

TUGAS

“MANAJEMEN JARINGAN”



Disusun Oleh :

Nama : Nova Dyati Pradista

Nim : 09011181320005

JURUSAN SISTEM KOMPUTER
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2016

Tugas :

Ambil point ITIL lalu terangkan dari studi kasus tertentu !

- Is ITIL / Change Control a gating factor? We're seeing more and more shops that cannot get Change Windows. Deferred maintenance... see Project Phoenix. Do your plans factor such delays in?

Studi kasus :

Bill adalah seorang manajer IT di Parts Unlimited. Pada Selasa pagi perjalanannya ke kantor, Bill mendapat panggilan dari CEO. Perusahaan inisiatif IT baru, yang bernama Phoenix Project. Phoenix project sangat penting bagi masa depan mereka, namun proyek ini secara besar-besaran mengalami anggaran yang berlebih dan sangat terlambat. CEO ingin Bill melaporkan langsung kepadanya dan memperbaiki kekacauan di sembilan puluh hari atau seluruh departemen Bill akan outsourcing. Dengan bantuan dari calon anggota dewan pengurus dan filsafat misterius dari The Three Ways, Bill mulai melihat bahwa pekerjaan TI memiliki lebih banyak kesamaan dengan pekerjaan manufaktur pabrik dari yang sebelumnya ia bayangkan. Dengan waktu yang terus berputar, Bill harus mengatur alur kerja mempersingkat komunikasi antar departemen dan efektif melayani fungsi bisnis lain di Parts Unlimited. Dalam gaya cepat dan menghibur, tiga tokoh-tokoh dari gerakan DevOps menyampaikan cerita bahwa siapa pun yang bekerja di TI akan mengenali. Pembaca tidak hanya akan belajar bagaimana meningkatkan organisasi TI mereka sendiri, mereka tidak akan pernah melihat IT dengan cara yang sama lagi.

Penyelesaian :

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) merupakan sebuah kerangka kerja atau konsep yang menggambarkan praktek terbaik dalam manajemen layanan teknologi informasi (TI) dan berfokus pada pengembangan dan pengukuran yang terus menerus terhadap kualitas dari layanan IT yang diberikan baik terhadap bisnis atau pelanggan. Fokus dari I.T.I.L sendiri ialah memberikan kontribusi dan keuntungan dalam menjalankan teknik-teknik dan proses-proses pada organisasi. Tujuan Information Technology Infrastructure Library (I.T.I.L) adalah untuk menyediakan petunjuk untuk praktek terbaik dalam manajemen layanan teknologi informasi.

Maksud dari studi kasus diatas adalah bill merupakan seorang manajer IT di Parts Unlimited. Bill mendapat proyek dari CEO yang bernama phoenix projek, namun proyek tersebut mengalami anggaran yang sangat berlebih dan sangat terlambat. Maka dari itu CEO ingin bill memperbaiki kekacauan di sembilan puluh hari atau

seluruh departemen Bill akan outsourcing. Dari contoh studi kasus diatas dapat kita simpulkan bahwa bill harus lebih teliti dalam menjalankan bisnis IT eksekutif yang kompleksitas pada pertumbuhan IT dan setiap orang harus terlibat dalam proyek IT serta harus memiliki pelayanan yang baik antar setiap client atau pelanggan. Selain itu, bill juga harus lebih cermat dalam mengatur alur kerja komunikasi antar departemen dan efektif melayani fungsi bisnis lain di Parts Unlimited, maka dari itu untuk menangani masalah yang terjadi pada proyek phoenix, bill harus lebih siap dan cekatan dalam menyelesaikan masalah tersebut. Untuk itu diperlukannya ITIL sebagai best practice dari layanan manajemen IT yang konsisten dan menyeluruh, menyediakan kerangka kerja bagi tata kelola TI serta wrapping layanan, dimana tata kelola layanan teknologi informasi cocok untuk diberbagai bidang.

Layanan merupakan salah satu hal terpenting yang harus diberikan suatu perusahaan kepada pelanggan agar perusahaan mencapai tujuan bisnis yang menguntungkan sekaligus dapat memberikan *value* bagi pelanggan. Layanan telah menjadi hal penting yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan. Pelanggan cenderung lebih loyal kepada perusahaan yang berusaha memberi *value* lebih dalam layanannya dibandingkan dengan perusahaan yang hanya berusaha menjual produknya kepada pelanggan. Layanan IT mulai mutlak diperlukan oleh perusahaan apapun. Keberadaan layanan IT dan berbagai sistem yang ada dapat mendukung kinerja perusahaan dan meningkatkan *value* yang diberikan kepada pelanggan.

