

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Layanan Teknologi Informasi

Layanan teknologi informasi perlu adanya peningkatan kualitas layanan agar lebih efektif dan efisien. Pengembangan layanan teknologi informasi dibutuhkan sarana yang menjadi panduan dalam mengelola layanan teknologi informasi tersebut [1].

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan teknologi informasi dibutuhkan sebuah panduan untuk mengelola layanan teknologi informasi tersebut.

2.2 *Information Technology Service Management (ITSM)*

Information Technology Service Management (ITSM) adalah konsep manajemen dalam memberikan layanan teknologi informasi secara baik dan berhasil kepada pelanggan, bisa juga suatu metode pengolahan system filosofis yang terpusat pada perspektif konsumen layanan TI terhadap bisnis perusahaan[2].

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa definisi ITSM ialah konsep manajemen layanan TI yang terpusat pada perspektif konsumen terhadap bisnis perusahaan.

2.3 *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*

ITIL adalah suatu kerangka kerja umum yang menggambarkan *best practice* layanan manajemen TI, ITIL menyediakan kerangka kerja bagi tata kelola TI, ITIL memfokuskan diri pada pengukuran terus menerus dan perbaikan kualitas layanan TI yang disampaikan baik dari perspektif bisnis dan pelanggan [3].

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa ITIL adalah *framework* bagi layanan manajemen TI yang berfokus pada pengukuran serta perbaikan kualitas layanan TI dari perspektif bisnis dan pelanggan.

2.4 *Information Technology Infrastructure Library Version 3 (ITIL V3)*



Gambar 2. 1 ITIL Version 3

ITIL V3 merupakan konsep kebijakan yang dapat mengintegrasikan manajemen teknologi informasi ke dalam proses bisnis perusahaan. ITIL V3 juga dapat digunakan sebagai referensi saat membuat model kerja yang terstruktur [4].

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa ITIL V3 digunakan sebagai acuan referensi untuk membuat model kerja yang terstruktur serta mempunyai beberapa keuntungan yang didapatkan saat menggunakan ITIL.

2.5 *Service Operation*

Di dalam *service operation* terdapat pengelolaan layanan TI untuk menjaga kepuasan dan kepercayaan bisnis melalui penyampaian TI, dan meminimalisir dampak dari gangguan layanan terhadap aktivitas bisnis.

Service Operation terdapat lima proses yaitu *Event Management*, *Incident Management*, *Problem Management*, *Request fulfilment* dan *Access Management* [5].

2.6 Aplikasi ODOO

Software Odoo merupakan aplikasi ERP bersifat *open source* yang dilengkapi dengan berbagai modul bisnis. Software Odoo dibangun menggunakan bahasa pemrograman Python, XML, dan JavaScript serta PostgreSQL untuk manajemen databasenya. Aplikasi *Odoo* didesain untuk menangani berbagai jenis usaha yaitu perusahaan jasa, perusahaan dagang, dan perusahaan manufaktur [6].

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa *software Odoo* adalah aplikasi opensource yang mempunyai berbagai macam modul dan digunakan untuk menangani berbagai jenis usaha.

2.7 Maturity Level

Maturity level adalah cara untuk mengukur organisasi dapat mengelola teknologi informasi dari berbagai aspek untuk mencapai tujuan. Semakin tinggi nilai atau angka yang diperoleh pada *maturity level* maka akan semakin baik pula proses pengelolaan layanan teknologi informasi, hal ini secara tidak langsung bermakna reliable yang artinya membuat semakin yakin bahwa dukungan teknologi informasi dalam proses pencapaian proses pencapaian tujuan [7].

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa *maturity level* ialah sebuah cara untuk mengukur pengelolaan layanan teknologi informasi dari berbagai aspek dan jika nilai yang diperoleh pada maturity level tersebut semakin baik maka pengelolaan layanan teknologi informasi di organisasi tersebut sangat baik untuk proses mencapai tujuan. Berikut adalah table tingkatan penilaian beserta penjelasan pada *maturity level*:

Tabel 2. 1 *Maturity Level*

No	Level
0	<i>Non-existent</i>
1	<i>Initial</i>
2	<i>Repeatable</i>
3	<i>Defined</i>
4	<i>Managed</i>
5	<i>Optimized</i>