

1. Pengertian ITIL

- Merupakan kerangka kerja umum dalam manajemen layanan TI yang menyediakan kerangka kerja bagi tata kelola TI, mengemas layanan agar lebih sistematis dan berfokus pada pengukuran terus menerus serta perbaikan kualitas layanan TI yang diberikan baik dari sisi bisnis dan perspektif pelanggan.
- ITIL (IT Infrastructure Library) adalah kerangka kerja yang menyediakan pedoman praktik terbaik untuk Manajemen Layanan TI

2. ITIL V3

➤ Domain ITIL V3



Penjelasan :

- 1) **Service Strategy:** Tahap pertama dalam siklus ITIL V3 yang bertujuan untuk memastikan layanan TI dapat memberikan nilai yang sesuai dengan kebutuhan bisnis.
 - Tahap ini melibatkan pengembangan strategi yang mempertimbangkan bagaimana layanan dapat memuaskan kebutuhan pelanggan, bagaimana layanan akan diposisikan dalam pasar, serta bagaimana sumber daya akan dikelola untuk mendukung pencapaian tujuan bisnis.
 - **Proses yang terlibat:**
 - Manajemen portofolio layanan
 - Manajemen permintaan
 - Manajemen keuangan

➤ **4P Strategi**

- Perspective : visi dan arah yang berbeda
- Position : dasar dimana penyedia layanan akan bersaing
- Plan : bagaimana penyedia akan mencapai visi mereka
- Pattern : cara mendasar untuk melakukan hal pola khas dalam keputusan dan tindakan dari waktu ke waktu.

➤ **Peran spesifik yang terlibat**

- Manajer hubungan bisnis
- Manajer produk
- Kepala petugas sourcing

2) **Service Design:** Tahap yang berfokus pada perancangan layanan TI agar sesuai dengan kebutuhan bisnis dan kualitas yang diharapkan.

➤ Tahap ini memastikan layanan dapat diterapkan dengan sukses melalui perencanaan aspek-aspek seperti kapasitas, ketersediaan, keamanan dan kelangsungan layanan.

➤ **Proses yang terlibat:**

- Manajemen katalog layanan
- Manajemen tingkat layanan
- Manajemen kapasitas
- Manajemen ketersediaan

- **Tujuan** : menghasilkan desain layanan yang optimal sebelum layanan memasuki tahap transisi dan operasional.
- **Peran spesifik yang terlibat:**
 - Manajer desain layanan
 - Desainer TI/arsitek
 - Manajer katalog layanan
 - Manajer tingkat layanan
 - Manajer ketersediaan
 - Manajer kapasitas
- **4P desain layanan:**
 - People : orang-orang, keahlian dan kemampuan yang terlibat dalam penyediaan layanan TI
 - Product : teknologi dan sistem manajemen yang digunakan dalam memberikan layanan TI
 - Processes : proses, peran dan aktifitas yang terlibat dalam penyediaan layanan TI
 - Partners : vendor, perusahaan dan penyedia yang digunakan untuk memberikan dan mendukung penyediaan layanan TI
- 3) **Service Transition:** Tahap yang fokus pada pengelolaan perubahan layanan dari desain ke lingkungan operasional.
 - **Tujuan** : memastikan bahwa layanan baru atau yang diubah dapat ditetapkan dengan risiko minimal.
 - **Proses yang terlibat :**
 - Manajemen perubahan
 - Manajemen konfigurasi dan layanan aset
 - Manajemen pengetahuan
 - Manajemen rilis dan penempatan
 - **Peran spesifik yang terlibat : Staff**
- 4) **Service Operation:** Tahap yang berfokus pada manajemen dan pemeliharaan layanan TI sehari-hari.
 - **Tujuan** : memastikan bahwa layanan berjalan efektif dan memenuhi kebutuhan pengguna dan bisnis
 - **Proses yang terlibat :**

