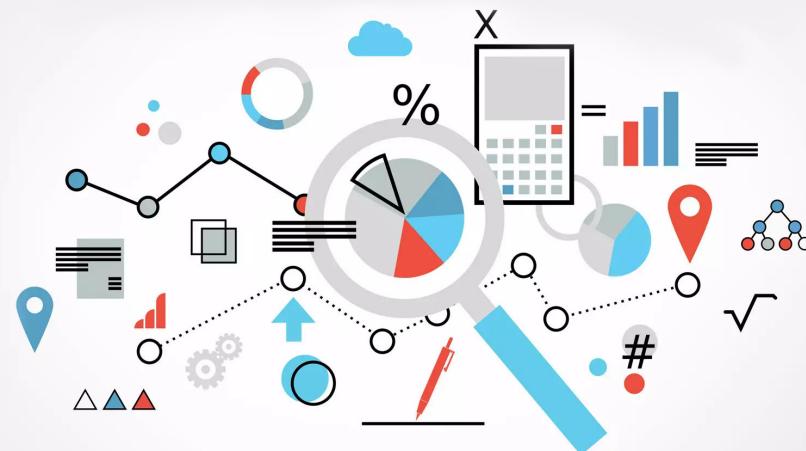


# Pengantar *IT Service Science*

*Present by Ade Maulana*

*Prepare for Teaching at Universitas Pelita Harapan Medan*



## **Deskripsi Mata Kuliah**

Memberikan wawasan mengenai konsep tata kelola SI/TI dan fokus area tata kelola SI/TI, pengetahuan akan jenis-jenis dan penggunaan kerangka kerja Tata Kelola SI/TI, kemampuan untuk menganalisis resiko dan kontrol terkait SI/TI, kemampuan untuk menyusun tata kelola SI/TI

## **Capaian Pembelajaran**

Memahami kerangka kerja frameworks manajemen dan kontrol TI/SI  
Mampu mengimplementasikan kerangka kerja manajemen dan kontrol TI/SI

## **Kebijakan Kelas**

1. Mahasiswa wajib datang tepat waktu. Mahasiswa yang datang terlambat lebih dari 15 menit tidak diizinkan mengikuti perkuliahan dan dicatat tidak hadir.
2. Mahasiswa wajib menggunakan busana yang sesuai dengan kebijakan universitas. Sanksi akan diberikan sesuai dengan peraturan universitas.
3. Mahasiswa tidak diperkenankan menggunakan perangkat elektronik selama perkuliahan dan ujian berlangsung, kecuali diminta oleh dosen pengajar sebagai bagian dari proses belajar di kelas.
4. Minimum kehadiran mahasiswa adalah 80%. Mahasiswa yang tidak memenuhi persyaratan tersebut, tidak dapat mengikuti UAS.
5. Mahasiswa yang tidak mengikuti kelas karena tugas dari Universitas sebagai utusan untuk mengikuti kompetisi nasional dan internasional, wajib mengerjakan tugas tambahan yang harus diberikan oleh dosen sebagai pengganti perkuliahan.
6. Mahasiswa yang melakukan kecurangan, seperti melakukan plagiat, memalsukan tanda tangan absensi, pembuatan surat izin palsu, dokumen/bukti administratif palsu, serta penggerjaan tugas dan ujian yang bukan milik pribadi, dinyatakan gagal dalam mata kuliah.
7. Mahasiswa yang sakit atau berkabung atas wafatnya keluarga inti dapat mengikuti ujian susulan dengan menunjukkan bukti administratif, surat keterangan asli hasil pemeriksaan medis (laboratorium), surat rawat inap, atau surat duka dari instansi yang berwenang (cap basah) dan keterangan tertulis dari orang tua siswa.
8. Mahasiswa yang tidak dapat menghadiri perkuliahan karena menjadi korban bencana alam dan hasil yang bersifat *force majeure*, dinyatakan hadir dan dapat mengikuti ujian susulan dengan menunjukkan bukti administratif, berupa surat keterangan asli dari instansi yang berwenang (cap basah), foto, dan keterangan tertulis dari orang tua mahasiswa.

# Hi!

- Ade Maulana (ade.maulana@lecturer.uph.edu)

## Riwayat Pendidikan

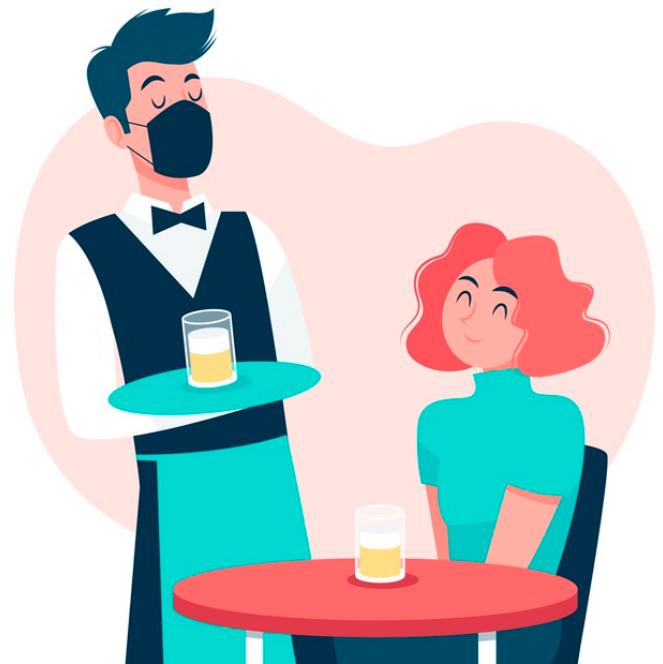
- 2009 – Maret 2013 STMIK Mikroskil Medan, S1 jurusan Teknik Informatika
- 2016 – Juli 2018 Universitas Indonesia, S2 jurusan Magister Teknologi Informasi konsentrasi Bisnis Digital

## Riwayat Pekerjaan

- Okt 2013 – Feb 2014 Programmer di PSI Mikroskil
- Feb 2014 – Sep 2014 Programmer di PT. Thamrin Sinar surya (RSU. Bunda Thamrin)
- Sep 2014 – Nov 2015 Programmer di PT. Solusi Integrasi Utama (PELNI Group)
- Nov 2015 – Aug 2017 Programmer di QC. Manager dan Operational Support (PELNI Group)
- Sep 2018 - Nov 2018 Audit TI di Shafira Coorporation



*Service can be something as simple as preparing and delivering a meal to a table in a restaurant or as complex as managing the components of a data center or the operations of a factory.*



# KENAPA HARUS ADA ITSM?



- Biaya perawatan
- Garansi
- Ketersediaan Service Center
- Waktu layanan

*Digital World Has Turned Everything Upside Down*



# Menerapkan Manajemen Layanan?

# MENERAPKAN MANAJEMEN LAYANAN?

- *everything is a service*
- Service Manajemen punya dua sisi:
  - *Customer experience*
  - Layanan *behind-the-scenes* yang mendukung pelanggan



# MENGATUR LAYANAN SECARA EFEKTIF

- Manajemen pusat data memastikan bahwa transaksi perbankan ditangani dengan cara yang aman, dapat diprediksi, dan dapat diandalkan.
- Lembaga keuangan yang mengelola mesin ATM. Selain itu, lembaga tersebut dapat mendukung ATM yang dimiliki oleh lembaga keuangan lain. Kontak antara bank dan sistem perbankan harus dikelola pada tingkat bisnis dan operasional.
- Meja layanan dirancang untuk membantu pelanggan dan lokasi cabang menangani masalah ATM.
- Proses bisnis dirancang berdasarkan cara perusahaan berinteraksi dengan pelanggan dalam masalah pemasaran, peraturan, dan pengawasan.
- Manajemen memastikan bahwa indikator kinerja yang mendukung tujuan bisnis dipenuhi oleh penawaran produk baru dan yang sudah ada.
- Sistem mengumpulkan data yang dihasilkan oleh berbagai sistem untuk memastikan bahwa sistem beroperasi dengan cara yang benar, seperti memastikan bahwa setiap ATM memiliki cukup uang tunai.
- Ada proses untuk menangani insiden yang terjadi.



# MENGATUR LAYANAN SECARA EFEKTIF

- Apa yang terjadi jika ATM gagal? Siapa yang diberi tahu, dan apa yang terjadi selanjutnya?
- Bagaimana kita melacak di mana masalah terjadi?
- Apakah kita tahu apakah jaringan di belakang ATM yang bermasalah?
- Di mana kami melacak konfigurasi bagian-bagian yang membentuk ATM dan hubungan antar bagian, dan bagaimana kami membuat perubahan di satu bagian tanpa mengganggu layanan?
- Tingkat layanan apa yang dibutuhkan? Apakah tingkat layanan adalah sesuatu yang dapat kita tentukan, atau ditentukan oleh ekspektasi pelanggan?
- Apakah ekspektasi pelanggan dapat dipengaruhi? Dengan pemahaman yang lebih baik tentang ekspektasi pelanggan, dapatkah kami membangun layanan sedemikian rupa sehingga pelanggan lebih menyukai layanan kami daripada opsi lain, dan apa saja opsi lain itu?