ITIL menggambarkan proses-proses dalam pengelolaan layanan TI berjalan dalam sebuah siklus hidup. Proses dimulai dari tahapan *Service Strategy* yang di dalamnya terdiri dari proses-proses untuk merencanakan dan menentukan layanan-layanan TI apa yang akan dibangun atau dikelola. Layanan yang dibangun akan masuk ke dalam *Service Portfolio* dan akan dihitung aspek finansialnya melalui *Financial Management* sebelum akhirnya masuk ke dalam tahapan *Service Design*. Di tahapan desain, terdapat proses-proses yang berfungsi untuk mendesain bagaimana setiap layanan akan dibangun. Desain dibuat dan layanan dikembangkan dengan bantuan vendor atau dibuat sendiri, dan kemudian menginformasikan bahwa layanan baru telah tersedia. *Service Transition* merupakan tahapan setelah desain yaitu berisi proses-proses untuk memindahkan layanan baru dari tahap pengembangan ke operasional. Layanan yang telah beroperasi akan dikelola oleh proses yang ada dalam *Service Operation*, dengan tujuan untuk memastikan bahwa semua pengguna dapat menikmati layanan yang diberikan dengan gangguan seminimal mungkin. Seiring berjalannya waktu, layanan harus dievaluasi untuk perbaikan. *Service Strategy* memberikan panduan kepada pengimplementasi bagaimana memandang konsep aplikasi IT bukan hanya sebagai sebuah kemampuan organisasi (dalam memberikan, mengelola serta mengoperasikan layanan TI), tapi juga sebagai sebuah aset strategis perusahaan. Topik-topik yang dibahas dalam tahapan *service strategy* ini

mencakup pembentukan pasar untuk menjual layanan, tipe-tipe dan karakteristik penyedia layanan internal maupun eksternal, aset-aset layanan, konsep portofolio layanan serta strategi implementasi keseluruhan *service strategy*.

Pada ITIL, diidentifikasi kebutuhan dari pelanggan yang sudah ada serta pelanggan yang potensial untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan telah memadai dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan serta manajemen complain merupakan bagian dari Business Relationship Management. Setiap kegiatan yang mengacu pada hal tersebut pada akhirnya dipindahkan dari Continual Service Improvement ke Business Relationship Management. Pada penerapannya, pihak yang melakukan proses ini adalah Business Relationship Manager (BRM). BRM memiliki tugas untuk menjalin hubungan yang sangat kuat dengan pelanggan dengan cara memahami bisnis yang dimiliki pelanggan serta hasil yang dikeluarkannya. BRM erat bekerja sama dengan Product Manager untuk melakukan negosiasi tingkat kapasitas produksi sesuai dengan kepentingan pelanggan.

BRM memiliki hubungan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan proses-proses lainnya yang ada pada Service Strategy. Sub proses dari BRM secara rinci antara lain adalah sebagai berikut:

- Menjaga hubungan dengan pelanggan
Tujuannya adalah untuk memastikan setiap media layanan dapat terus memahami kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan pada saat itu serta menambah relasi dengan pelanggan baru yang potensial. Proses ini juga menangani dan mengelola portofolio setiap pelanggan.
- Mengidentifikasi kebutuhan layanan
Tujuannya adalah untuk dapat memahami dan mendokumentasikan hasil yang diharapkan dari setiap layanan serta menentukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dengan layanan yang telah ada sebelumnya atautkah dengan mengadakan layanan yang baru atau dengan mengubah layanan yang telah ada sebelumnya.
- Memberikan pelayanan yang terstandar pada setiap pelanggan
Tujuannya adalah untuk mengetahui persyaratan dari pelanggan serta menyetujui target dari tingkat layanan dengan pelanggan yang menginginkan ketentuan standar layanan yang telah ada (tanpa adanya modifikasi atas Layanan Pendukung yang telah ada untuk memenuhi kebutuhan pelanggan).
- Survei untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan
Tujuannya adalah untuk dapat melakukan perencanaan, menampilkan, dan mengevaluasi hasil survey dari tingkat kepuasan pelanggan tetap. Pada dasarnya sasaran dari proses ini adalah untuk dapat mempelajari area-area yang tidak dapat memenuhi harapan dari pelanggan sebelumnya ketika pelanggan telah kehilangan pilihan lain terhadap layanan.

- Menangani keluhan pelanggan
Tujuannya untuk mencatat keluhan dan pujian dari pelanggan untuk mengukur banyaknya keluhan serta memberikan dorongan untuk melakukan tindakan perbaikan apabila diperlukan.
- Mengawasi keluhan pelanggan
Tujuannya adalah untuk dapat terus mengawasi status dari proses penanganan keluhan yang masih belum dapat diatasi serta untuk melakukan tindakan perbaikan jika diperlukan. ITIL merupakan acuan umum agar penyedia dan pengguna layanan dapat berelasi dalam proyek IT *outsourcing*. Jelas bahwa memiliki terminologi dan definisi prosedur yang sama antara penyedia dan pengguna *outsourcing* akan menciptakan proses komunikasi yang lancar. Selain itu dengan penerapan ITIL dalam proses *outsourcing*, akan menciptakan kesesuaian dalam rutinitas dan kolaborasi akan menjadi lebih baik. Kegunaan ITIL dalam IT *outsourcing* adalah Sebagai alat komunikasi, Peningkatan kualitas, Peningkatan kepuasan pelanggan, Aktifitas rutin lebih terstruktur, Pertumbuhan dalam pasar dan Pengurangan dependensi perorangan.

Jadi keuntungan yang diperoleh dari I.T.I.L adalah bisnis yang lebih kompetitif diantaranya dengan meningkatnya kepuasan dan pelayanan nasabah, meningkatnya availability dan reliability dari pelayanan IT, meningkatnya roles dan responsibilities dari organisasi IT, menghubungkan IT dengan bisnis dan bisnis dengan IT.