

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Information Technology Infrastructure Library (ITIL V4)*

Saat ini teknologi informasi sudah masuk ke semua lini kehidupan manusia, termasuk di Perusahaan, Organisasi, maupun sektor pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi ini mengharuskan organisasi untuk melakukan pengelolaan dengan baik karena jika tidak efektif, efeknya bagi organisasi akan menjadi tidak optimal. Maka dari itu dibutuhkan pengelolaan berdasarkan best practice serta membutuhkan beberapa panduan-panduan. Salah satu kerangka dan rangkaian konsep yang bisa dipakai untuk pengelolaan layanan adalah Information Technology Infrastructure Library atau sering disebut dengan ITIL.

Dikutip dari artikel yang dimuat oleh Inixindo dan Proxisgroup, ITIL V4 merupakan versi terbaru dari ITIL, versi ini menyediakan model operasi digital yang memungkinkan organisasi untuk bersama-sama menciptakan nilai efektif dari produk dan layanan yang didukung oleh Teknologi Informasi (TI). ITIL V4 dibangun berdasarkan kemajuan ITIL selama beberapa dekade, perkembangan praktik-praktik ITSM, konteks pengalaman pelanggan yang lebih luas, aliran nilai, dan transformasi digital, serta melalui keselarasan yang lebih besar dengan cara-cara kerja baru, seperti Lean, Agile, dan DevOps.

Komponen utama dalam kerangka kerja ITIL V4 adalah sistem nilai layanan ITIL (SVS) dan model empat dimensi. Rantai nilai layanan ITIL menyediakan model operasi yang fleksibel untuk penciptaan, pengiriman, dan peningkatan layanan yang berkelanjutan. Komponen inti dari ITIL SVS adalah :

- a. Rantai nilai layanan ITIL;
- b. Praktek-praktek ITIL;
- c. Prinsip-prinsip panduan ITIL;
- d. Tata kelola; dan
- e. Perbaikan berkelanjutan.
- f. Sistem Nilai Layanan ITIL (SVS)

g. Sistem Nilai Layanan ITIL (SVS)

Model empat dimensi menggambarkan fokus yang seimbang ke ITIL SVS melalui pendekatan holistik dan efektif. Keempat dimensi tersebut adalah:

- a. Organisasi dan Orang
- b. Informasi dan Teknologi
- c. Mitra dan Pemasok
- d. Nilai Aliran dan Proses

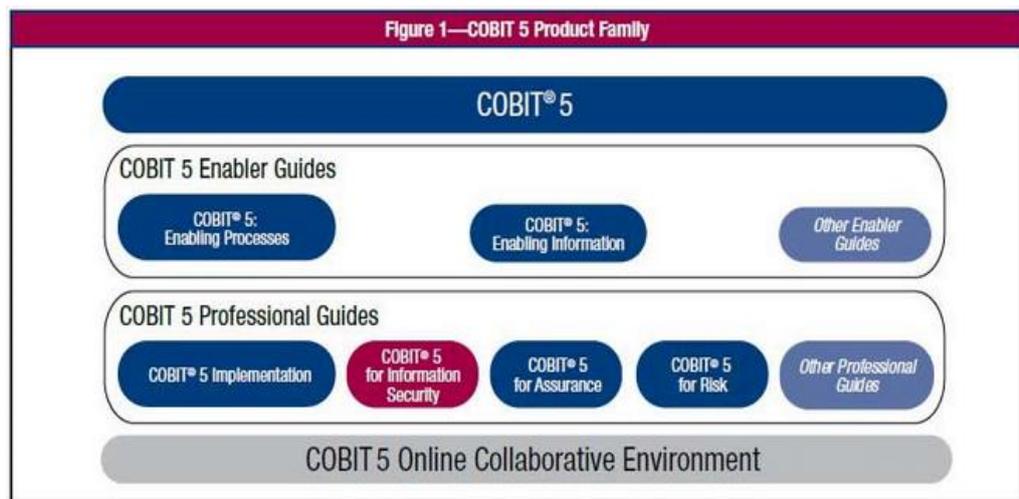
Komponen-komponen ini mewakili evolusi signifikan dari ITIL dari iterasi sebelumnya, dari fokus khusus pada memberikan layanan, menuju perspektif yang lebih luas dari nilai yang diciptakan oleh produk dan layanan yang dituju ke pelanggan. ITIL V4 telah dirancang untuk memberikan transisi yang mulus dari investasi organisasi yang ada di ITIL dan cara kerjanya saat ini, ke pendekatan yang lebih cepat, lebih fleksibel, dan adaptif.

2.2 *Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT 5)*

Berdasarkan Isaca.org, Cobit merupakan kerangka kerja yang dibuat oleh ISACA (Information Systems Audit and Control Association) untuk tata kelola dan manajemen TI. Framework ini dirancang untuk menjadi alat yang mendukung tugas manajer dan digunakan untuk menjembatani kesenjangan penting antara masalah teknis, risiko bisnis, dan persyaratan kontrol. COBIT adalah pedoman yang diakui secara menyeluruh serta dapat diterapkan pada organisasi manapun dan di industri apa pun. Secara keseluruhan, COBIT memastikan kualitas, kontrol, dan keandalan sistem informasi dalam suatu organisasi, dimana aspek tersebut juga merupakan aspek terpenting dari setiap bisnis modern.

Orientasi bisnis COBIT mencakup hubungan antara tujuan bisnis dengan infrastruktur TI dengan menyediakan berbagai model dan metrik yang digunakan untuk mengukur pencapaian serta mengidentifikasi tanggung jawab bisnis terkait dari proses TI. COBIT 5 sendiri merupakan sebuah framework atau kerangka kerja yang memberikan layanan kepada enterprise, baik itu sebuah perusahaan, organisasi, maupun pemerintahan dalam mengelola dan memanajemen aset atau sumber daya IT untuk mencapai tujuan enterprise tersebut.

Dalam hal ini cara kerja situs web dapat dilihat pada gambar 3.1. Kemajuan teknologi ini dapat dengan mudah untuk menawarkan adanya interaksi lebih nyata merupakan sebuah informasi. Dengan demikian, pengguna internet akan diberikan semua fasilitas layaknya dalam kehidupan nyata. Pengguna akan mendapatkan informasi jelas yang diinginkannya, seperti contoh gambar dibawah ini.



Gambar 2.1 Cobit 5 Framework

Pada COBIT 5, proses-proses seperti APO13 Manage Security, DSS04 Manage Continuity dan DSS05 Manage Security Services memberikan panduan dasar mengidentifikasi, mengoperasikan dan memonitor sistem untuk manajemen keamanan secara umum.

2.3 Manajemen Perubahan (*Change Management*)

Menurut buku berjudul “Manajemen Perubahan” yang ditulis oleh Dr. Ir. Agus Wibowo, M.Kom, M.SI, MM. Manajemen perubahan adalah alat, proses dan juga teknik untuk mengelola seluruh akibat yang dihasilkan karena adanya perubahan dalam sebuah organisasi. Perilaku Individu atau organisasi juga bisa menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu manajemen perubahan. Tujuan manajemen perubahan di dalam perusahaan adalah untuk mempertahankan keberlangsungan hidup perusahaan tersebut, baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang. Perusahaan dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi di lingkungan internal, seperti budaya tenaga kerja WFH (Work From Home), perubahan strategi pemasaran, perubahan teknologi dan peralatan, dan lain-lainnya), serta di lingkungan eksternal perubahan pasar,

perubahan perilaku masyarakat (new-normal), perubahan peraturan, hukum, kebijakan pemerintah, jaringan internet, dan lain-lainnya. Tujuan dari manajemen perubahan pada hakekatnya adalah untuk memperbaiki efektivitas perusahaan agar dapat efisien dan mampu bersaing di pasar ekonomi digital. Upaya ini termasuk perbaikan efektivitas tenaga kerja, perbaikan sistem dan struktur organisasi, serta implementasi strategi perusahaan.