

## **BAB II DASAR TEORI**

### **A. *Information Technology Service Management***

*Information Technology Service Management* atau yang biasa dikenal dengan singkatan ITSM, adalah metode yang digunakan untuk mengelola teknologi informasi. ITSM sendiri berfokus pada layanan kepada pelanggan (Iden dan Eikebrokk, 2013). Teknologi informasi digunakan untuk memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggan, sehingga pelanggan dapat menerima berbagai fasilitas yang dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi. Adapun manfaat yang bisa didapat dari menggunakan ITSM adalah dapat meningkatkan mutu pelayanan, dapat mengontrol proses bisnis menjadi terpusat, meningkatkan kepercayaan pelanggan dan meningkatkan profit.

ITSM umumnya digunakan untuk menangani masalah operasional manajemen TI. daripada berfokus pada pengembangan teknologi.

### **B. *Infrastructure Technology Information Library***

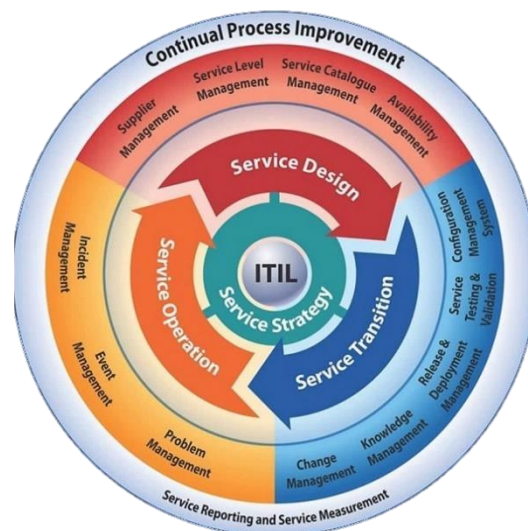
*Infrastructure Technology Information Library* atau ITIL adalah framework yang umum digunakan analisis bisnis dalam mendefinisikan roadmap infrastruktur TI dan dijadikan sebagai best practice dari Service Management IT karena memiliki konsistensi dan komprehensif yang baik.

*Infrastructure Technology Information Library* memiliki beberapa manfaat yakni dapat meningkatkan kepuasan pengguna, meningkatkan efisiensi dari layanan karena langsung mengarah untuk meningkatkan *profit* dari bisnis serta dapat melakukan penghematan keuangan dengan mengurangi pekerjaan yang diulang, ITIL juga dapat meningkatkan manajemen sumber daya dan mempercepat pengambilan keputusan dan mengoptimalkan risiko yang ada.

*Infrastructure Technology Information Library* memiliki 5 komponen yakni:

1. *Service Strategy*, yakni digunakan untuk memberikan panduan implementasi ITSM pada sebagai sebuah kemampuan perusahaan dan asset strategis.
2. *Service Design*, berisikan prinsip desain dalam pengonversian tujuan strategis dari perusahaan serta menjadikan bisnis menjadi portofolio TI seperti layanan seperti server, penyimpanan dan lain-lain.
3. *Service Transition*, berfungsi untuk menyediakan pedoman untuk perusahaan agar mengembangkan kemampuan dengan mengubah hasil desain layanan TI kedalam lingkungan operasional.

4. *Service Operation*, merupakan tahapan pada lifecycle dimana sudah mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan.
5. *Continual Service Improvement*, berfungsi dan berisikan panduan dalam menyusun kualitas layanan proses desain, transisi dan pengoperasiannya.



Gambar 2. 1 Lifecycle ITIL

### C. Service Strategy

*Service Strategy* adalah tahapan *lifecycle* ITIL proses pertama yang bertujuan untuk mendefinisikan strategi layanan TI agar tujuan bisnis pelanggan terpenuhi. pada ITIL Versi 3 terdapat lima proses yang ada pada *service strategy*, yaitu:

#### 1. *Service Portofolio Management*

Merupakan proses yang menentukan penerimaan layanan berdasarkan potensi pengembalian dan risiko yang dapat diterima.

#### 2. *Financial Management*

Merupakan tahapan pengidentifikasian biaya dalam proses penyediaan layanan seperti mengelola penganggaran, akuntansi, serta penentuan harga jual layanan TI.

#### 3. *Demand Management*

Merupakan suatu proses dimana akan dipastikan penyedia layanan mempunyai kapasitas yang mampu memenuhi permintaan pelanggan.

#### 4. *Strategy Management*

Merupakan proses merumuskan strategi bagi penyedia layanan agar organisasi dapat mencapai tujuan bisnis dengan menyediakan layanan TI yang sesuai dengan kemampuan.

### *5. Business Relationship Management*

Adalah proses pemenuhan kebutuhan pelanggan baik ketika ada perubahan ataupun tidak ada.