- Manajemen insiden
 - Manajemen masalah
 - Manajemen akses
 - Manajemen permintaan
- 5) **Continual Service Improvement (CSI):** Tahap yang berfokus pada evaluasi dan peningkatan layanan secara berkelanjutan.
- **Tujuan** : memastikan layanan TI terus memberikan nilai yang optimal bagi bisnis.
 - **Proses yang terlibat** :
 - Analisis kinerja layanan
 - Identifikasi peluang perbaikan
 - Penerapan perbaikan
 - Tahap ini menggunakan data operasional dan umpan balik pelanggan untuk mendukung perbaikan
 - **Pengertian ITIL V3** : Menekankan siklus hidup layanan melalui lima domain inti yang disebutkan di atas. ITIL V3 memiliki pendekatan berfokus pada integrasi proses layanan dengan siklus layanan yang lebih holistik.
 - **Publikasi pelengkap ITIL V3**
 - 1) **Pengetahuan dan keterampilan:** Informasi tentang pengalaman dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mengeksplorasi (dan diperoleh melalui) ITIL
 - 2) **Topik khusus:** Bidang tertentu yang menarik, seperti outsourcing
 - 3) **Template**
 - 4) **Metode tata kelola:** Rincian metode yang telah berhasil digunakan untuk mengatur sistem Manajemen Layanan dan kegiatan

- 5) **Penyelarasan standar:** Informasi tentang keselarasan ITIL dengan standar internasional
- 6) **Pengenalan eksekutif:** Panduan pengantar untuk eksekutif dan senior manajer tentang manfaat dan nilai menggunakan ITIL
- 7) **Bantuan studi:** Panduan tambahan yang dapat digunakan oleh mahasiswa yang belajar ITIL, terutama pada program pelatihan terakreditasi
- 8) **Kualifikasi:** Satu set kualifikasi berbasis di sekitar publikasi inti dan mereka gunakan dalam industri
- 9) **Quick Win:** Detail potensi Quick Win dan manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan praktik ITIL
- 10) **Skalabilitas:** Bagaimana mengukur pelaksanaan manajemen layanan pada organisasi yang spesifik, seperti bisnis yang sangat kecil atau sangat besar
- 11) **Layanan update:** Layanan berbasis web yang menyediakan update reguler pada kemajuan dan pengembangan yang berkelanjutan ITIL.

➤ **Nilai Layanan**

ITIL berfokus pada menciptakan nilai bagi pelanggan melalui layanan yang memfasilitasi hasil yang diinginkan oleh pelanggan.

Komponen nilai layanan :

- Utilitas Layanan: apa yang pelanggan dapatkan dalam hal manfaat yang didukung dan / atau kendala dihapus
- Garansi Layanan: bagaimana layanan ini disampaikan dan siap untuk digunakan, dalam hal ketersediaan, kapasitas, kontinuitas dan keamanan. Nilai layanan juga termasuk konsep terkait layanan sebagai Aset, Jaringan Nilai, Penciptaan Nilai dan Menangkap Nilai.
- **Maturity Level**
- Tingkat kematangan dalam ITIL menunjukkan seberapa efektif organisasi telah mengimplementasikan praktik manajemen

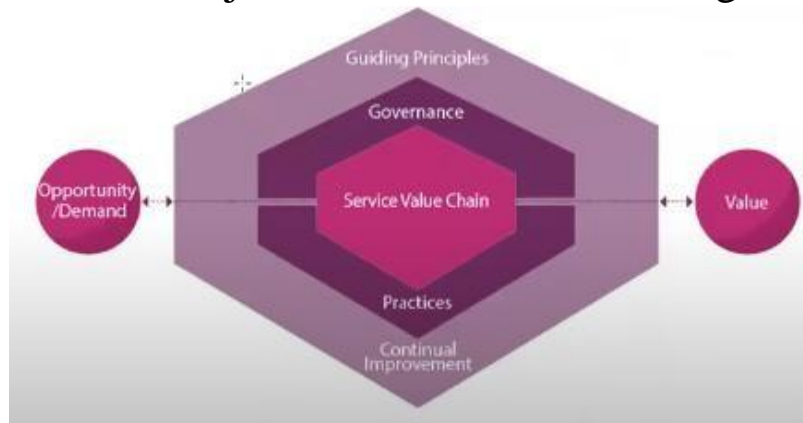
layanan.

- ITIL mengadopsi berbagai standar seperti ISO/IEC 20000 dan menggunakan model kematangan untuk mengukur seberapa jauh sebuah organisasi menerapkan proses-proses ITIL dan mengoptimalkan layanan.

3. ITIL V4

➤ Domain ITIL V4

ITIL v4 memperkenalkan Service Value System (SVS) dan lebih menekankan pada fleksibilitas, integrasi, dan co-creation nilai. ITIL v4 mendukung penerapan Agile, Lean, dan DevOps untuk meningkatkan adaptasi dan perubahan berkelanjutan di era transformasi digital.



➤ Komponen ITIL Service Value System

- Guiding principles : Rekomendasi yang membantu organisasi dalam semua situasi untuk mencapai tujuan.
- Governance : Proses yang memastikan organisasi diarahkan dan dikontrol dengan baik.
- Service Value Chain : Aktivitas yang saling terhubung untuk memberikan produk atau layanan bernilai.
- Practices : Sumber daya organisasi yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan atau mencapai tujuan.

- Continual Improvement : Aktivitas yang terus-menerus dilakukan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan memenuhi ekspektasi pemangku kepentingan.

➤ **ITIL Service Value System (SVS)**

ITIL SVS menjelaskan bagaimana semua komponen dan aktivitas dalam organisasi bekerja bersama sebagai sebuah sistem untuk memungkinkan penciptaan nilai. SVS menggambarkan masukan ke dalam sistem (peluang dan permintaan), elemen-elemen sistem (seperti tata kelola organisasi, manajemen layanan, perbaikan berkelanjutan, serta kapabilitas dan sumber daya organisasi), dan keluaran sistem berupa pencapaian tujuan organisasi serta nilai bagi organisasi, pelanggan, dan pemangku kepentingan lainnya.

➤ **Input dan Output Service Value System**

- Input:
 - Opportunity: Peluang untuk menciptakan nilai atau meningkatkan organisasi.
 - Demand: Permintaan atau kebutuhan akan produk dan layanan, baik dari konsumen internal maupun eksternal.
- Output:
 - Value: Nilai yang dirasakan oleh organisasi, pelanggan, dan pemangku kepentingan lainnya.
 - Achievement of organizational objectives: Pencapaian tujuan strategis organisasi.

➤ **Nilai dalam ITIL**

- **Value Co-Creation** adalah inti dari ITIL v4, yang berarti nilai diciptakan bersama antara penyedia layanan dan konsumen layanan. Konsep ini mengakui bahwa pelanggan dan penyedia memiliki peran aktif dalam menghasilkan nilai bersama melalui interaksi yang berkelanjutan.
- **Service Value Chain** di dalam ITIL v4 membantu memastikan bahwa setiap langkah dari rencana hingga penyampaian berfokus pada penciptaan

nilai bagi pelanggan dengan memperhatikan hasil (outcomes), biaya (costs), dan risiko (risks).

4. **Maturity Level**

➤ **Definisi**

Maturity level menggambarkan sejauh mana suatu proses atau kapabilitas IT telah berkembang dan dikelola secara efektif.

➤ **Pengukuran**

Maturity level diukur berdasarkan kriteria dan indikator yang telah ditetapkan, seperti kejelasan, konsistensi, dan keterukuran.

➤ **Tujuan**

Mengetahui tingkat kematangan membantu organisasi mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan merancang langkah-langkah perbaikan.

➤ **Pentingnya Maturity Level bagi Organisasi IT**

- **Perbaikan proses** : Mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan dan mengembangkan rencana aksi yang tepat.
- **Efisiensi operasional** : Memastikan proses IT berjalan dengan lancar, mengurangi risiko, dan meningkatkan produktivitas.
- **Dukungan bisnis** : Menyelaraskan layanan IT dengan kebutuhan bisnis sehingga mendukung pencapaian tujuan organisasi.
- **Prinsip-Prinsip Dasar Maturity Level**
- **Perbaikan berkelanjutan** : Maturity level adalah proses yang terus-menerus, bukan tujuan akhir.

Organisasi harus secara proaktif mengidentifikasi dan mengatasi kesenjangan.

- **Keselarasan strategis** : Maturity level harus sejalan dengan strategi dan tujuan bisnis organisasi agar memberikan nilai tambah yang signifikan.
- **Pengukuran kinerja** : Maturity level harus didukung oleh metrik dan indikator kinerja yang jelas untuk mengevaluasi kemajuan dan keberhasilan.

➤ **Lima Tingkatan Maturity Level ITIL**

- 1) **Initial** : Proses IT tidak terdefinisi dengan jelas, ad-hoc, dan bergantung pada individu.

- 2) **Managed** : Proses IT mulai terkelola dengan baik, namun masih bersifat reaktif dan tidak konsisten.
 - 3) **Defined** : Proses IT terdefinisi, terdokumentasi, dan distandarisasi di seluruh organisasi.
 - 4) **Quantified** : Proses IT diukur dan dikendalikan secara kuantitatif, dengan fokus pada perbaikan berkelanjutan.
 - 5) **Optimizing** : Proses IT telah mencapai tingkat optimal, dengan fokus pada inovasi dan peningkatan kinerja.
- **Karakteristik Setiap Tingkatan Maturity Level**
- 1) **Initial** : Proses IT tidak terdefinisi, reaktif, dan tergantung pada individu.
 - 2) **Managed** : Proses IT mulai terkelola, namun masih tidak konsisten dan tidak terukur.
 - 3) **Defined** : Proses IT terdefinisi, terdokumentasi, dan distandarisasi di seluruh organisasi.
 - 4) **Quantified** : Proses IT diukur dan dikendalikan secara kuantitatif, dengan fokus pada perbaikan.
 - 5) **Optimizing** : Proses IT telah mencapai tingkat optimal, dengan fokus pada inovasi dan peningkatan.
- **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Maturity Level**
- **Manusia** : Kompetensi, kesadaran, dan keterlibatan karyawan dalam proses IT.
 - **Proses** : Kejelasan, konsistensi, dan kepemilikan atas proses IT yang diterapkan.
 - **Teknologi** : Kematangan dan integrasi teknologi yang mendukung proses IT.
- **Metodologi Pengukuran Maturity Level**
- **Penetapan tujuan** : Menentukan tujuan pengukuran maturity level yang selaras dengan strategi bisnis.
 - **Pengumpulan data** : Mengumpulkan data dan bukti terkait proses IT melalui wawancara, survei, dan dokumentasi.
 - **Analisis dan Penilaian** : Menganalisis data dan

menilai tingkat kematangan berdasarkan kriteria dan indikator yang ditetapkan.

- **Pelaporan dan tindak lanjut** : Menyusun laporan dan rencana perbaikan untuk meningkatkan maturity level yang lebih tinggi.
- **Manfaat Mengukur Maturity Level IT**
- **Perbaikan proses** : Mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mengarahkan upaya perbaikan.
- **Peningkatan kinerja** : Meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan daya tahan organisasi IT.
- **Mitigasi risiko** : Mengurangi risiko kegagalan layanan dan memastikan kelangsungan bisnis.
- **Optimalisasi biaya** : Mengalokasikan sumber daya secara efektif dan efisien.
- **Langkah-langkah Meningkatkan Maturity Level IT**
- **Assessmen** : Melakukan penilaian maturity level saat ini untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.
- **Rencana aksi** : Menyusun rencana tindakan yang jelas, terukur, dan selaras dengan strategi bisnis.
- **Impelementasi** : Menerapkan rencana tindakan dan memastikan pelaksanaan yang efektif.
- **Pemantauan** : Memantau kemajuan dan melakukan penyesuaian atau perbaikan yang diperlukan.
- **Perbaikan berkelanjutan** : Melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi.