



# Strategi Merancang Layanan IT

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

Infrastruktur dan Manajemen Layanan TI (CSI 320)  
Pertemuan 7

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

# 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

## 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

## c. Roles (peran)

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

### **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

# Governance

- Konsep governance sangat penting bagi operasi dan pengelolaan yang sehat semua perusahaan.
- Ini mencakup berbagai kebijakan, proses dan struktur yang ditetapkan oleh manajemen senior untuk memastikan kelancaran dan pengendalian perusahaan yang efektif

# Governance

- Kerangka ini menetapkan enam prinsip untuk tata kelola perusahaan yang baik TI, meliputi
- tanggung jawab,
- strategi,
- akuisisi,
- kinerja,
- kesesuaian
- perilaku manusia



# Risk (Risiko)

Risiko didefinisikan sebagai kemungkinan peristiwa yang dapat menyebabkan kerugian atau kerugian, atau mempengaruhi kemampuan untuk mencapai tujuan. Risiko juga dapat didefinisikan sebagai ketidakpastian hasil.

# Strategi Merancang Layanan IT

1. Mengerti **kebutuhan** pelanggan dan cara IT memberi **'nilai'**
2. Mengerti **hasil yang diinginkan** pelanggan dari sebuah layanan dan bagaimana **memberikan manfaat**

# Strategi Merancang Layanan IT

3. Menentukan **faktor kesuksesan** layanan
4. Menentukan spesifikasi berdasarkan hasil yang diinginkan pelanggan, termasuk *utility* dan *warranty*

Terimakasih