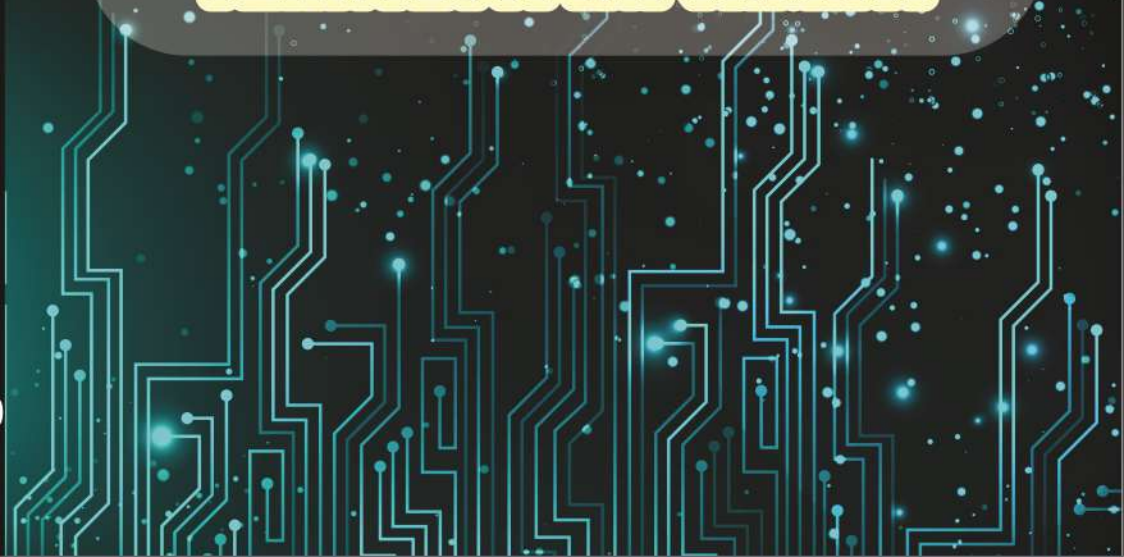


Tim Penulis:

Rudi Hartono, Kraugusteeliana, Nurhabibah, Wahyu Triono, Kirana Lesmi,
Erlly Krisnanik, Suhana Minah Jaya, Mutiara Andayani Komara,
Peti Savitri, Citra Nurhayati, Bambang Saras, Agus Koni,
Supriyono, Tati Haryati.



MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI



MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

Tim Penulis:

Rudi Hartono, Kraugusteeliana, Nurhabibah, Wahyu Triono, Kirana Lesmi,
Erly Krisnanik, Suhana Minah Jaya, Mutiara Andayani Komara,
Peti Savitri, Citra Nurhayati, Bambang Saras, Agus Koni,
Supriyono, Tati Haryati.



MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

Tim Penulis:

**Rudi Hartono, Kraugusteeliana, Nurhabibah, Wahyu Triono, Kirana Lesmi,
Erly Krisnanik, Suhana Minah Jaya, Mutiara Andayani Komara,
Peti Savitri, Citra Nurhayati, Bambang Saras, Agus Koni,
Supriyono, Tati Haryati.**

Desain Cover:

Septian Maulana

Sumber Ilustrasi:

www.freepik.com

Tata Letak:

Handarini Rohana

Editor:

Evi Damayanti

ISBN:

978-623-459-619-9

Cetakan Pertama:

September, 2023

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

by Penerbit Widina Media Utama

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT:

WIDINA MEDIA UTAMA

(Grup CV. Widina Media Utama)

Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

Anggota IKAPI No. 360/JBA/2020

Website: www.penerbitwidina.com

Instagram: [@penerbitwidina](https://www.instagram.com/penerbitwidina)

Telepon (022) 87355370

KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang teramat dalam dan tiada kata lain yang patut kami ucapkan selain mengucapkan rasa syukur. Karena berkat rahmat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, buku yang berjudul Manajemen Layanan Teknologi Informasi telah selesai di susun dan berhasil diterbitkan, semoga buku ini dapat memberikan sumbangsih keilmuan dan penambah wawasan bagi siapa saja yang memiliki minat terhadap pembahasan Manajemen Layanan Teknologi Informasi.

