



# MSIM4304

# DASAR INFRASTRUKTUR TI

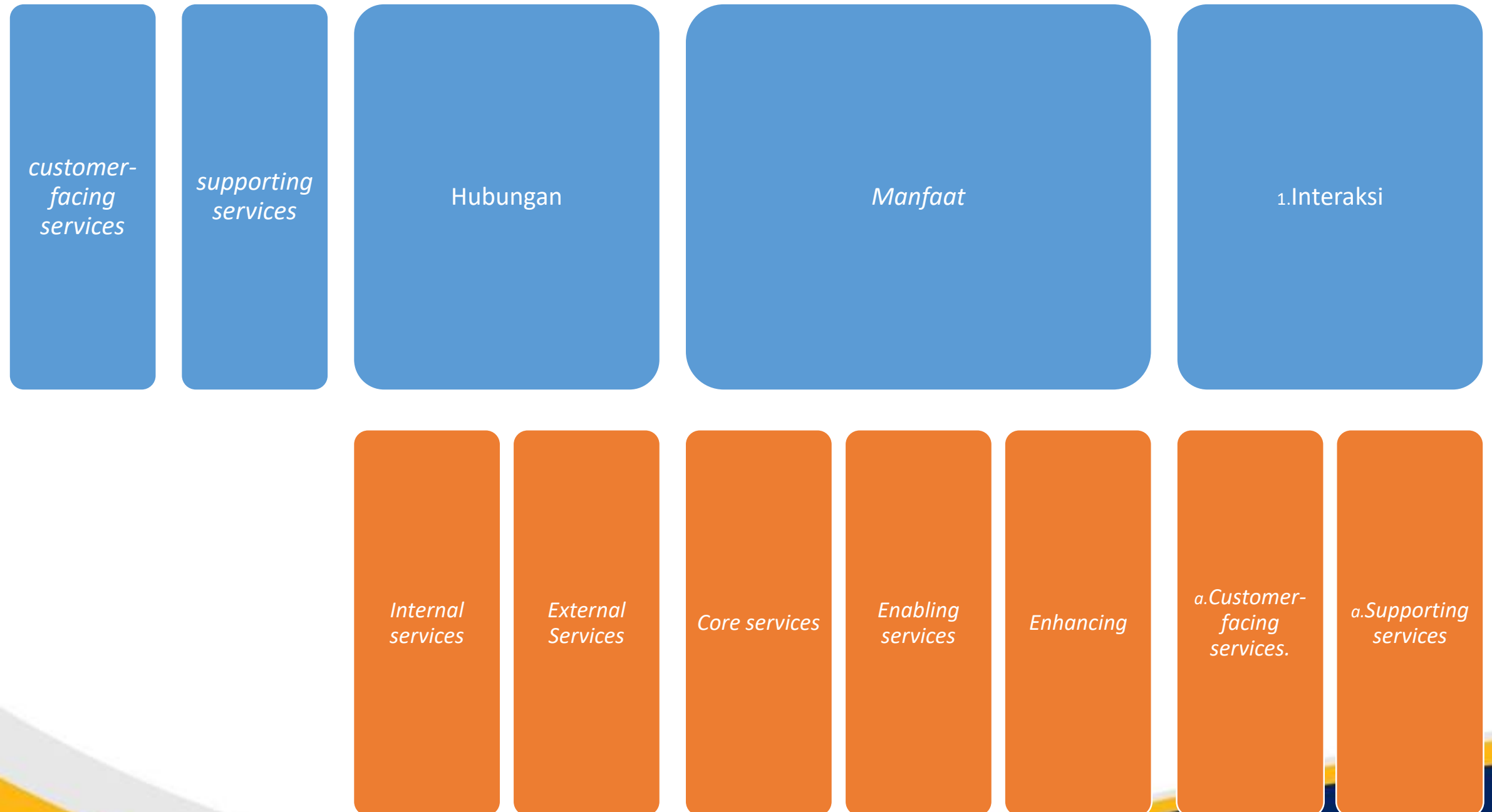
Inisiasi 5  
Layanan Teknologi Informasi

**Program Studi Sistem Informasi**  
**Fakultas Sains dan Teknologi**  
**Universitas Terbuka**

# PENGERTIAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

1. Menurut Hunnebeck, layanan merupakan pemberian nilai ke pengguna dengan memfasilitasi hasil yang ingin dicapai pengguna tanpa kepemilikan biaya dan risiko khusus.
2. Berdasarkan ISO/IEC 20000-1:2011, layanan adalah penyampaian nilai kepada pengguna dengan menyediakan hasil yang ingin dicapai pengguna.
3. Layanan adalah aksi atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang ke lainnya, yang tidak dapat diukur, dihasilkan pada waktu pemberian dan tidak menghasilkan perpindahan kepemilikan, pengertian layanan menurut O'Loughlin. Menurut O'Loughlin, tipe layanan terdiri atas:
4. Layanan menurut *Office Government Commerce*, atau lebih dikenal dengan OGC adalah sebagai berikut. *"A service is a means of delivering value to customers by facilitating outcomes want to chieve without the ownership of specific costs and risks."*

# JENIS-JENIS LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI





strategi layanan

desain layanan

transisi layanan

operasi layanan

peningkatan layanan yang berkesinambungan

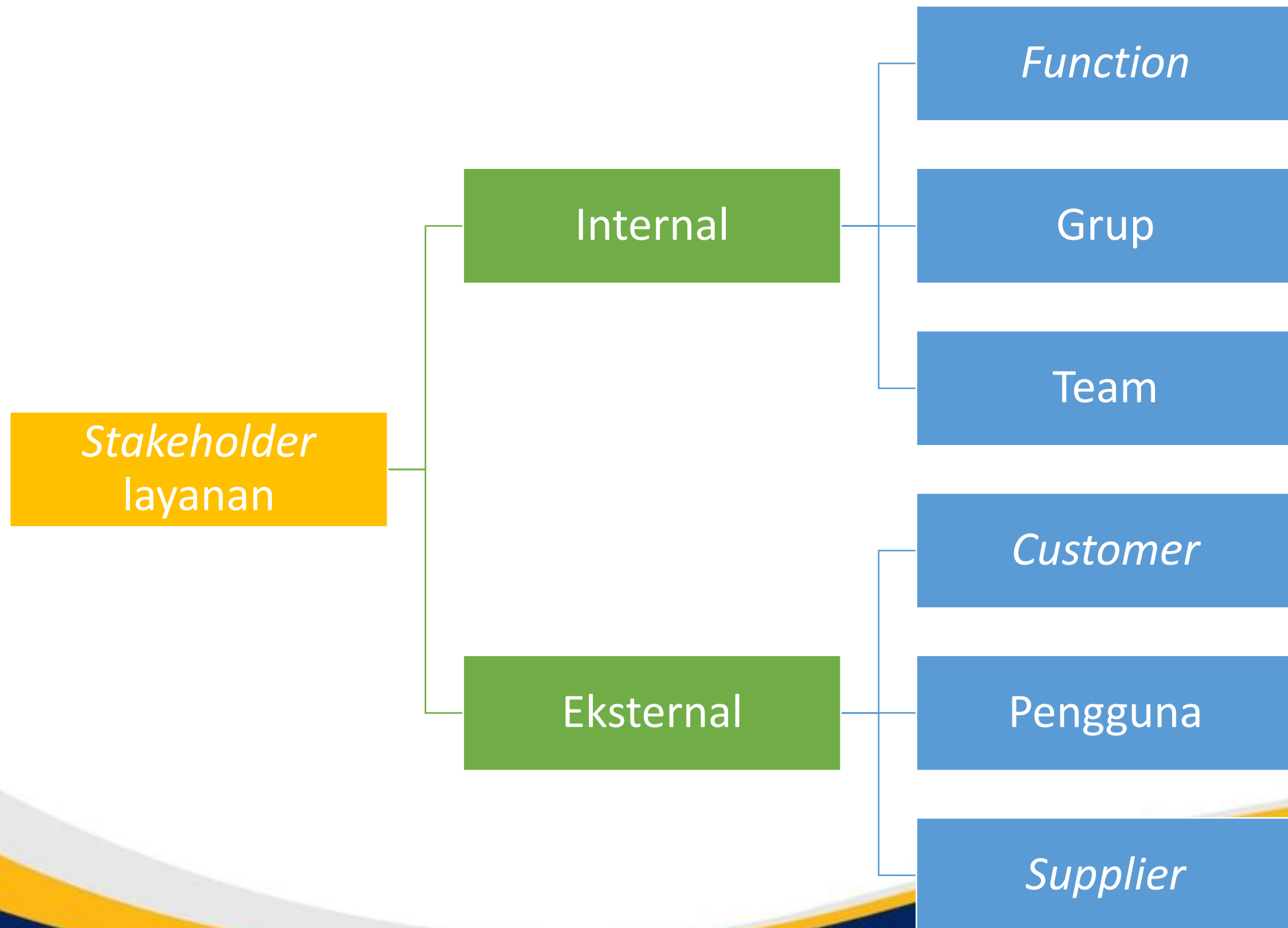
penyedia layanan

*Internal  
service*

*Shared  
service*

*External  
service  
provider*

## *Stakeholder layanan*



# NILAI LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI



- *Utility* adalah sesuatu yang pengguna dapat dari layanan
- *Warranty* adalah bagaimana layanan disediakan atau bagaimana kualitas layanan atau jaminan bahwa suatu layanan memenuhi *service level agreement*





### ***Service asset = Resource + Capability***

1. Sumberdaya teknologi informasi merupakan komponen-komponen sistem teknologi informasi yang masih harus diolah untuk menghasilkan layanan teknologi informasi, yaitu:
  1. uang/modal
  2. infrastruktur teknologi informasi (*hardware*)
  3. aplikasi (*software*)
  4. informasi (*data, record*)
  5. orang (jumlah karyawan)
- 2.
3. Kemampuan teknologi informasi merupakan sejumlah kemampuan organisasi untuk mengolah/mengelola sumberdaya teknologi informasi menjadi layanan teknologi informasi, yaitu:
  1. kemampuan manajemen (*culture, leadership*)
  2. organisasi (struktur, tugas, fungsi)
  3. proses-proses yang telah berjalan
  4. pengetahuan (*knowledge*)
  5. orang (pengalaman, keahlian, *personal network*)



# BENTUK LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI



1. Penyediaan dan Pengelolaan Perangkat Infrastruktur Teknologi Informasi dan Jaringan.

1. Penyedia Layanan Solusi Keamanan Informasi

1. Layanan Berbasis *Cloud*

1. Penyedia Layanan Komunikasi Berbasis Internet

1. Layanan *Technical Support*