

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. ITSM (information Technology Service Management)**

Manajemen Layanan Teknologi Informasi atau biasa dikenal dengan arti ITSM adalah suatu metode pengurusan system teknologi informasi (TI) yang memfokuskan pada sudut pandang pelanggan layanan TI mengenai bisnis industri.

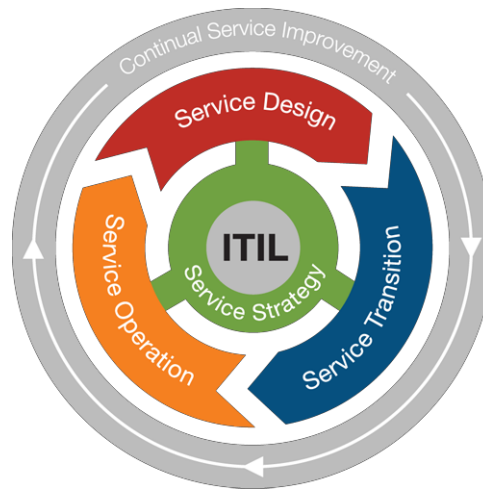
ITSM mengacu pada sekumpulan proses, strategi, dan ketentuan yang dapat mendukung perusahaan dalam perencanaan, pengelolaan, dan pengimplementasian layanan TI. Tujuan paling penting ITSM adalah menyelaraskan TI demi kepentingan bisnis.

ITSM memfokuskan kepada proses, rencana kerja dan metode berorientasi untuk meningkatkan proses (seperti Six Sigma, TQM, Manajemen Proses Bisnis, CMMI dan lainnya). ITSM tidak mengurus rincian pemakaian barang distributor tertentu ataupun detail teknis dari sistem yang dikelola, melainkan memfokuskan upaya penyediaan rencana kerja untuk mengatur aktivitas TI dan interaksi antara departemen staf teknis dan pengguna TI.

#### **B. Information Technology Infrastructure Library (ITIL)**

ITIL adalah sekumpulan konsep, teknik manajemen infrastruktur, pengembangan dan manajemen layanan TI (IT Service Management) yang telah diterima sebagai sebuah standar dalam industri pengembangan program seluruh negara. pada ITIL sendiri hanya berfokus pada pelayanan konsumen (customer) dan tidak melibatkan proses penyesuaian skema organisasi dengan skema TI yang telah dikembangkan.

ITIL v3 adalah kerangka kerja dari kantor perdagangan pemerintah (OGC) yaitu kerangka kerja yang banyak dipakai di dunia dalam pendekatan untuk pengukuran manajemen pelayanan IT, dan merupakan praktik terbaik dari manajemen pelayanan IT secara keseluruhan untuk dikembangkan dan diadaptasikan dalam kemajuan dan perkembangan sistem (Rudd, Colin, 2004). ITIL V3 sendiri memiliki 5 (lima) fokus domain, yaitu Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, kemudian Continual Service Improvement (Wahyu Setiawan, Sulistiowati, 2014)



**Gambar 2. 1 Framework ITIL V3**

### **C. Service Transition**

Service Transition atau transisi layanan memandu organisasi TI untuk membuat perubahan pada hasil perencanaan layanan TI baik rencana baru ataupun spesifikasi desain yang dikonversi ke bagian operasional. Transisi layanan adalah siklus ketiga ITIL. Dengan bantuan transisi layanan, layanan TI yang akan dikembangkan disesuaikan dengan layanan TI yang digunakan dalam organisasi, melakukan review pada layanan, dan mengontrol layanan TI yang akan digunakan. Tujuan pemeriksaan adalah untuk menemukan kelemahan atau kekurangan agar diubah sebelum di aplikasikan

Proses yang ada pada service transition:

Ada 7 proses tahap service transition yaitu:

1. Transition planning and support:

Aktivitas untuk memberikan perancangan transisi layanan sistem lama menjadi layanan sistem baru. Aktivitas service transition biasa digunakan sebagai pekerjaan atau bagian dari pekerjaan lain agar perusahaan dapat mengkoordinasikan sumber daya mereka butuhkan.

2. Change management:

Proses transisi layan utama dalam service transition yang bertanggung jawab mengontrol dan memastikan bahwa semua perubahan pada layanan tercatat, terevaluasi, dihasilkan secara menguntungkan dan layanan TI diganggu sedikit mungkin.

3. Service Asset and Configuration Management:

Tujuan dari proses ini adalah untuk mencatat, mendokumentasikan, dan memperbarui konfigurasi dan asset yang diperlukan layanan TI yang dikelola oleh fasilitator layanan.

4. Release and Deployment Management:

Proses perencanaan, penjadwalan, pengendalian pembangunan dan pengendalian proses rilis layanan melalui pengujian dan implementasi dalam sistem layanan. Tujuannya untuk meyakinkan bahwa mutu layanan sebelumnya tetap terjamin.

