

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Layanan Sistem dan Teknologi Informasi**

Layanan Sistem dan Teknologi Informasi (STI) merupakan sebuah layanan yang memanfaatkan kegunaan dari software, hardware, dan fasilitas komunikasi yang mendukung akses informasi kepada pelanggan dalam proses bisnis melalui penciptaan, manajemen, dan optimalisasi (ITIL, 2012). STI yang merupakan suatu komposit terpadu yang terdiri dari sejumlah komponen, seperti proses manajemen, hardware, software, fasilitas, dan orang yang menyediakan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan manajemen (Evans, Macfarlane, Ivor, 2001).

#### **2.2 *IT Services Management***

*IT Service Management* merupakan istilah umum yang menggambarkan pendekatan strategis untuk merancang, memberikan, mengelola dan meningkatkan teknologi informasi yang digunakan dalam sebuah organisasi (Evans, Macfarlane, Ivor, 2001). Tujuan dari setiap kerangka IT Service Management adalah untuk memastikan bahwa proses yang benar, orang dan teknologi berada di tempat sehingga organisasi dapat memenuhi tujuan bisnisnya.

### 2.3 *Information Technology Infrastructure Library*

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) merupakan sebuah standar kerangka kerja yang digunakan dalam bidang TI. ITIL berfungsi untuk menyelaraskan pelayanan TI dengan kebutuhan bisnis. ITIL menyediakan kerangka kerja bagi tata kelola TI, 'membungkus layanan', dan berfokus pada pengukuran terus - menerus dan perbaikan kualitas layanan TI yang diberikan, baik dari sisi bisnis dan perspektif pelanggan. Fokus ini merupakan faktor utama dalam keberhasilan ITIL di seluruh dunia dan telah memberikan kontribusi untuk penggunaan produktif dan memberikan manfaat yang diperoleh organisasi dengan pengembangan teknik dan proses sepanjang organisasi ada (Cartlidge, 2007).



Gambar 2.1 Siklus ITIL v3

### 2.4 **Klasifikasi Biaya**

Klasifikasi biaya ialah sebuah tindakan yang digunakan untuk mengelompokkan semua komponen biaya pada sebuah departemen kedalam kategori- kategori yang sudah ditentukan berdasarkan ITIL (Cannon, 2011). Terdapat enam kategori besar dalam pengklasifikasian biaya dalam panduan ITIL yang meliputi :

- a. *Capital Cost* yaitu biaya pembelian sesuatu yang nantinya akan menjadi aset keuangan sebuah perusahaan, misalnya, pembelian bangunan, *server*, dan lain- lain.
- b. *Operational Cost*, yaitu biaya yang dihasilkan dari proses dalam menjalankan jasa IT, yang sering melibatkan perulangan biaya, semisal biaya pembayaran gaji karyawan.
- c. *Direct Cost* Biaya langsung mengacu pada biaya apapun dalam menyediakan IT Layanan yang dapat dialokasikan secara penuh ke spesifik pelanggan, semisal computer pribadi.
- d. *Indirect Cost* Biaya tidak langsung mengacu pada biaya menyediakan layanan TI yang tidak dapat dialokasikan secara penuh ke spesifik pengguna (misalnya, biaya menyediakan *server* bersama atau perangkat lunak bersama lisensi).
- e. *Fixed Cost* ialah biaya yang tidak mengalami perubahan nominal.
- f. *Variable Cost* biaya yang tergantung pada bagaimana banyak layanan IT yang digunakan, berapa banyak produk diproduksi, jumlah dan jenis pengguna, listrik atau sesuatu yang lain yang tidak bisa ditetapkan sebelumnya.

## **2.5 Services Strategy**

*Service Strategy* merupakan salah satu tahapan dalam ITIL, dimana *service strategy* memberikan panduan kepada pengimplementasi *IT Service Management* (ITSM) tentang bagaimana memandang konsep ITSM bukan hanya sebagai sebuah kemampuan organisasi (dalam memberikan, mengelola serta mengoperasikan layanan TI), tapi juga sebagai sebuah aset strategis perusahaan.

*Service Strategy* mendefinisikan bagaimana penyedia layanan akan menggunakan layanan untuk mencapai hasil akhir bisnis dari pelanggan, sehingga memungkinkan penyedia layanan untuk memenuhi tujuan tersebut. (Cannon, 2011).

Terdapat lima proses dalam *service strategy* untuk menentukan layanan yang menjadi acuan untuk mencapai hasil akhir bisnis, yaitu :

1. *Strategy Management for IT Service* (Manajemen Strategi untuk Layanan TI) yang merupakan proses mendefinisikan dan mengelola perusahaan sesuai dengan layanan yang diberikan. Tujuannya adalah agar penyedia layanan membuat organisasi mencapai tujuan akhir bisnis, dan untuk menentukan pelayanan yang paling cocok dan paling efektif untuk diterapkan di dalam organisasi.
2. *Service Portfolio Management* (Manajemen Layanan Portofolio) merupakan proses pengelolaan *Service Portfolio* mulai dari pelayanan mana yang akan digunakan dan bagaimana pelayanan yang digunakan tersebut berjalan (siklusnya). Tujuannya adalah memastikan bahwa perusahaan memiliki layanan TI yang seimbang dengan bisnis yang dicapai.
3. *Financial Management for IT Service* (Manajemen Finansial Layanan TI) merupakan proses pengelolaan sumber daya, untuk memastikan bahwa penggunaan sumber daya sesuai untuk mencapai tujuan. Dalam proses ini, semua departemen dalam perusahaan ikut terlibat dalam proses manajemen finansial. Tujuan dari proses ini yaitu menyesuaikan biaya yang digunakan untuk desain, pembuatan, dan penyampaian layanan yang digunakan untuk memenuhi strategi perusahaan.

4. *Demand Management for IT Service* (Manajemen Permintaan Layanan TI) merupakan proses untuk memahami, mengantisipasi, dan mempengaruhi permintaan pelanggan untuk pelayanan dan kapasitas yang disediakan untuk memenuhi permintaan tersebut. Tujuannya adalah Memastikan bahwa permintaan pelanggan dapat ditampung oleh kapasitas yang dimiliki oleh perusahaan.
5. *Business Relationship Management* (Manajemen Hubungan Bisnis) merupakan proses untuk membuat hubungan antara manajer bisnis dengan pelanggan pada tingkat strategis dan taktis. Tujuan dari proses ini ada 2, yaitu (1) Menciptakan hubungan bisnis antara penyedia layanan dan pelanggan yang berdasarkan kebutuhan pelanggan akan bisnisnya, dan (2) Identifikasi kebutuhan pelanggan dan memastikan bahwa perubahan kebutuhan bisnis dapat diikuti oleh penyedia layanan.

## **2.6 Cost Model**

Model biaya merupakan sebuah kerangka kerja yang memungkinkan bagi layanan untuk menentukan biaya penyedia layanan dan memastikan bahwa pihak penyedia sudah mengalokasikan dengan benar, selain itu model biaya juga memungkinkan bagi penyedia layanan untuk mengetahui dampak dari perubahan layanan yang diajukan. Alasan penting kenapa mengapa biaya dianggap penting ialah untuk mengetahui biaya dari setiap layanan, dan mengetahui apa yang membuat biaya dari setiap layanan mengalami kenaikan maupun penurunan biaya. (Cannon, 2011).

## **2.7 Business Case**

*Business case* membantu sebuah organisasi dalam menentukan apakah suatu proyek memiliki nilai investasi pada sebuah organisasi. *Business case* mendefinisikan masalah dan dampak yang akan terjadi serta melakukan analisa keuntungan biaya terhadap solusi yang muncul, selain itu *business case* juga akan memeriksa apakah proyek tersebut sudah sejalan dengan rencana strategis organisasi tersebut. (Piscopo, 2015).

## **2.8 Standard Operational Procedure**

*Standard Operational Procedure* (SOP) adalah dokumen yang berisi instruksi atau langkah-langkah yang memuat prosedur secara rinci, tahap demi tahap dan secara sistematis yang harus dilakukan dalam kegiatan rutin atau berulang-ulang dalam kegiatan sebuah organisasi. SOP juga dilengkapi dengan referensi, lampiran, formulir, diagram dan alur kerja (flow chart ). SOP sering juga disebut sebagai manual SOP yang digunakan sebagai pedoman untuk mengarahkan dan mengevaluasi suatu pekerjaan. Implementasi SOP yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan yang mengacu pada kemudahan pengguna (Tathagati, 2014).

## **2.9 Financial Management for IT Service**

*Financial Management for IT Service* (Manajemen Finansial Layanan TI) merupakan proses pengelolaan sumber daya, untuk memastikan bahwa penggunaan sumber daya sesuai untuk mencapai tujuan (Cannon, 2011). Pada tahapan yang akan dilakukan pada *financial management for IT service* antara lain :

1. *Accounting*, pada tahapan ini dilakukan proses identifikasi biaya sebenarnya dalam memberikan layanan TI serta membandingkan biaya yang dianggarkan dan mengelola perbedaan anggaran yang ada.
2. *Budgeting*, pada tahapan ini dilakukan kegiatan merencanakan dan mengendalikan pengeluaran biaya yang dilakukan oleh PPTI.
3. *Charging* , Pemenuhan merupakan aktivitas ketika pembayaran dibutuhkan untuk memberikan layanan. Untuk penyedia layanan internal penarikan biaya sifatnya ialah optional. Dalam beberapa perusahaan memilih untuk memperlakukan penyedia layanan IT mereka sebagai unit biaya.

#### **2.10 IT Service Portfolio**

*Service Portfolio* merupakan daftar pelayanan yang dibuat oleh penyedia layanan dan merupakan hasil representasi dari siklus hidup pelayanan (Cannon, 2011). *Service Portfolio* merupakan dokumen terstruktur yang terdiri dari 3 komponen, yaitu;

1. *Service Pipeline* yang merupakan jenis-jenis pelayanan yang masih dalam fase pertimbangan atau pengembangan, tetapi belum disediakan bagi pelanggan.
2. *Service Catalogue* merupakan jenis-jenis pelayanan yang aktif, termasuk pelayanan yang dalam pengembangan namun bisa diimplementasikan. *Service Catalogue* digunakan untuk mendukung pelayanan TI. Jenis-jenis pelayanan yang masuk ke dalam kategori ini merupakan pelayanan yang telah diperhitungkan biaya dan resikonya.

3. *Retired Services* merupakan jenis pelayanan yang sudah tidak dipergunakan lagi, jenis pelayanan yang ada di kategori ini masih digunakan pada pelanggan lama yang pernah menerima layanan tersebut atau pelanggan yang memiliki perjanjian bisnis