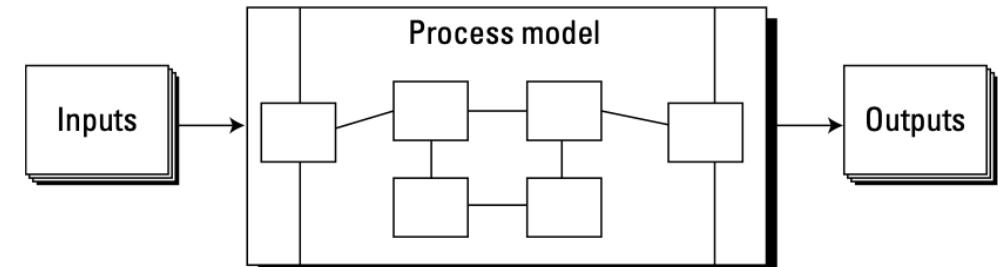
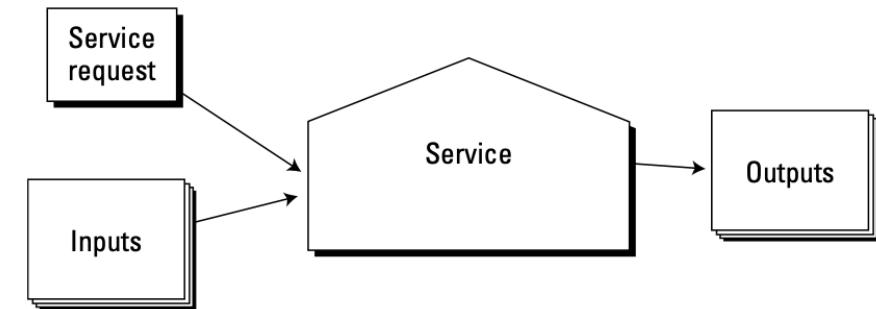
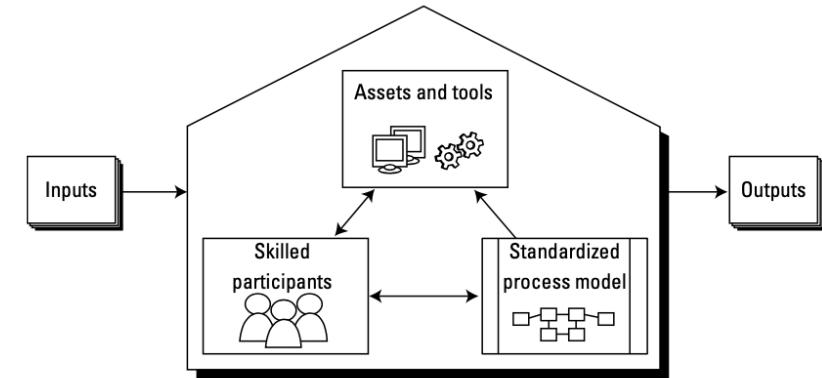


## *Customer Collaboration*



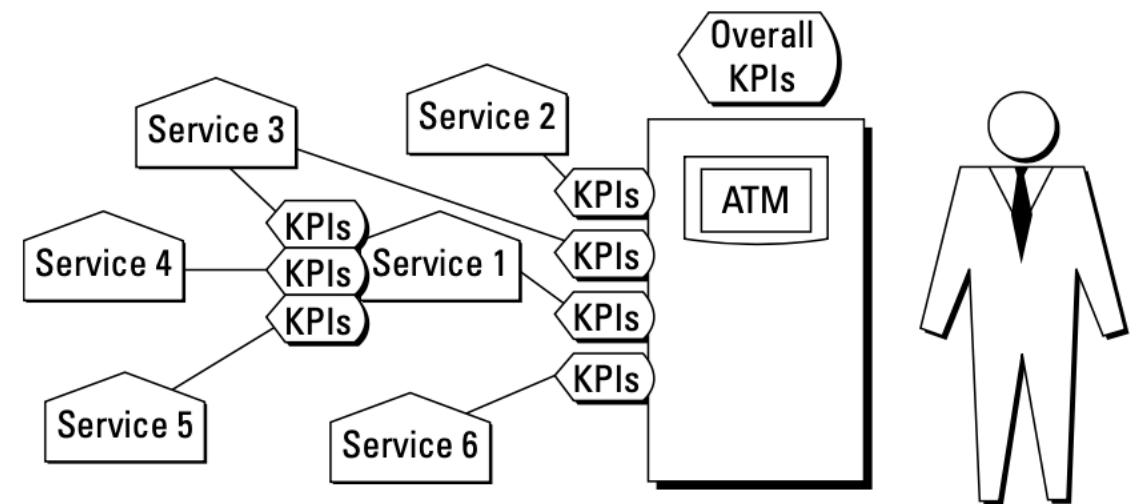
# MEMBANGUN LANDASAN UNTUK MANAJEMEN LAYANAN

- Inputs dan outputs
- Asset dan Tools
- ✓ Work environments (buildings)
  - ✓ Mechanical tools (vehicles)
  - ✓ Digital tools (computers and communications devices)
- Standarisasi Proses
- Peserta yang terampil



# MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN

- Memahami Ekspektasi Pelanggan
- Melihat Layanan dari Luar
- Mendalami Manajemen Layanan
- Menggunakan Layanan sebagai Komponen Layanan lainnya



# MEMAHAMI KEBUTUHAN PELANGGAN

- Inputs dan outputs
- Asset dan Tools
- ✓ Work environments (buildings)
  - ✓ Mechanical tools (vehicles)
  - ✓ Digital tools (computers and communications devices)
- Standarisasi Proses
- Peserta yang terampil



# TUJUAN IT SERVICE MANAGEMENT

- Memastikan bahwa layanan IT sejalan dengan kebutuhan bisnis dan secara aktif mendukung bisnis.
- Layanan TI yang mendukung proses bisnis sangatlah penting, tetapi semakin penting juga bahwa TI bertindak sebagai agen perubahan untuk memfasilitasi transformasi bisnis



# PERMASALAHAN BUSINESS MANAGER & IT MANAGER

- Perencanaan strategis IT dan bisnis
- Mengintegrasikan dan menyelaraskan IT dan tujuan bisnis
- Melakukan perbaikan terus-menerus Mengukur efektifitas dan efisiensi organisasi TI
- Mengoptimalkan Total Cost of Ownership (TCO)
- Mencapai dan menunjukkan Return on Investment (ROI)
- Menunjukkan nilai bisnis TI
- Mengembangkan kemitraan bisnis dan IT
- Meningkatkan keberhasilan proyek
- Menggunakan IT untuk mendapatkan keunggulan kompetitif
- Menyampaikan layanan TI yang berorientasi bisnis
- Mengelola perubahan bisnis dan TI yang senantiasa terjadi
- Mendemonstrasikan tata kelola TI yang sesuai.





# APA ITU *IT SERVICE MANAGEMENT*

# APA ITU LAYANAN (*SERVICE*)

- Layanan adalah cara memberikan manfaat (nilai) bagi pelanggan dengan usaha untuk menyediakan (memfasilitasi) hasil yang diinginkan pelanggan ingin dicapai tanpa harus mengembangkan biaya dan risiko ter tentu.
- Contoh:
  - Hasil (outcome): “Staff penjualan menghabiskan lebih banyak waktu berinteraksi dengan pelanggan”
  - Difasilitasi oleh: “layanan remote akses yang memungkinkan akses yg ‘trusted’ ke system penjualan perusahaan(ERP misalnya) dari notebook staf penjualan”



# **MANAJEMEN LAYANAN (SERVICE MANAGEMENT)**

- Seperangkat kemampuan khusus organisasi untuk memberikan nilai kepada pelanggan dalam bentuk layanan.
- Kapabilitas ini mencakup: proses, cara/metode, fungsi, peran dan aktifitas dari Service Provider (penyedia jasa)
- • Plan • Design • Deliver • Operate • Control

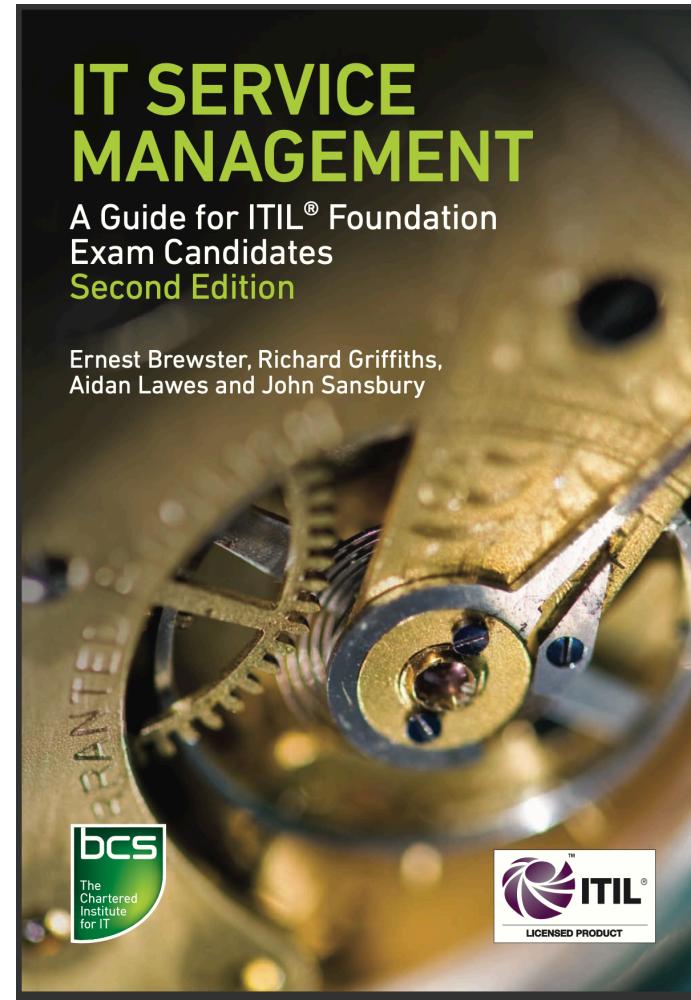
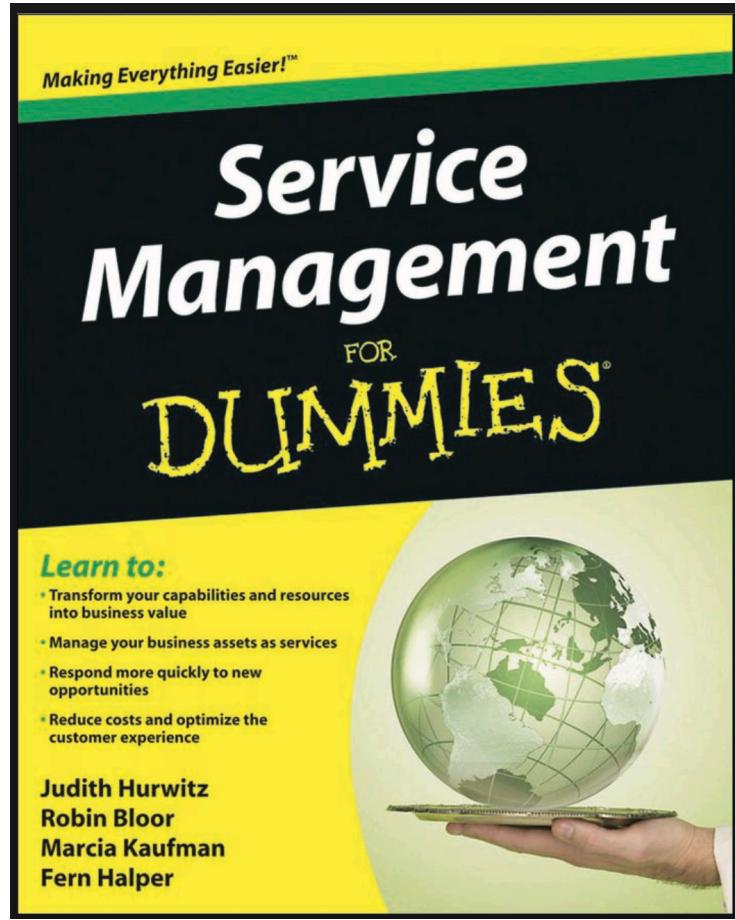


# LAYANAN PADA TEKNOLOGI INFORMASI

Adapun yang dimaksud dengan layanan teknologi informasi dapat dilihat dari berbagai jenis, seperti:

- Layanan dalam memberikan informasi kepada manajemen untuk mengambil keputusan;
- Layanan dalam memberikan data kepada setiap unit operasional untuk kegiatan transaksi bisnis;
- Layanan dalam menyalurkan pesan dari satu entitas ke entitas lainnya melalui media komunikasi elektronik;
- Layanan dalam memberikan informasi yang diperlukan oleh pelanggan internal maupun ekternal;
- Layanan dalam menyediakan teknologi untuk kegiatan administratif fungsional maupun strategis;
- Layanan dalam memastikan terjadinya kendali atau kontrol yang baik terhadap proses bisnis usaha; dsb.







Terima Kasih  
*Thank you*