Buku ini merupakan salah satu wujud perhatian penulis terhadap Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) tumbuh dan berkembang dengan cepat. Teknologi informasi merupakan sebuah sistem untuk mengelola data secara sistematis yang mampu dikelola oleh sumber daya manusia. Sumber daya manusia akan merancang dengan berbagai bahasa pemrograman, *Database Management System (DBMS)* dan teknologi lainnya. Rancangan manajemen antara software dan hardware harus mampu dikembangkan sesuai dengan perkembangan teknologi, hingga mampu menghasilkan informasi yang akurat sesuai dengan pengamatan, laporan, data, spesies dan analitiknya.

Manajemen layanan TI mencakup berbagai praktik dan proses, seperti manajemen perubahan, manajemen konfigurasi, manajemen insiden, manajemen masalah, manajemen permintaan, manajemen akses, dan sebagainya. Setiap praktik dan proses ini dirancang untuk memastikan bahwa layanan TI yang disediakan berkualitas, tersedia secara konsisten, dan dapat diandalkan. CSI secara terus-menerus, organisasi dapat memastikan bahwa layanan TI dan proses-proses yang terkait selalu diperbaiki dan ditingkatkan untuk mendukung tujuan bisnis organisasi. Hal ini akan membantu organisasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan TI, dan meningkatkan daya saing bisnis secara keseluruhan.

Akan tetapi pada akhirnya kami mengakui bahwa tulisan ini terdapat beberapa kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sebagaimana pepatah menyebutkan “tiada gading yang tidak retak” dan sejatinya kesempurnaan

hanyalah milik tuhan semata. Maka dari itu, kami dengan senang hati secara terbuka untuk menerima berbagai kritik dan saran dari para pembaca sekalian, hal tersebut tentu sangat diperlukan sebagai bagian dari upaya kami untuk terus melakukan perbaikan dan penyempurnaan karya selanjutnya di masa yang akan datang.

Terakhir, ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan turut andil dalam seluruh rangkaian proses penyusunan dan penerbitan buku ini, sehingga buku ini bisa hadir di hadapan sidang pembaca. Semoga buku ini bermanfaat bagi semua pihak dan dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan ilmu pengetahuan di Indonesia.

September, 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| BAB 1 PENGENALAN LAYANAN PENGELOLAAN TEKNOLOGI INFORMASI ... | 1 |
| A. Layanan Menciptakan Nilai | 3 |
| B. Layanan Menghilangkan Risiko Kepemilikan Dari Pelanggan | 3 |
| C. Layanan Memfasilitasi Hasil Yang Ingin Dicapai Pelanggan | 4 |
| D. Layanan Mengurangi Efek Dari <i>Constraint</i> | 4 |
| E. Rangkuman Materi | 9 |
| BAB 2 SERVICE MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI | 15 |
| A. Pendahuluan..... | 16 |
| B. Tahapan Dalam Persiapan Proses Layanan Manajemen TI | 17 |
| C. Tahapan <i>Framework</i> ITIL | 18 |
| D. Tahapan <i>Service Life Cycle</i> di ITIL..... | 20 |
| E. <i>Framework</i> ITIL | 21 |
| F. Manfaat Penerapan Manajemen Layanan TI | 22 |
| G. Layanan <i>Service</i> Menggunakan Pendekatan Agile, Devops dan Lean | 23 |
| H. Penelitian Terkait Manajemen Layanan Teknologi Informasi | 26 |
| I. Elemen ITIL Pada <i>Service Value System</i> | 28 |
| J. Permasalahan Dalam Manajemen Layanan TI | 29 |
| K. Rangkuman Materi | 31 |
| BAB 3 RANCANGAN MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI | 33 |
| A. Pendahuluan..... | 34 |
| B. Teknologi Informasi | 35 |
| C. Manajemen Proses Desain Sistem | 37 |
| D. Merencanakan Perkiraan Biaya dan Jadwal Proyek | 38 |
| E. Pengendalian Biaya dan Jadwal..... | 40 |
| F. Mengelola Desain Teknik Untuk Produksi | 41 |
| G. Mengelola Dampak Ekonomi Teknologi Informasi..... | 44 |
| H. Instalasi, Pemeliharaan dan Operasi | 45 |
| I. Mengelola Keamanan: Masalah Bisnis dan Persaingan | 47 |
| J. Invasi..... | 48 |

| | |
|---|------------|
| K. Peralatan Manajemen | 50 |
| L. Ekonomi Teknologi Informasi | 51 |
| M. Keamanan Bisnis | 52 |
| N. Rangkuman Materi | 52 |
| BAB 4 INOVASI MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI | 57 |
| A. Pendahuluan | 58 |
| B. Beberapa Istilah Inovasi Manajemen Teknologi Informasi | 60 |
| C. Pengertian Inovasi Manajemen Teknologi Informasi | 61 |
| D. Fungsi Inovasi Manajemen Teknologi Informasi | 66 |
| E. Inovasi Manajemen Penggunaan Teknologi Informasi Sebagai Keunggulan Kompetitif | 67 |
| F. Karakteristik Inovasi Manajemen Teknologi Informasi | 70 |
| G. Perkembangan Inovasi Manajemen Teknologi Informasi | 71 |
| H. Pertanyaan Inovasi Manajemen Teknologi Informasi | 74 |
| I. Rangkuman Materi | 74 |
| BAB 5 DAYA DUKUNG MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI | 79 |
| A. Pendahuluan | 80 |
| B. Manajemen Teknologi Informasi | 81 |
| C. Pengenalan Proyek dan Daya Dukung Manajemen Teknologi Informasi | 83 |
| D. Rangkuman Materi | 92 |
| BAB 6 STRATEGI LAYANAN | 95 |
| A. Pendahuluan | 97 |
| B. Pengembangan Pasar Internal dan Eksternal | 97 |
| C. Aset Layanan | 102 |
| D. Katalog Layanan | 103 |
| E. Penerapan Strategi Melalui Siklus Hidup Layanan, Manajemen Keuangan, Manajemen Portofolio Layanan, Pengembangan Organisasi, dan Risiko Strategis Adalah Beberapa Topik Utama Lainnya (Iqbal & Nieves, 2011) | 104 |
| F. Rangkuman Materi | 109 |
| BAB 7 LAYANAN KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN | 115 |
| A. Pendahuluan | 116 |
| B. Tinjauan Pustaka | 119 |
| C. Metode | 120 |

| | |
|--|------------|
| D. Hasil dan Pembahasan..... | 121 |
| E. Rangkuman Materi | 128 |
| BAB 8 PENGELOLAAN SERVICE MANAJEMEN | 133 |
| A. Pendahuluan..... | 134 |
| B. Pengertian Swot | 134 |
| C. Analisis Swot..... | 138 |
| D. Analisis Matriks Swot..... | 139 |
| E. Analisis IFAS dan EFAS | 141 |
| F. Rangkuman Materi | 144 |
| BAB 9 ANGGARAN DAN BIAYA SERVICE MANAJEMEN..... | 147 |
| A. Pendahuluan..... | 148 |
| B. Komponen Biaya <i>Service</i> Manajemen | 157 |
| C. Perencanaan Anggaran dan Biaya <i>Service</i> Manajemen | 158 |
| D. Pengendalian Anggaran dan Biaya <i>Service</i> Manajemen..... | 159 |
| E. Evaluasi Anggaran dan Biaya <i>Service</i> Manajemen | 160 |
| F. Analisis Biaya Manfaat <i>Service</i> Manajemen dan Metodenya | 161 |
| G. Strategi Pengurangan Biaya <i>Service</i> Manajemen | 163 |
| H. Rangkuman Materi | 164 |
| BAB 10 TRANSISI LAYANAN | 169 |
| A. Pendahuluan..... | 170 |
| B. Pengertian Transisi Layanan..... | 170 |
| C. Prinsip-Prinsip Transisi Layanan | 172 |
| D. Tujuan dan Ruang Lingkup Transisi Layanan | 172 |
| E. Tahapan Transisi..... | 173 |
| F. Pelaku dan Peran Transisi Layanan | 178 |
| G. Manfaat | 179 |
| H. Contoh Transisi Layanan..... | 179 |
| I. Rangkuman Materi | 180 |
| BAB 11 OPERASI LAYANAN..... | 183 |
| A. Tujuan, Objektif, Ruang Lingkup, dan Nilai Bagi Bisnis Dari Operasi Layanan..... | 186 |
| B. Prinsip-Prinsip Kunci | 190 |
| C. Proses dan Aktivitas..... | 195 |
| D. Rangkuman Materi | 203 |

| | |
|---|------------|
| BAB 12 APLIKASI SOFTWARE SERVICE MANAJEMEN | |
| TEKNOLOGI INFORMASI | 207 |
| A. <i>Service</i> Manajemen Teknologi Informasi | 208 |
| B. Konsep-Konsep Dasar <i>Service</i> Teknologi Informasi | 214 |
| C. <i>Service Model</i> | 215 |
| D. Proses | 216 |
| E. Peran | 217 |
| F. Fungsi | 219 |
| G. Rangkuman Materi | 220 |
| BAB 13 SISTEM JARINGAN | 223 |
| A. Pendahuluan | 224 |
| B. Sistem Jaringan | 225 |
| C. Rangkuman Materi | 236 |
| BAB 14 APLIKASI SOFTWARE SERVICE | |
| MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI | 239 |
| A. Pendahuluan | 240 |
| B. Aplikasi | 241 |
| C. <i>Software</i> | 243 |
| D. Aplikasi <i>Software</i> Manajemen Layanan | 252 |
| E. Rangkuman Materi | 261 |
| GLOSARIUM | 264 |
| PROFIL PENULIS | 274 |



MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

BAB 1: PENGENALAN LAYANAN PENGELOLAAN TEKNOLOGI INFORMASI

Dr. Rudi Hartono, M.Pd

Universitas Ibn Khaldun Bogor

BAB 1

PENGENALAN LAYANAN PENGELOLAAN TEKNOLOGI INFORMASI

Dasar-dasar manajemen layanan teknologi informasi atau IT Layanan pengelolaan (ITSM), tujuan adanya ITSM, keuntungan ITSM terhadap suatu organisasi, peran, dan apa saja yang dilakukan dalam tahapan Siklus Manajemen Layanan.

Setelah mempelajari modul ini, diharapkan mahasiswa mampu:

1. Menjelaskan pengertian tentang Layanan;
2. menjelaskan pengertian tentang pengelolaan;
3. Menjelaskan pengertian tentang Layanan pengelolaan;
4. Menguraikan beberapa karakteristik spesifik dari Layanan;
5. Menjelaskan tujuan dari ITSM;
6. Menjelaskan keuntungan dari ITSM;
7. Menguraikan berbagai macam jenis Layanan perusahaan;
8. Menguraikan nilai pada ITSM;
9. Menjelaskan peran pada ITSM;
10. Menjelaskan tentang konsep-konsep dasar Layanan teknologi informasi;
11. Menjelaskan tentang asset, sumber daya dan kemampuan;
12. Menguraikan berbagai komponen Layanan model;
13. Menguraikan berbagai proses pada manajemen Layanan;
14. Menguraikan berbagai peran pada manajemen Layanan;
15. Menguraikan berbagai fungsi pada manajemen Layanan;
16. Menjelaskan tentang layanan portfolio;
17. Menjelaskan tentang pengelolaan dan SKMS;
18. Menjelaskan tentang governance dan pengelolaan system;
19. Menguraikan proses Siklus Manajemen Layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, A. (2012). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pengembangan Bisnis Pos. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 10(1), 35-50.
- Dabade, T. D. (2012). Information technology infrastructure library (ITIL). In *Proceedings of the 4th National Conference* (pp. 25-26).
- Hafidita, A., Rusgiyono, A., & Ispriyanti, D. (2014). Analisis Preferensi Merk Laptop Mahasiswa Universitas Diponegoro Menggunakan Model Logit Tersarang. *Jurnal Gaussian*, 3(4), 519-528.
- Kaban, I. E. (2009). Tata Kelola Teknologi Informasi (IT Governance). *CommIT (Communication and Information Technology) Journal*, 3(1), 1-5.
- Karim, A., Bangun, B., Purnama, I., Harahap, S. Z., Irmayani, D., Nasution, M., ... & Munthe, I. R. (2020). Pengantar teknologi informasi. Yayasan Labuhanbatu Berbagi Gemilang.
- Rizqiah, E. (2017). Manajemen Risiko Supply Chain dengan Mempertimbangkan Kepentingan Stakeholder Pada Industri Gula. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.



MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

BAB 2: *SERVICE* MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI

Kraugusteeliana, M.Kom., M.M.

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

BAB 2

SERVICE MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI

A. PENDAHULUAN

Service Management Teknologi Informasi (ITSM) merujuk pada praktik-praktik dan metodologi yang digunakan dalam mengelola layanan TI secara efektif dan efisien. Hal ini melibatkan pengelolaan semua aspek yang terkait dengan layanan TI, mulai dari perencanaan dan pengembangan, pengiriman, operasi, pemeliharaan, hingga peningkatan layanan. Prinsip dalam servis manajemen teknologi informasi adalah perusahaan focus terhadap Orientasi Layanan melalui pemenuhan terhadap kebutuhan pengguna dan menghasilkan nilai bagi bisnis, focus terhadap Proses Berbasis Manajemen, secara berkala melakukan Evaluasi dan pengukuran kinerja untuk mengoptimalkan proses dan meningkatkan kualitas layanan, Memantau kinerja layanan dan memberikan laporan secara teratur serta melakukan peningkatan layanan secara Terus-Menerus dalam rangka meningkatkan kualitas layanan.

RINCIAN PEMBAHASAN MATERI

Tujuan pembelajaran:

- Memahami konsep dan prinsip servis manajemen TI
- Mampu mengimplementasikan Frame ITIL pada layanan TI
- Mampu menganalisis dan mengevaluasi manfaat Servis manajemen teknologi informasi sosial

Pendahuluan

Konsep utama dalam *service request management* TI yaitu menangani berbagai permintaan layanan konsumen diantaranya peningkatan software, pembaharuan Hardware IT, Layanan Aplikasi, hak akses ke aplikasi dan layanan IT lainnya. Dengan penerapan IT dan melakukan mengotomasi tugas-tugas layanan dapat sangat menghemat waktu dan

DAFTAR PUSTAKA

Berikut beberapa referensi buku manajemen layanan TI sebagai acuan:

Donna Knapp.2021. "*The ITSM Process Design Guide: Developing, Reengineering, and Improving IT Service Management*" oleh

Liz Gallacher dan Helen Morris. 2012. "*ITIL Foundation Exam Study Guide*".
USA

Office of Government Commerce (OGC). 2011. "*ITIL Lifecycle Suite*" oleh
Office of Government Commerce (OGC)



MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

BAB 3: RANCANGAN MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI

Nurhabibah, S.Kom., M.Pd.

SMKN4 Pekanbaru-Riau

BAB 3

RANCANGAN MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI

A. PENDAHULUAN

Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) tumbuh dan berkembang dengan cepat. Teknologi informasi merupakan sebuah sistem untuk mengelola data secara sistematis yang mampu dikelola oleh sumber daya manusia. Sumber daya manusia akan merancang dengan berbagai bahasa pemrograman, *Database Management System* (DBMS) dan teknologi lainnya. Rancangan manajemen antara *software* dan *hardware* harus mampu dikembangkan sesuai dengan perkembangan teknologi, hingga mampu menghasilkan informasi yang akurat sesuai dengan pengamatan, laporan, data, spesies dan analitiknya. Sistem teknologi informasi akan mampu mendukung visualisasi struktur data yang berbasis teknologi rancangan manajemen teknologi informasi dalam perangkat lunak prototype, aplikasi, strukturnya, fungsinya dan bagaimana sistem ini dapat dimanfaatkan dengan mudah sesuai dengan rancangan manajemen berbasis teknologi dan proses pengambilan keputusan. (Georgios N. Kouziokas, 2016). Teknologi Informatika adalah cabang ilmu interdisipliner yang berkembang pesat (Hilty et al., 2006; Huang dan Chang, 2003). Dalam ilmu ini, metode, teknik, dan disiplin ilmu komputer digabungkan untuk menganalisis dan menguraikan informasi yang berkontribusi pada pengelolaan dan perlindungan lingkungan yang efektif (Page dan Rautenstrauch, 2001).

Teknologi informasi, termasuk telekomunikasi, telah sangat mempengaruhi praktik manajemen bisnis secara umum, dan khususnya manajemen desain sistem yang kompleks. Namun, meskipun kemajuan besar dalam teknologi informasi mutakhir hanya dalam 20 tahun terakhir, teknologi ini, juga disebut sebagai Sistem Informasi Manajemen atau SIM, menghabiskan jumlah anggaran perusahaan yang terus meningkat. Kompleks dan sulit untuk menginstal, mengoperasikan dan memelihara

DAFTAR PUSTAKA

- Hilty, L., Page, B., Hřebíček, J., 2006. Environmental informatics. *Environ. Model. Softw.* 21 (11), 1517–1518.
- Huang, G.H., Chang, N.B., 2003. The perspectives of environmental informatics and systems analysis. *J. Environ. Inform.* 1 (1), 1–7
- Page, B., Rautenstrauch, C., 2001. Environmental informatics—methods, tools and applications in environmental information processing. In: *Environmental Information Systems in Industry and Public Administration*. pp. 2–13.



MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

BAB 4: INOVASI MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI

Dr. Wahyu Triono, S.T., M.M.Pd.

Universitas Muhammadiyah Cirebon (UMC)

BAB 4

INOVASI MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI

A. PENDAHULUAN

Dalam inovasi dan perkembangan teknologi informasi memberikan kemudahan dalam setiap layanan kepada pengguna layanan (Antoni,2019:1). Inovasi atau perubahan manajemen dan pelaksanaan dalam proyek sistem informasi dan teknologi yang sukses akan mendatangkan banyak sekali keuntungan dan keunggulan bagi perusahaan dari sisi biaya, waktu, dan kualitas. Hal tersebut bisa terlaksana jika dilaksanakan usaha secara benar dan sungguh-sungguh dan focus. Keikutsertaan semua unit kerja akan mendatangkan nilai bagi bisnis perusahaan-perusahaan (Baltzan & Phillips, 2009). Dalam melaksanakan inovasi atau perubahan manajemen ketidakberhasilan disebabkan karena pendekatan yang dilakukan masih bersifat jangka pendek seperti dalam mempraktekkan pengembangan proses baru, mendapatkan ide dalam pergantian struktur organisasi, ataupun dalam pemikiran yang lain. Beberapa manfaat yang bisa didapatkan adalah dalam hal pertumbuhan pendapatan, peningkatan profitabilitas, atau kenaikan likuiditas. Hal lain ketidakberhasilan dalam melakukan inovasi karena pendekatan yang dilakukan hanya bersifat jangka pendek seperti mencoba mengembangkan proses baru, mencari ide-ide baru mengganti struktur organisasi, dan ide-ide sejenis lainnya. Keseluruhan pendekatan ini kelihatan hanya bersifat parsial dan tidak mempunyai fokus yang jelas dan isu yang lebih bersifat strategis.

Apa lagi perusahaan yang bergerak di bidang pengembangan teknologi yang berperan di jasa yang menyediakan perangkat lunak atau jaringan. Banyak peluang perusahaan untuk mendapatkan keuntungan perusahaan, disisi lain juga berpengaruh dalam perusahaan jika tidak memiliki manajer perusahaan yang baik dan bisa menangani suatu tugas serta bisa bertanggung jawab dalam segala hal yang bersangkutan dengan proyek.

DAFTAR PUSTAKA

- Antoni Darius, dkk, 2019 Identifikasi E-Government Channel Untuk Rural Area Di Palembang SEMNASTIK: 2019.
- Baltzan, Paige., and Phillips, Amy., 2009, Business Driven Information Systems, McGraw-Hill/Irwin Companies, Inc.
- Baltzan, Paige., and Phillips, Amy., 2009, Business Driven Information Systems, McGraw-Hill/Irwin Companies, Inc.
- Bessant, J., & Tidd, J. (2011). *Innovation and Entrepreneurship*. United Kingdom:
- Boutellier, Roman; Gassmann, Oliver; von Zedtwitz, Maximilian (2000). *Managing Global Innovation*. Berlin: Springer. hlm. 30. ISBN 3-540-66832-2.
- Boutellier, