang baik adalah yang telah terbukti dapat meningkatkan efektivitas kinerja. *Best practice* yang baik dapat datang dari berbagai sumber, termasuk kerangka umum (seperti ITIL, COBIT dan CMMI), standar (seperti ISO / IEC 20000 dan ISO 9000), dan pengetahuan milik individu dan organisasi (Bon, 2007).

2.2 ITIL V3

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah seperangkat konsep dan praktik untuk mengelola layanan TI, pengembangan dan operasi TI.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA



Gambar 2. 1 ITIL V3 2011 *Service Lifecycle*(sumber: www.mkk.tr)

ITIL memberi deskripsi rinci sejumlah praktik penting TI dan menyediakan daftar komprehensif tugas dan prosedur yang didalamnya setiap organisasi dapat menyesuaikan dengan kebutuhannya sendiri (H.M & Abdillah, 2011). Nama ITIL adalah merek dagang terdaftar atas milik *United Kingdom's Office of Government Commerce* (OGC). ITIL dibangun dengan menggunakan perspektif proses pengendalian dan pengelolaan Operasi, persepktif ini dikenal dengan siklus *Plan-Do-Check-Act* (PDCA). ITIL memiliki 5 proses yaitu:

a) *Sevice Strategy*
b) *Service Design*
c) *Service Transition*
d) *Service Operation*
e) *Continual Service Improvement*

2.3 *Service Design*

Service Design adalah Sebuah bagian dalam siklus ITIL. *Sevice Design* termasuk desain dari layanan, yang mengatur praktek, proses dan kebijakan yang diperlukan untuk mewujudkan strategi penyedia layanan dan untuk

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

memfasilitasi pengenalan layanan ke dalam lingkungan yang didukung. (OGC, 2011)

Service Design memberikan panduan kepada organisasi TI untuk dapat secara sistematis dan *best practice* mendesain dan membangun layanan TI maupun implementasi ITSM itu sendiri. *Service Design* berisi prinsip-prinsip dan metode-metode desain untuk mengkonversi tujuan-tujuan strategis organisasi TI dan bisnis menjadi portofolio/koleksi layanan TI serta aset-aset layanan, seperti *server*, *storage* dan sebagainya.

Ruang lingkup *Service Design* tidak hanya untuk mendesain layanan TI baru, namun juga proses-proses perubahan maupun peningkatan kualitas layanan, kontinyuitas layanan maupun kinerja dari layanan.

Proses-proses yang dicakup dalam *Service Design* yaitu:

1. *Service Catalog Management*
2. *Service Level Management*
3. *Supplier Management*
4. *Capacity Management*
5. *Availability Management*
6. *IT Service Continuity Management*
7. *Information Security Management*

Dalam penelitian ini lebih berfokus pada proses nomor 2 yaitu *Service Level Management* yang bertujuan untuk memberikan mekanisme pengelolaan tingkat layanan TI di PPTI.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

2.4 *Service Level Management*

Service Level Management (SLM) adalah proses penting untuk setiap penyedia layanan TI organisasi yang bertanggung jawab untuk menyetujui dan mendokumentasikan target tingkat layanan dan bertanggung jawab dalam *Service Level Agreement* (SLA) dan *Service Level Requirement* (SLR) untuk setiap layanan dan terkait kegiatan dalam IT. (OGC, 2011)

2.4.1 *Service Level Agreement*

Perjanjian antara penyedia layanan TI dan pengguna. Sebuah perjanjian tingkat layanan yang menggambarkan layanan TI, dokumen target tingkat layanan, dan menentukan tanggung jawab IT penyedia layanan dan pengguna. Satu perjanjian dapat mencakup beberapa layanan IT atau beberapa pengguna. (OGC, 2011)

2.4.2 *Service Level Requirment*

Sebuah kebutuhan pengguna untuk aspek dari suatu layanan TI. Persyaratan tingkat layanan didasarkan pada tujuan bisnis dan digunakan untuk bernegosiasi setuju target tingkat layanan. (OGC, 2011)

2.4.3 *Operational Level Agreement*

Perjanjian antara layanan TI penyedia dan bagian lain yang sama organisasi. Ini mendukung layanan TI penyedia pengiriman layanan TI kepada pengguna dan mendefinisikan barang atau jasa yang akan diberikan dan tanggung jawab kedua belah pihak. (OGC, 2011)

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

2.4.4 *Service Improvement Plan*

Sebuah rencana formal untuk melaksanakan perbaikan proses atau layanan TI melalui peninjauan berkala pada pelayanan IT. (OGC, 2011). Dokumen ini bertujuan untuk menuliskan rencana formal untuk melaksanakan perbaikan pada layanan yang berbasis TI agar dapat selalu mencapai target yang lebih baik serta meningkatkan kepuasan pengguna.

2.4.5 Standar Operasional Prosedur

Standart Operational Procedure (SOP) adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplementasikandan melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan dalam pedoman. Pada dasarnya, prosedur merupakan instruksi tertulis sebagai pedoman dalam menyelesaikan sebuah tugas rutin atau tugas yang berulang (repetitif) dengan cara yang efektif dan efisien, untuk menghindari terjadnya variasi atau penyimpangan yang dapat mempengaruhi keinerja organisasi secara keseluruhan. (Tathagati, 2013)

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA