



# Good Practice and Best Practice Layanan TI

[www.esaunggul.ac.id](http://www.esaunggul.ac.id)

Infrastruktur dan Manajemen Layanan TI (CSI 320)  
Pertemuan 4

Dosen Pengampu: Harry Kurniawan

Prodi Teknik Informatika - Fakultas Ilmu Komputer

# Layanan TI

- Layanan adalah sarana untuk memberikan nilai kepada pelanggan dengan memfasilitasi hasil yang ingin dicapai pelanggan tanpa kepemilikan biaya dan risiko tertentu.
- Nilai layanan kepada pelanggan secara langsung bergantung pada seberapa baik layanan memfasilitasi hasil ini.

# Layanan TI

- Meskipun perusahaan mempertahankan tanggung jawab untuk mengelola keseluruhan biaya bisnis, seringnya mereka ingin menyerahkan tanggung jawab untuk memiliki dan mengelola aspek-aspek tertentu kepada entitas internal atau eksternal yang telah diakui keahliannya di bidang tersebut

# Layanan TI

Manajemen layanan adalah memungkinkan penyedia layanan untuk:

- Memahami layanan yang mereka berikan dari perspektif konsumen dan penyedia;
- Memastikan bahwa layanan benar-benar memfasilitasi hasil yang ingin dicapai pelanggan mereka;

# Layanan TI

- Memahami nilai dari layanan tersebut kepada pelanggan mereka dan mempertimbangkan kepentingan mereka yang relatif;
- Memahami dan mengelola semua biaya dan risiko yang terkait dengan penyediaan layanan tersebut.

# BEST PRACTICE & GOOD PRACTICE

# BEST PRACTICE & GOOD PRACTICE

- Bisnis yang beroperasi di lingkungan yang dinamis perlu terus meningkatkan kinerjanya dan mempertahankan keunggulan kompetitif
- Mengadopsi praktik dalam penggunaan di seluruh industri dapat membantu meningkatkan kemampuan.
- Istilah 'best practice' umumnya mengacu pada 'cara terbaik untuk melakukan sesuatu'

# BEST PRACTICE & GOOD PRACTICE

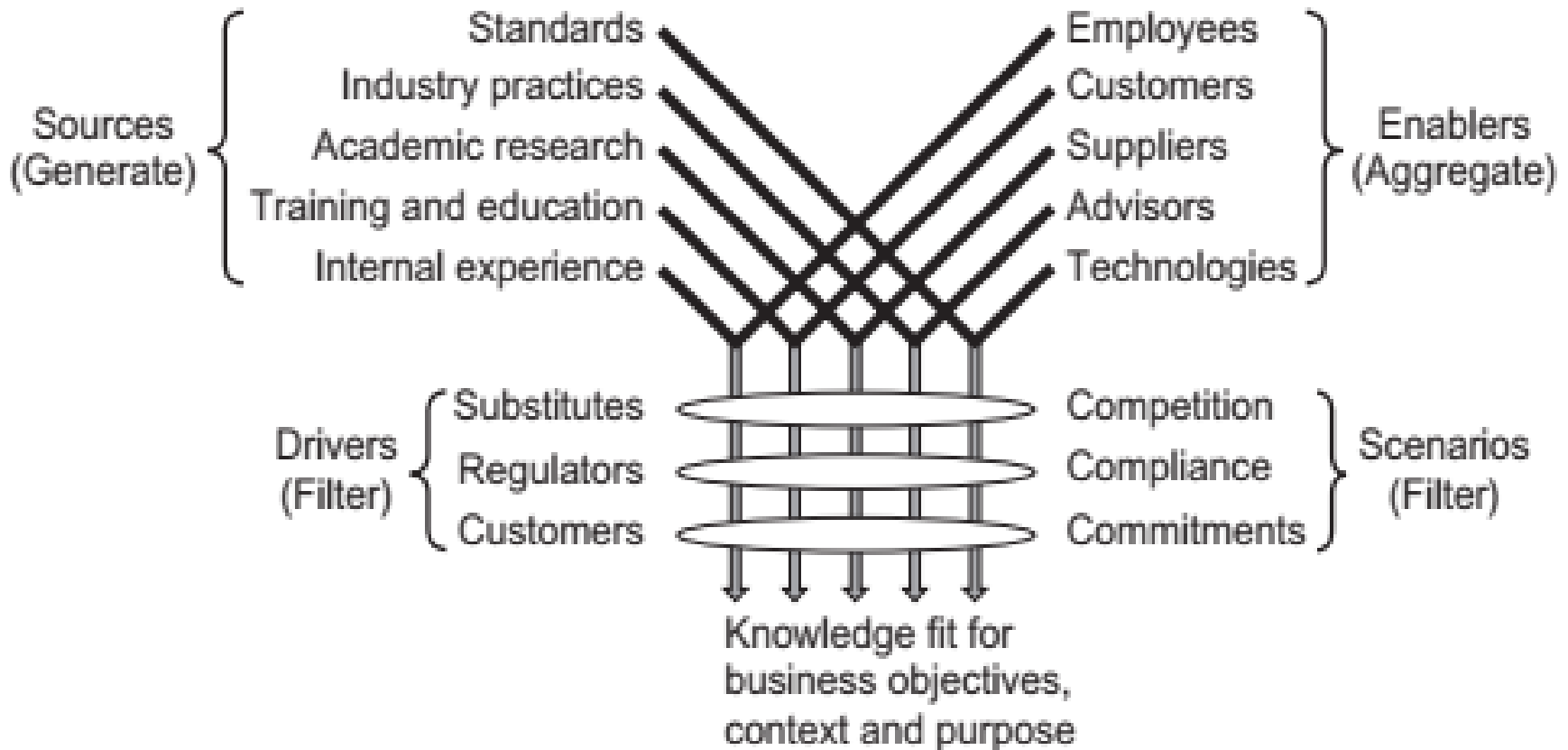
- Sebagai sebuah konsep, konsep ini pertama kali dimunculkan sejak tahun 1919, tetapi dipopulerkan pada 1980-an melalui buku-buku Tom Peters tentang manajemen bisnis.
- Ide di balik best practice adalah bahwa seseorang menciptakan spesifikasi untuk apa yang diterima oleh komunitas luas sebagai pendekatan terbaik untuk situasi tertentu



# BEST PRACTICE & GOOD PRACTICE

- Kemudian, seseorang dapat membandingkan kinerja pekerjaan yang sebenarnya dengan *best practice* ini dan menentukan apakah kinerja pekerjaannya kurang berkualitas.
- Sebagai alternatif, spesifikasi untuk best practice mungkin perlu diperbarui dan disesuaikan untuk menyertakan pelajaran yang didapat dari kinerja pekerjaan yang sedang dinilai.

# BEST PRACTICE & GOOD PRACTICE



# BEST PRACTICE & GOOD PRACTICE

Sumber-sumber ini memiliki karakteristik berbeda:

- Framework dan standarisasi telah divalidasi di berbagai lingkungan.
- Pengetahuan tentang mereka didistribusikan secara luas di kalangan profesional industri.

# BEST PRACTICE & GOOD PRACTICE

Sumber-sumber ini memiliki karakteristik berbeda:

- Program pelatihan dan sertifikasi tersedia untuk umum.
- Akuisisi pengetahuan melalui pasar tenaga kerja lebih mudah dicapai



Q & A