



# ITIL Key Concept

[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

# Key Concept

## 1. Value (Nilai)

- Utility
- Warranty

## 2. Service Asset

- Resource
- Capabilities

## 3. Service Model

- Structure
- Dynamic

## 4. Functions, Processes, Roles

# 1. Value (Nilai)

### **UTILITAS (UTILITY):**

Fungsionalitas yang ditawarkan oleh suatu produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan tertentu.

### **GARANSI (WARRANTY):**

Jaminan bahwa suatu produk atau layanan akan memenuhi persyaratan yang disepakati

# Bank Service

- Sebelum ada ATM, layanan Bank mempunyai *constrain* yaitu pelanggan harus *menunggu* teller dibuka untuk melakukan penarikan tunai.



# Bank Service

- **Utility:**
  - Penarikan tunai
  - Cek saldo, tagihan, dll
- **Warranty:**
  - Buka jam 8.00 – 16.00



# Bank Service



- Sejak diperkenalkan, tarik tunai mulai berpindah ke ATM.
- Fitur lainnya juga ditambahkan seperti cek saldo, pembayaran, tagihan, dll.

# Bank Service



- ATM juga mempunyai *constraint*:
  - Di lokasi tertentu
  - Stok uang tunai
  - kertas printer,
  - kontrol akses
  - jaringan



# Bank Service



- *Utility:*
  - Penarikan tunai
  - Cek saldo, tagihan, dll
  - Jam berapa saja (value added)
  - Tidak hanya di bank (value added)
- *Warranty:*
  - Koneksi
  - listrik

# Bank Service



# Bank Service

- Internet Banking dan Mobile banking menawarkan *utility* baru melalui fungsi tambahan
- Dapat berjalan pada perangkat yang memiliki *browser* dan *operating system* (OS)



# Bank Service

- **Utility:**
  - Fitur ATM selain tarik tunai
  - Tidak terikat dengan lokasi
- **Warranty:**
  - Web server handal
  - Keamanan



# Key Concept

## 1. Value (Nilai)

- Utility
- Warranty

## 2. Service Asset

- Resource
- Capabilities

## 3. Service Model

- Structure
- Dynamic

## 4. Functions, Processes, Roles

## 2. Service Asset

# Service Asset

- Perusahaan menciptakan 'nilai' melalui **penggunaan aset** dalam bentuk **sumber daya** dan **kemampuan**.
- Service asset:
  - **Sumberdaya** (*resource*)
  - **Kemampuan** (*capability*)

# Service Asset



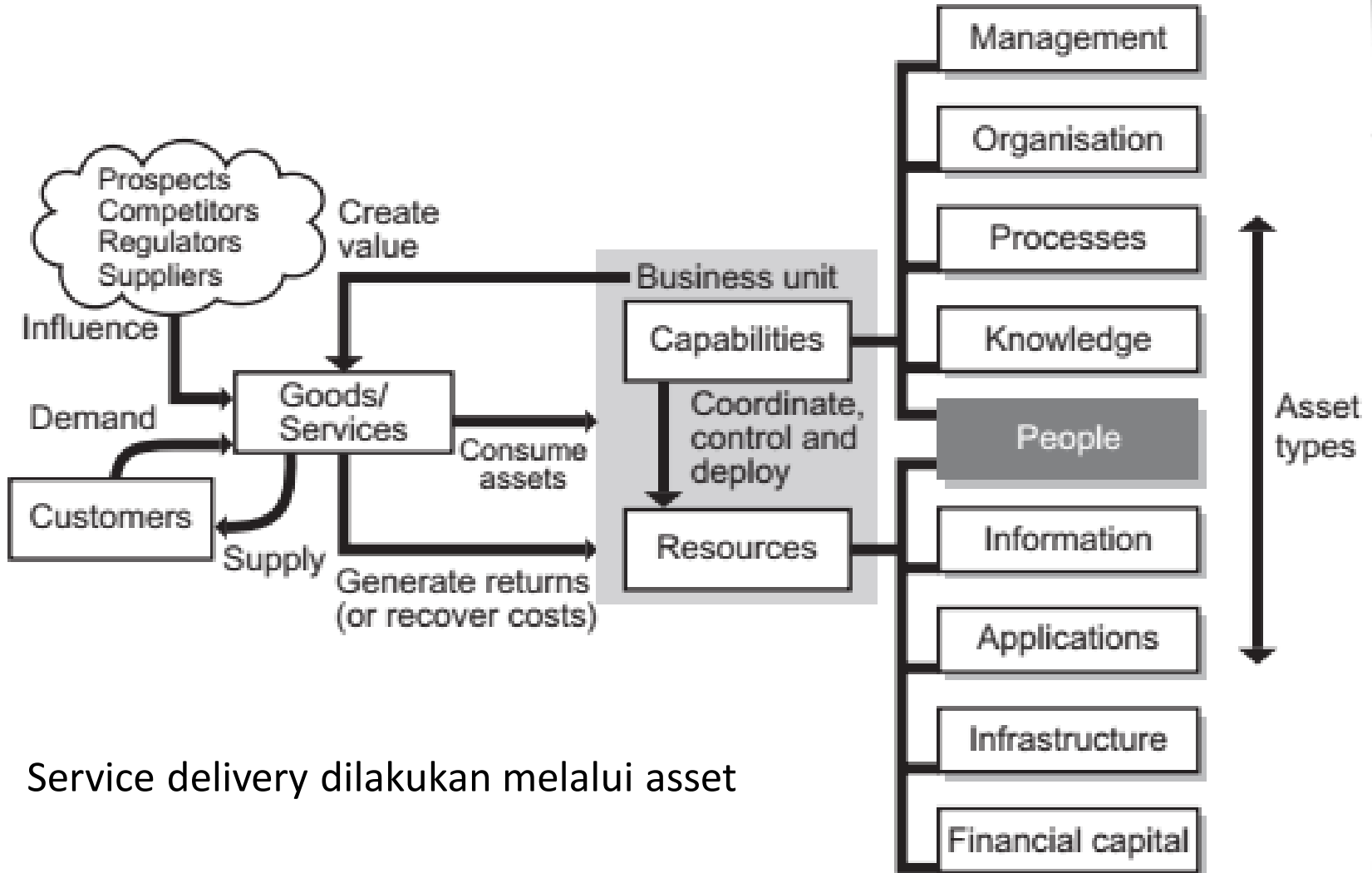
- Sumberdaya (*resource*)
  - Istilah umum yang mencakup **infrastruktur TI, manusia, anggaran** atau **apa pun** yang dapat membantu memberikan layanan TI
  - Sumber daya dianggap sebagai **aset sangat berharga** perusahaan



# Service Asset

- Kemampuan (capability)
  - Kemampuan perusahaan, manusia, proses, aplikasi, konfigurasi atau layanan IT
  - Kemampuan ini adalah aset yang **bersifat tidak bisa diukur** (intangible)





Service delivery dilakukan melalui asset

# Key Concept

## 1. Value (Nilai)

- Utility
- Warranty

## 2. Service Asset

- Resource
- Capabilities

## 3. Service Model

- Structure
- Dynamic

## 4. Functions, Processes, Roles

## 3. Service Model

# Service Model

- Service model adalah cara perusahaan menciptakan 'nilai' dengan **menghubungkan** aset pada pelanggannya dengan aset pada perusahaan penyedia layanan
- Service Model:
  1. **Structure** (terstruktur)
  2. **Dynamic** (dinamis)

# Service Model

- Service Model:

1. Structure

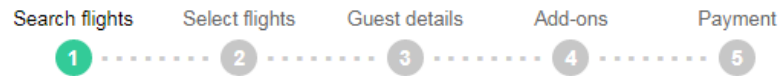
- Rangkaian aset yang diperlukan untuk memberikan pelayanan dengan pola-pola yang sudah ditentukan sebelumnya.
- Biasanya adalah layanan IT yang umum digunakan seperti:
  - Online booking tiket pesawat terbang



Accessible view



Log in ▾



## Search flights

**Return** One way Multi-city

Darwin (DRW)	17/05/2018
Jakarta (CGK)	08/06/2018
1 Adult ▾	0 Children ▾
0 Infants ▾	AUD - Australian Doll ▾

Traveling with under 18 or medical/special needs

**Search**

# Service Model

- Service Model:

## 2. Dynamic

**Aktifitas, koordinasi, dan interaksi** antara aset perusahaan penyedia layanan dengan pelanggan yang bersifat **dinamis** dalam hal pola permintaan dan **variasi-variasi** lainnya.





ENG

Check-in

Pembelian Saya

Pelayanan  
Pelanggan

Login Anggota BIG  
Akun saya

lupa  
**LUPA SESUATU?  
SEMUA DAPAT DIATASI DENGAN  
MENGATUR PEMBELIAN SAYA!**

  
Pre-book  
makanan

  
Pilih atau  
tukar kursi

  
Pre-book  
bagasi

  
Asuransi Perjalanan  
oleh Ture Protect

PRE-BOOK »

[Home](#) > [Membeli tiket di kami](#) > [Group bookings](#)

## Group bookings



### Cara melakukan pemesanan untuk group

#### Kontak

1. Pemesanan group melayani pemesanan reservasi dengan jumlah minimal 10 orang keatas. Silahkan hubungi petugas penjualan grup kami di **+62 21 29850850** atau email ke [iaa\\_groupdesk@airasia.com](mailto:iaa_groupdesk@airasia.com) untuk informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan harga atau prosedur bepergian secara rombongan.
2. Berikut ini adalah jam operasional dari kantor penjualan khusus rombongan/group Indonesia Airasia:
  - Senin s.d.Jumat : 9.00 WIB ke 18.00 WIB

Craving for holiday?  
**Book a flight now** »

#### PERTANYAAN UMUM

- Apakah kami akan mendapatkan harga tiket yang bagus apabila kami memesan dalam jumlah banyak?
- Apabila setelah pembelian saya tidak dapat mengikuti penerbangan, apakah uang saya dapat dikembalikan? (pengembalian uang)

#### TAUTAN TERKAIT

- Biaya & ongkos
- Jadwal penerbangan
- Rincian kontak untuk pembelian kelompok

## Cara melakukan pemesanan untuk group

### Kontak

1. Pemesanan group melayani pemesanan reservasi dengan jumlah minimal 10 orang keatas. Silahkan hubungi petugas penjualan grup kami di **+62 21 29850850** atau email ke [iaa\\_groupdesk@airasia.com](mailto:iaa_groupdesk@airasia.com) untuk informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan harga atau prosedur bepergian secara rombongan.
2. Berikut ini adalah jam operasional dari kantor penjualan khusus rombongan/group Indonesia Airasia:
  - Senin s.d Jumat : 9.00 WIB ke 18.00 WIB
  - Sabtu : 9.00 WIB ke 14.00 WIB
  - Minggu, dan libur nasional : tutup

### Pemesanan

1. Setelah menerima permintaan Anda, tawaran harga akan kami berikan. Silahkan mengkonfirmasi apabila setuju dengan penawaran harga dan ketentuan pembayaran.
2. Setelah reservasi dilakukan, konfirmasi lengkap berkaitan dengan syarat dan ketentuan reservasi group beserta perincian reservasi akan kami berikan dan pelanggan harus menandatangani formulir "Konfirmasi Pemesanan Group" dan membayar deposit dan/atau melakukan pembayaran penuh pada atau sebelum waktu yang telah ditentukan.
3. Jika kami tidak menerima pembayaran pada waktu yang telah ditentukan, maka kami berhak membatalkan pemesanan kursi yang telah dilakukan. Deposit atau pembayaran yang telah kami terima sebelumnya tidak dapat dikembalikan dengan alasan apapun juga.
4. Daftar nama penumpang lengkap sesuai dengan identitas diri (KTP untuk penerbangan Domestik dan Passport untuk penerbangan Internasional) harus dikirimkan ke AirAsia paling lambat **14 hari** sebelum tanggal keberangkatan. Jika kami tidak menerima daftar nama penumpang pada waktu tersebut maka kami berhak **membatalkan** reservasi anda.
5. Sebutkan **ID Anggota AirAsia BIG** kepada agen perjalanan Anda untuk mendapatkan **AirAsia BIG Poin**. Jadilah **Anggota BIG AirAsia** untuk mendapatkan AirAsia BIG Poin yang dapat ditukarkan dengan penerbangan gratis.

### Pembayaran

1. Untuk melakukan pembayaran dengan MasterCard atau Visa, silakan hubungi Petugas Grup Desk kami. Proses pembayaran dengan kartu kredit paling lambat pukul **15.00 WIB** sore untuk hari Senin-Jumat dan pukul **13.00 WIB** siang untuk hari Sabtu.
2. Pembayaran secara tunai dapat dilakukan ke rekening AirAsia di Bank Permata.
3. Pembayaran tunai ke rekening AirAsia di Bank Permata selambat-lambatnya diproses pukul **13.00** siang dan harus disertai **tanda terima setoran untuk dikirim melalui email ke [iaa\\_groupdesk@airasia.com](mailto:iaa_groupdesk@airasia.com)** sebelum pukul **15.00**.

# Service Model

- Service Model:

Service Model dapat berupa:

- Workflow diagrams
- Queuing models
- Activity patterns

# Key Concept

## 1. Value (Nilai)

- Utility
- Warranty

## 2. Service Asset

- Resource
- Capabilities

## 3. Service Model

- Structure
- Dynamic

## 4. **Functions, Processes, Roles**

## 4. Functions, Processes, Roles

# Functions, Processes, Roles

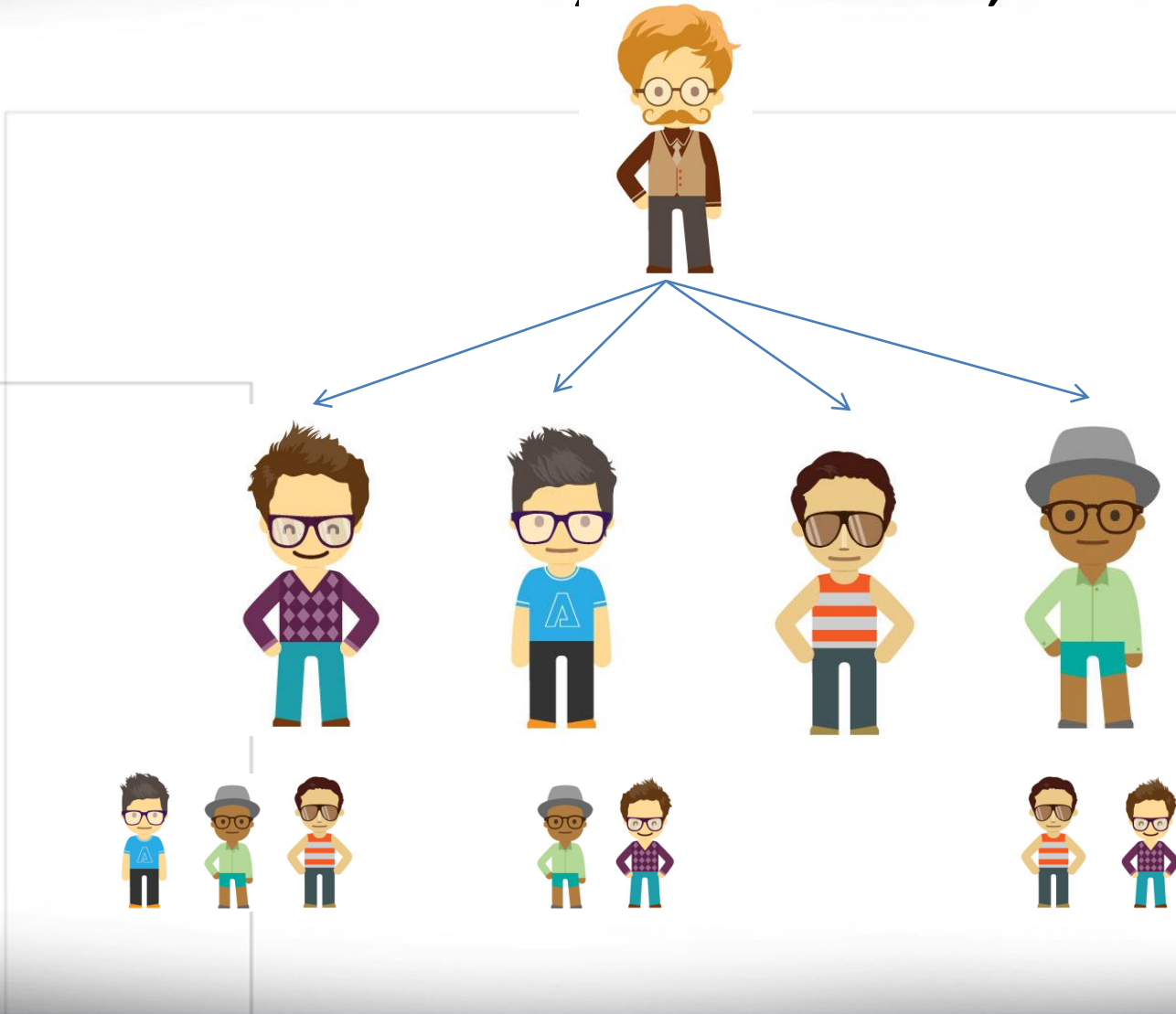
- Istilah fungsi, proses, dan peran sering kali membingungkan.
- Hal ini wajar karena semuanya saling beririsan satu sama lain

# Functions, Processes, Roles

## a. Function (fungsi):

- Sekelompok **orang** dan **alat** yang mereka gunakan untuk melakukan satu atau lebih **proses atau kegiatan**
- Dalam konteks ini *function* adalah bagian **struktural dari suatu organisasi** yang dibentuk untuk melakukan hal-hal spesifik

# Functions, Processes, Roles

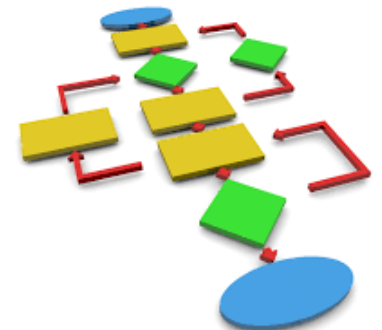




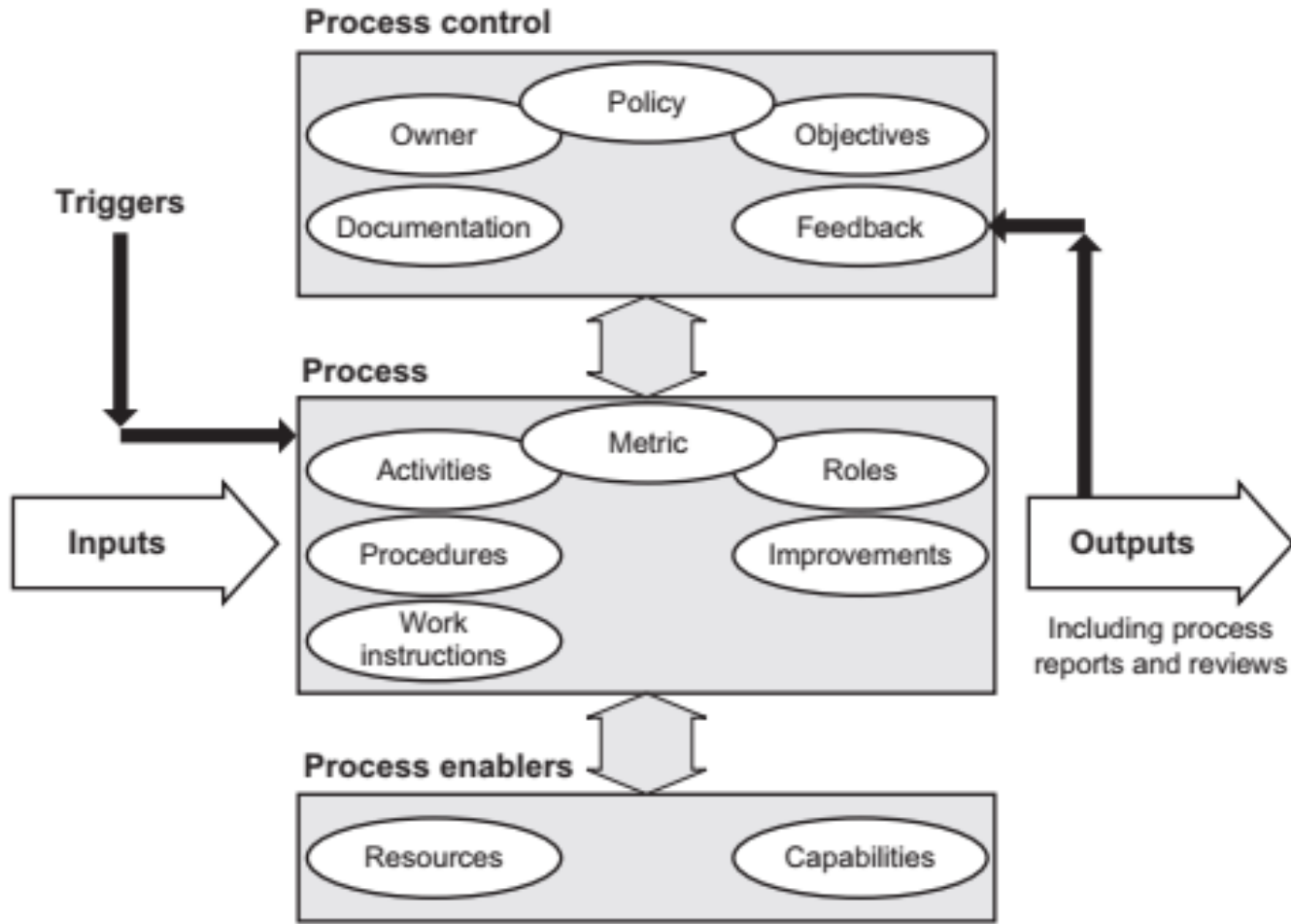
# Functions, Processes, Roles

## b. Process (proses)

- Proses adalah **serangkaian kegiatan** terstruktur yang dirancang untuk **mencapai tujuan** tertentu.
- Proses **menerima** satu atau lebih **inputan** yang ditentukan dan mengubahnya menjadi output yang ditentukan.



# Functions, Processes, Roles



# Functions, Processes, Roles

## b. Process (proses)

- Proses dapat **beririsan** dengan salah satu peran, tanggung jawab, dan kontrol manajemen
- Suatu proses dapat **menghasilkan kebijakan, standar, pedoman, kegiatan, dan instruksi kerja.**



# Functions, Processes, Roles

## c. Roles (peran)

- Seperangkat tanggung jawab, kegiatan, dan wewenang yang **diberikan** kepada seseorang atau tim.
- Satu orang atau tim **dapat** memiliki **beberapa** peran

# Functions, Processes, Roles

## c. Roles (peran)

- Misalnya:
- Peran manajer konfigurasi dan manajer perubahan dapat dilakukan oleh satu orang



Q & A