

# Pengantar IT Infrastructure Library Versi 3

Oleh:

Arrianto Mukti Wibowo, M.Sc., Dr.\*, CISA, CGEIT\* (\*cand.)

[amwibowo@cs.ui.ac.id](mailto:amwibowo@cs.ui.ac.id)

0856-8012508, 311ef9ee

Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Indonesia



# Perkenalan

Mukti is a senior researcher at the IT Governance Lab UI. Apart from his job of managing daily activity of the lab, he also works the Principal Consultant at Pusilkom UI and had lectured at Magister of Information Technology University of Indonesia.

He received his computer science bachelor degree from UI and his M.Sc. Degree from School of Computing, National University of Singapore. Mukti is currently a doctoral candidate in IT Governance at University of Indonesia. He is an active Certified Information Systems Auditor and had also passed the Certified in Governance of Enterprise IT exam in 2009.

His expertise is on IS/IT strategy, strategic IS/IT planning, IT Governance, strategic management, balanced scorecard, and information risk management. He has consulted & led numerous successful client-acknowledged IT Planning projects.

His works can be freely accessed as Information Systems Free Open Courseware at <http://itgov.cs.ui.ac.id/wikimuki.htm>

- 
- Sumber:  
“An Introductory Overview of ITIL v3” version  
1.0, UK Chapter of itSMF



# Agenda

- Permasalahan
- Service
- Service Management
- Apa itu ITIL?
- Komponen ITIL
- Daur hidup ITIL

# 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
- Outsourcing, insourcing dan smart sourcing
- 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.

# Tujuan Service Management

- Tujuan: untuk 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

# Apa itu IT Service Management?



# Apa itu “Layanan”?

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

# Good Practice

- Mengadopsi good practice dapat membantu penyedia layanan untuk menciptakan sistem manajemen pelayanan yang efektif.
- Good practice pada dasarnya hanya melakukan hal-hal yang telah terbukti bekerja dan terbukti efektif.
- Good practice bisa berasal dari berbagai sumber, termasuk kerangka umum (seperti ITIL, COBIT dan CMMI), standar (seperti ISO / IEC 20000 dan ISO 9000), serta pengetahuan organisasi itu sendiri.

Apa itu ITIL?



# Apa itu ITIL?

- ITIL adalah suatu kerangka kerja umum yang menggambarkan *Best Practice* layanan manajemen TI.
- ITIL menyediakan kerangka kerja bagi tatakelola TI, serta *wrapping* layanan.
- ITIL memfokuskan diri pada pengukuran terus menerus dan perbaikan kualitas layanan TI yang disampaikan, baik dari perspektif bisnis dan pelanggan.
- Fokus ini merupakan faktor utama dalam kesuksesan di seluruh dunia.

# Manfaat ITIL

- Peningkatan kepuasan pengguna dan pelanggan dengan layanan IT
- Ketersediaan layanan yang meningkat, langsung berdampak pada keuntungan usaha
- Penghematan keuangan dari berkurangnya *rework*, kehilangan waktu, pengelolaan sumber daya manajemen yang lebih baik
- Perbaikan time to market produk dan jasa baru
- Pengambilan keputusan yang lebih baik
- Minimasi resiko

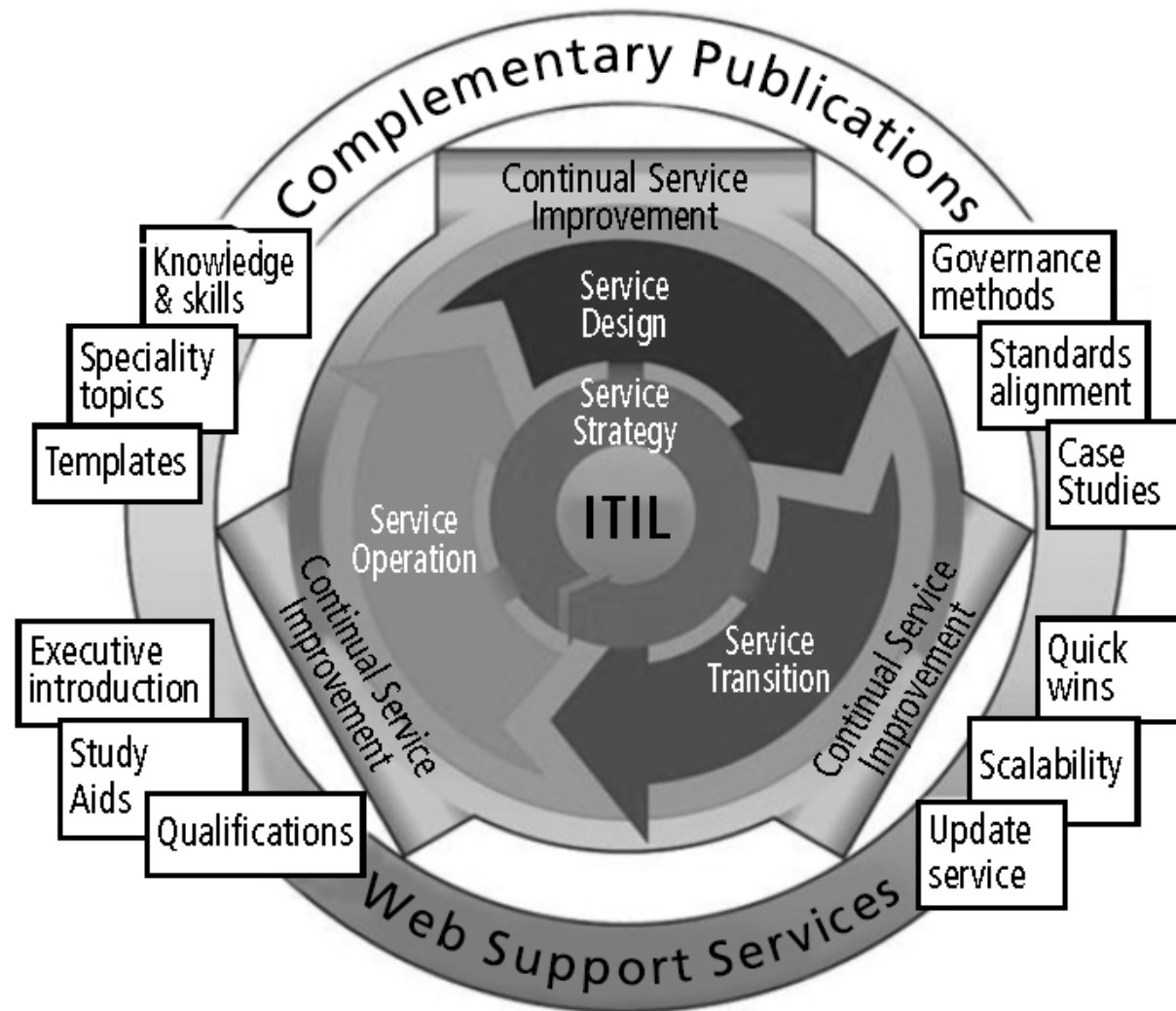
# Sejarah

- ITIL diterbitkan antara tahun 1989 dan 1995 oleh Her Majesty's Stationery Office (HMSO) di Inggris atas nama Kantor Pemerintah Perdagangan (Office of Government Commerce).
- Penggunaan awalnya adalah terbatas pada Inggris dan Belanda.
- Versi kedua ITIL diterbitkan sebagai satu set revisi buku antara tahun 2000 dan 2004.
- Versi awal ITIL terdiri dari perpustakaan 31 buku yang terkait meliputi semua aspek penyediaan layanan TI.
- Versi awal kemudian direvisi dan digantikan oleh tujuh, lebih erat berhubungan dan konsisten buku (ITIL V2) dikonsolidasi dalam kerangka keseluruhan.
- Pada tahun 2007, ITIL V2 digantikan oleh versi ketiga yang disempurnakan dan konsolidasi ITIL, terdiri dari lima buku inti

# Isi Publikasi Inti (Core) ITIL v3

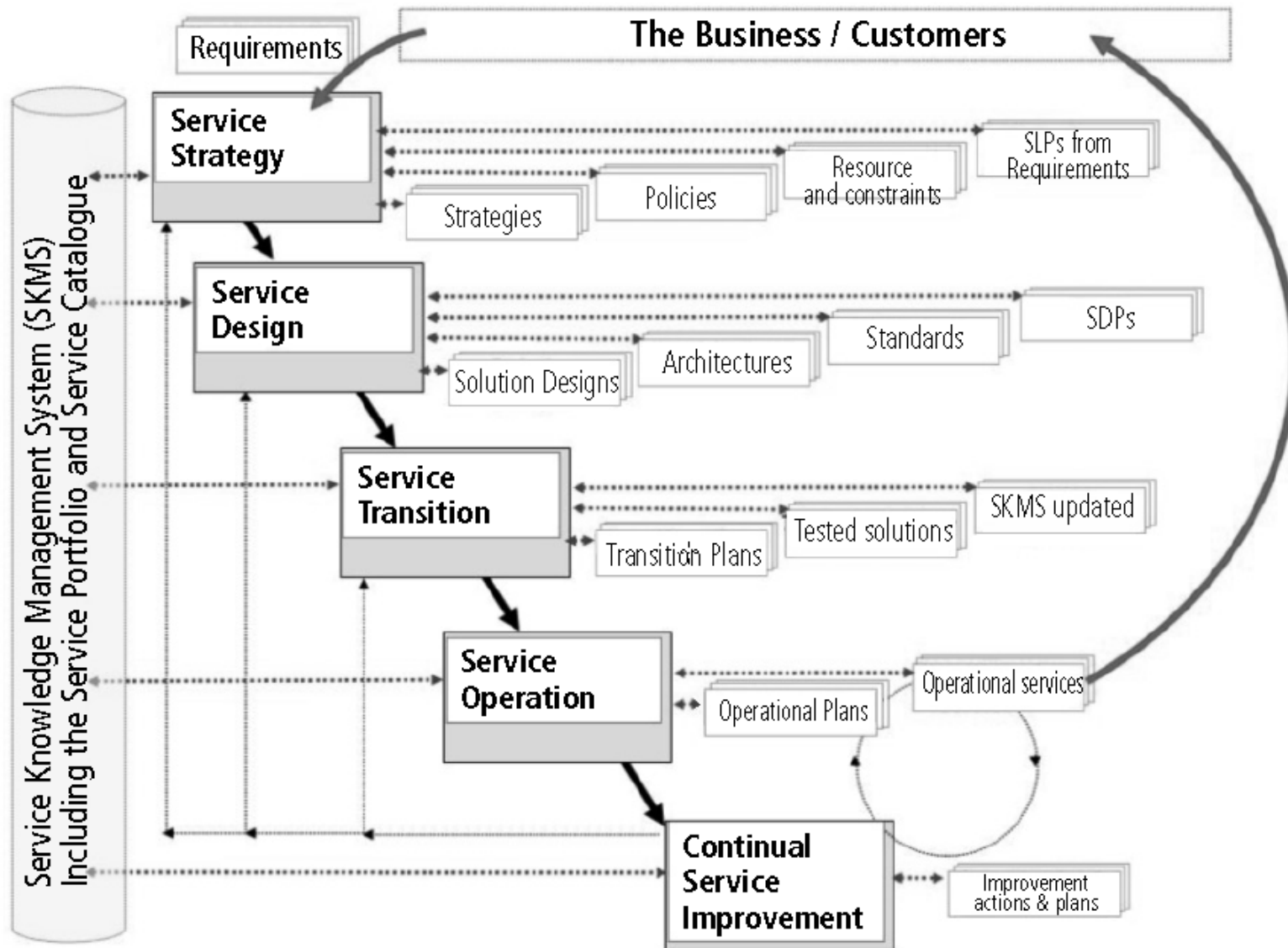


# Publikasi pelengkap ITIL v3





# Daur hidup layanan



# Daur Hidup Layanan

- Persyaratan bisnis diidentifikasi dan disepakati dalam tahap Service Strategy ke dalam Service Level Package (SLP) dan output bisnis yang diinginkan.
- Lalu lanjut ke tahap Service Design di mana solusi layanan dibangun bersamaan dengan Service Design Package (SDP).
- Kemudian berlanjut ke tahap Service Transition, dimana layanan dievaluasi, diuji dan divalidasi.
- Layanan Service Knowledge Management System (SKMS) lantas diperbarui,
- Layanan memasuki tahap Service Operations.
- Jika memungkinkan, Continual Service Improvement mengidentifikasi kemungkinan-kemungkinan perbaikan dalam daur hidup layanan