5. Service Validation and Testing:

Proses untuk memastikan bahwa layanan yang ditunjukkan memenuhi keinginan klien atau customer sesuai dengan tingkat target yang telah disetujui dan operasional TI bisa membantu layanan tersebut.

6. Change evaluation:

Proses launching atau peluncuran kepada layanan yang baru, atau mempublikasikan pergantian baru dalam pengoperasian layanan yang sudah berjalan.

7. Knowledge Management:

Proses menyatukan, mendokumentasikan, menganalisis, menggunakan, merapikan, membagi, dan memperbarui informasi yang diperlukan untuk mengelola data organisasi terkait pada layanan TI. perancangan ini adalah untuk menaikan efisiensi.

#### **D. APLIKASI ODOO**

Odoo yaitu sebuah aplikasi manajemen bisnis yang bersifat terbuka sumbernya dengan beraneka ragam peran manajemen semacam Customer Relationship Management (CRM), E-commerce, Tagihan, Manajemen Inventori, Akuntansi, manajemen Keuangan, Manajemen Gudang, Manufaktur, Manajemen Proyek, dan Manufaktur. Dengan menerapkan seluruh fungsi. Odoo menggunakan sistem Enterprise Resource Planning (ERP) yang mengorganisasikan beragam komponen bisnis yang menyatu dengan satu aplikasi.

## E. MATURITY LEVEL

Tingkat kematangan merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat perkembangan proses manajemen, yaitu dengan menguji seberapa besar kenaikan manajemen tersebut. Seberapa besar perkembangan atau peningkatan bergantung kepada pencapaian tujuan. Maturity level merupakan instrumen berharga bagi manajer Teknologi Informasi, karena dapat digunakan untuk menilai situasi perusahaan saat ini dan mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan yang wajar.

Dalam pengelolaan manajemen TI (Teknologi Informasi), Maturity level telah terbukti menjadi alat yang penting karena memungkinkan organisasi untuk memposisikan diri dengan lebih baik dan membantu menemukan solusi yang lebih baik terhadap perubahan.

Pengelompokan tingkat kematangan dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 2. 1Tingkat Kematangan TI pada Perusahaan**

Indeks Kematangan	Level Kematangan
0 – 0.49	0 - Non-Existent
0.50 – 1.49	1 - Initial-Ad Hoc
1.50 – 2.49	2 - Repeatable But Intuitive
2.50– 3.49	3 - Define Process
3.50– 4.49	4 - Manage and Measure
4.50 – 5.00	5 – Optimized

Maturity Level akan menurunkan risiko dan memaksimalkan efisiensi, menurunkan kesalahan dan menaikkan jumlah proses sehingga bisa dikontrol kualitasnya dan memajukan penghematan dalam hal pemakaian sumber daya Teknologi Informasi. Maturity mempunyai 6 tingkat kematangan yaitu tingkat 0 atau (non-existent) sampai 5 (optimized). Keenam tingkat yaitu:

1. Level 0 Non-Existent: adalah fase awal perusahaan, organisasi pada fase ini tidak bisa menentukan masalah yang bisa ditangani. manajemen belum memerlukan proses dari TI dan karena itu tidak perlu melakukan pemantauan.
2. Level 1 Initial/AdHoc: Organisasi dianggap menyadari masalah yang membutuhkan penanggulangan. Sudah terdapatnya persiapan pemebentukan sistem yang dioperasikan oleh komputer. Secara umum

prosedur proses manajemen tidak teratur. Organisasi juga telah mengambil inisiatif untuk mengaplikasikan TI namun masih bersifat informal.

3. Level 2 Repeatable but intuitive: pada fase ini, perusahaan dapat merancang, mengelola, juga mengimplementasikan sistem TI yang lebih fokus. perusahaan memiliki prototype perencanaan TI yang berulang tetapi tidak teratur secara resmi.
4. Level 3 Defined process: pada titik ini perusahaan sudah mencatat seluruh proses TI dengan baik. Pemahaman perusahaan untuk perlunya manajemen agar pengelolaan TI memiliki aturan-aturan dalam organisasi.
5. Level 4 Managed and measurable: pada fase ini, pihak dari manajemen perusahaan mampu mengelola prosedur dengan terarah, perkembangan system diarahkan dan dilaksanakan secara teratur. Prosedur TI secara formal sudah mengimplementasikan dan selalu mengevaluasi agar menoptimalkan layanan perusahaan.
6. Level 5 Optimised: perusahaan mengikuti best practice saat prosedur mekanisme pada system berjalan dengan baik. TI menjadi sebuah kebutuhan bagi manajemen perusahaan dan digunakan menjadi landasan kesuksesan dalam sebuah layanan.