

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*)

Manajemen yang baik dibutuhkan dalam sebuah proyek untuk mencapai target sesuai dengan yang diharapkan. Seperti halnya sebuah proyek Peonix dalam novel *The Peonix Project*, dimana sebuah perusahaan dihadapkan oleh sejumlah permasalahan yang berkaitan dengan ITIL. Bill Palmer yang tiba-tiba diangkat menjadi *VP of IT Operation* yang dianggap sangat berantakan dalam manajemen sumber daya dan audit. Perusahaan ini sangat tidak profesional dalam pengelolaan sumber daya manusia. Brent adalah karyawan IT yang bisa mengerjakan segala hal. Sehingga karyawan lain pun memanfaatkan Brent untuk mengerjakan hal-hal yang tidak seharusnya ia kerjakan. Diantaranya Brent harus mengerjakan sendiri sebuah proyek yang telah terbengkalai selama 3 tahun yaitu *Phoenix*, yaitu sebuah *platform* lengkap untuk bisnis *Parts Unlimited*. Terlihat bagaimana Brent yang diharuskan menjaga proyek sepenting itu justru dihadapkan dalam hal-hal lain yang tidak seharusnya ia kerjakan. Dalam novel ini Bill dan beberapa karyawan lain akan memulai sebuah perubahan yang dimulai dari permasalahan *constraint* dan *bottleneck*. Selain itu Brent tidak lagi harus mengerjakan yang tidak seharusnya ia kerjakan. Proses pemberdayaan karyawan dilakukan berdasarkan tingkatan level tertentu. Maka Brent akan diberdayakan sesuai prosedur tingkatan level tersebut. Dalam cerita *The Peonix Project* ini, Bill dan tim akhirnya menyadari bahwa IT bukanlah sebuah departemen, melainkan kecakapan atau keahlian yang harus dimiliki sebuah perusahaan. Dengan prosedur kerja yang telah diperbaiki memungkinkan permasalahan yang dihadapi mudah untuk diatasi. Setelah itu keberhasilan demi keberhasilan datang pada departemen dan perusahaan.

Dalam kasus *The Peonix Project* menggambarkan bagaimana sebuah proyek dalam perusahaan dapat berkerja dan mencapai target yang diharapkan jika mengikuti standar yang ada. ITIL menyediakan kerangka kerja bagi manajemen IT dan berfokus pada pengukuran dan perbaikan secara simultan terhadap layanan IT yang diberikan. Fokus ITIL adalah mendefinisikan *roadmap* proyek / bisnis dan infrastruktur IT secara konsisten dan komprehensif agar proyek / bisnis perusahaan dapat sejalan dengan perkembangan infrastrukturnya.

ITIL mencakup delapan parameter, yaitu *service support*, *service delivery*, rencana pengembangan *service management*, *Information Communication Technology Infrastructure management*, *application management*, *business perspective*, *security management* dan *software asset management*. *Service support* dan *service delivery* merupakan area utama yang disebut dengan *IT Service Management (TISM)*. Dengan *service mangement* memungkinkan kita untuk dapat membuat *matric* untuk mengevaluasi layanan pada sebuah proyek / bisnis dan level infrastruktur IT, tujuan dari proyek / bisnis yang hendak dicapai dimulai dengan unit manajemen bisnis, pelanggan dan hasil yang dipetakan untuk infrastruktur ITnya. *Service Support* dalam ITIL merupakan suatu penerapan disiplin sebagai pendukung yang memungkinkan tersedianya pelayanan IT agar dapat dikelola dengan baik. Hal ini diperlukan untuk menjaga dan memperbaiki kualitas pelayanan serta

mengetahui apa yang sebenarnya diinginkan oleh konsumen. Hubungan yang baik harus terjaga antara *IT Services* dan *customers* untuk memudahkan dalam proses komunikasi. Sedangkan *Service delivery* merupakan implementasi dari disiplin-disiplin dalam ITIL, sehingga layanan IT dapat berjalan. Beberapa elemen dalam *service delivery* meliputi : *Avalilability Management*, *Capacity Management*, *Financial Management*, *IT Service Continuity* dan *Service Level Management*. Tujuan utama dari ITIL adalah untuk mengoptimalkan infrastruktur IT dan pelayanan, serta menjaga kualitas pelayanan agar selalu sesuai dengan standar yang berlaku.

Daftar Pustaka :

- [1] A. Cartlidge, A. Hanna, C. Rudd, M. Ivor, and R. Stuart, "An introductory overview of ITIL V3," *UK Chapter itSMF*, p. 58, 2007.
- [2] E. Infitharina, "Penerapan Information Technology Infrastrucyure Library Framework pada Sistem Manajemen Service desk (Studi Kasus: PT Tridas Widianara)," 2007.
- [3] T. Informasi, P. Pernah, N. Itil, T. Informasi, I. Library, T. Informasi, K. Inggris, and G. Commerce, "ITIL (Information Technology Infrastructure Library) 24," 2010.
- [4] G. Kim, K. Behr, and G. Spafford, "The Phoenix Project: A Novel About IT, DevOps, and Helping Your Business Win," p. 345, 2013.
- [5] D. Setiawan, "Fundamental Internetworking Development & Design Life Cycle," *Fasilkom Unsri*, no. April, pp. 1–13, 2009.
- [6] D. Setiawan, "Network Management dan Strategi Bisnis Perusahaan "," *Fasilkom Unsri* ,pp. 1–6.
- [7] A. M. Wibowo, "Service Strategy IT Infrastructure Library Versi 3," *Agenda*.