

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Sistem Informasi

Sistem informasi adalah sistem yang menyediakan informasi manajemen untuk pengambilan keputusan dan menyediakan informasi untuk operasional perusahaan, yang merupakan gabungan antara personel, teknologi informasi dan prosedur organisasi. Biasanya, perusahaan atau badan usaha memberikan beberapa informasi yang berguna untuk manajemen. [1]

Sebagai contoh : Perusahaan toko buku mempunyai sistem informasi yang menyediakan informasi penjualan buku-buku setiap harinya, serta stock buku-buku yang tersedia, dengan informasi tersebut, seorang manajer bisa membuat keputusan, stock buku apa yang harus segera mereka sediakan untuk toko buku mereka, manajer juga bisa tahu buku apa yang paling laris dibeli konsumen, sehingga mereka bisa memutuskan buku tersebut jumlah stocknya lebih banyak dari buku lainnya. [2]

Sistem informasi manajemen menjadi tolak ukur pengambilan keputusan organisasi atau tim. Melalui sistem informasi manajemen, area kerja yang terkait dengan analisis manajemen dapat diselesaikan. Di balik permintaan akan ilmu sistem informasi manajemen, ada tujuan pentingnya penggunaan pengetahuan ini. Tiga tujuan penting yang harus dipatuhi oleh sistem informasi meliputi penghitungan harga, perencanaan, dan pengambilan keputusan. Dengan mempertahankan ketiga tujuan ini, analisis dapat diselesaikan dan solusi dapat ditemukan. Ilmu sistem informasi manajemen dapat digunakan secara luas. Penelitian dapat dilakukan tidak hanya dari manajemen itu sendiri, tetapi juga di bidang kedokteran, pendidikan, industri, dll. Konsep sistem informasi manajemen itu sendiri sebenarnya dimulai pada tahun 1960-an. Namun seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan maka definisi atau pengertian sistem informasi manajemen juga berkembang. Ini adalah tiga definisi berbeda dengan esensi yang sama. [3]

B. Manajemen Layanan Teknologi Informasi

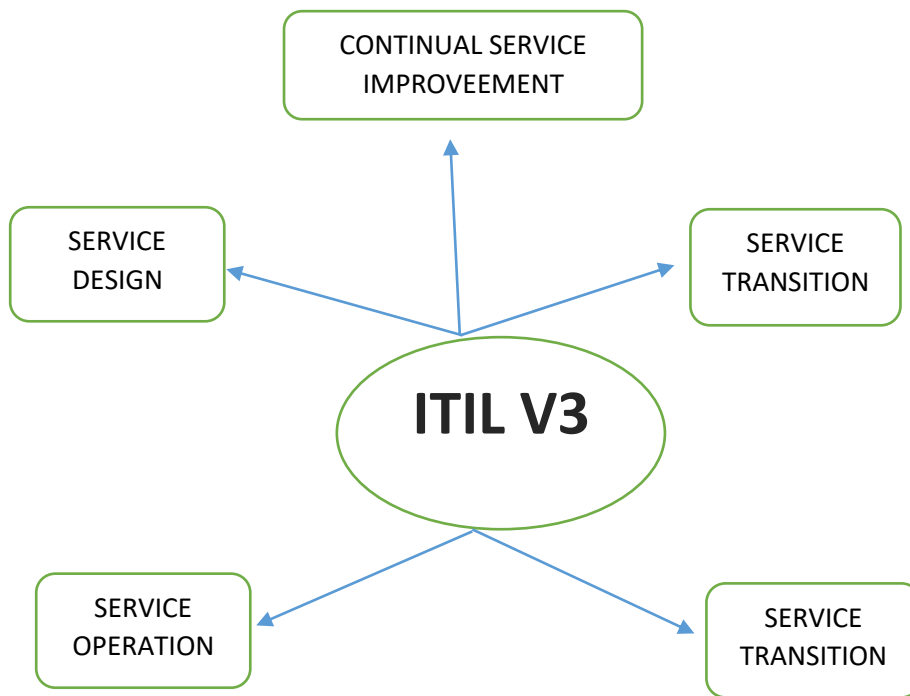
Manajemen Layanan Teknologi Informasi/Information Technology Service management (ITSM) adalah sebuah disiplin ilmu yang berfokus pada bagaimana sebuah layanan teknologi informasi dikelola. ITSM dapat juga didefinisikan sebagai bagaimana sebuah organisasi mengelola sebuah layanan mulai dari proses perencanaan, perancangan, implementasi dan evaluasi dari suatu layanan. [4]

C. ITIL

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Ini memiliki kerangka kerja yang dikembangkan oleh Office of Government Commerce (OGC). ITIL adalah metode manajemen layanan TI yang paling banyak diterima di dunia. ITIL adalah seperangkat praktik terbaik yang berasal dari manajemen layanan TI yang konsisten dan komprehensif, yang menyediakan metode berkualitas tinggi untuk mencapai efektivitas dan efisiensi bisnis dalam penggunaan sistem informasi. ITIL masih merupakan kerangka kerja yang dapat dikembangkan dan disesuaikan saat mengembangkan sistem [5]

Menurut Erna Infitahrina mengingat persaingan bisnis yang semakin ketat, maka diperlukan peningkatan kualitas layanan pendukung perusahaan kepada pelanggan, baik dari sisi klien maupun dari sisi bisnis, pencapaian tujuan tersebut menghadapi banyak tantangan. Tantangan yang dihadapi pelanggan antara lain kenyamanan pelanggan, komitmen, pemilihan metode pelayanan yang tepat, dan penyelesaian masalah dengan cara yang paling sederhana. menjaga kepercayaan pelanggan, meningkatkan kualitas dan meningkatkan ekspektasi atau ekspektasi pelanggan. Sedangkan dari sisi bisnis, tantangan tersebut adalah kompleksitas bisnis, siklus bisnis, persaingan yang semakin ketat, masalah biaya, perkembangan teknologi, dan peningkatan perhatian pada layanan pelanggan.[6]

- Kerangka Kerja ITIL [7] :



D. Website

Website adalah halaman informasi yang di sediakan melalui jalur internet sehingga bisa di akses seuruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet. Website merupakan komponent atau kumpulan komponen yang terdiri dari teks,gambar,suara animasi sehingga lebih merupaka media informasi yang menarik untuk di kunjungi. sebuah situs web sering pula di singkat menjadi situs saja :web site,site adalah sebutan bagi sekelompok halaman web,yang umumnya merupakan bagian dari suatu nama domain atau subdomain di WWW di internet.WWW terdiri dari seluruh situs web yang tersedia kepada publik.Halaman sebuah situs web di akses dari sebuah url yang menjadi "akar" yang di sebut homepage dan biasanya di simpan dalam server yang sama.Tidak semua situs web dapat di akses dengan gratis.Beberapa situs web memerlukan pembayaran agar dapat menjadi pelanggan,misalnya situs situs yang menampilkan pornografi,situs situs berita,layanan surat elektronik dan lain lain. [8]

E. Internet

Internet adalah jaringan komputer yang luas, biasanya disebut jaringan global. Dengan bantuan Internet, Anda akan dapat mencari jutaan informasi, termasuk informasi tentang kota dunia, pemerintah, budaya, teknologi, individu, berita (majalah dan surat kabar di seluruh dunia), perangkat lunak komputer, iklan perusahaan di seluruh dunia, dan iklan pribadi. . , Informasi tentang produk terbaru dan informasi lainnya. Selain itu, internet juga dapat digunakan untuk mencari teman, berhubungan dengan pasangan, berkirim berita, alat komunikasi, alat hiburan (seperti game), dll. Internet terdiri dari jutaan halaman, dan setiap halaman disebut Web. Pada saat yang sama, halaman pertama yang muncul saat Anda membuka browser (Internet Explorer atau Netscape Communicator) disebut halaman beranda. Namun web sering juga disebut website atau homepage. [8]

F. Use Caser

Diagram use case adalah diagram yang menggambarkan hubungan antara aktor dan sistem. Use case diagram dapat menggambarkan interaksi antara satu atau lebih aktor dan sistem yang akan dibuat. Use case diagram juga dapat digunakan untuk mengetahui fungsi-fungsi dalam sistem, dan juga dapat menunjukkan interaksi aktor dengan sistem. Kemudian komponen ini menggambarkan komunikasi antara aktor dan sistem yang ada. Oleh karena itu, use case dapat disajikan dengan urutan yang sederhana dan mudah dipahami oleh konsumen. [2]

Manfaat dari use case sendiri adalah untuk memudahkan komunikasi dengan menggunakan domain expert dan juga end user, memberikan kepastian pemahaman yang pas tentang requirement atau juga kebutuhan sebuah sistem. [3]

Use case menggambarkan serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk menghasilkan beberapa output. Setiap use case menjelaskan bagaimana user memicu hal yang harus dikerjakan oleh sistem. Membuat use case sangat penting setiap membuat perubahan pada proses bisnis yang secara signifikan akan membuat cara orang bekerja menjadi berubah. Use case menjelaskan apa yang akan dilakukan sistem dari perspektif pengguna. Maka dari itu, sangat penting untuk melibatkan user dalam pembuatan use case sehingga user memahami interaksi yang direncanakan untuk sistem yang akan dikembangkan. selain itu,

user membantu memastikan bahwa tidak ada langkah atau tugas penting yang dihilangkan dari use case. [9]

G. Service Design

ITIL domain service design yang terdiri atas service catalogue management , service level management , capacity management , availability management, IT service continuity management, information security management , and supplier management. Desain layanan merupakan salah satu tahapan dalam siklus hidup layanan ITIL secara keseluruhan. Tujuan dan sasaran utama desain layanan (1) proses ini memastikan bahwa dapat memberikan manfaat terhadap bisnis yang sudah disepakati, (2) proses yang dilakukan dapat menunjang terhadap siklus hidup layanan, (3) dapat mengidentifikasi serta mengelola terhadap risiko bisnis, (4) membangun infrastruktur TI yang aman, lingkungan layanan TI nyaman, arsitektur TI, kebijakan terhadap layanan, serta dokumen yang tersimpan dengan baik sehingga dapat menjadi solusi untuk kualitas layanan TI, (5) menempatkan sumber dayanya sesuai dengan kemampuan dan keahliannya, (6) semua elemen saling berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan TI. Dalam prosesnya desain layanan tergantung terhadap empat elemen penting yang dikelompokkan dalam P. [10]

1. People : orang-orang, keahlian dan kemampuan yang terlibat dalam penyediaan layanan TI.
2. Product : teknologi dan sistem manajemen yang digunakan dalam memberikan layanan TI.
3. Processes : proses, peran dan aktifitas yang terlibat dalam penyediaan layanan TI.
4. Partners : vendor, perusahaan dan penyedia yang digunakan untuk memberikan dan mendukung penyediaan layanan TI.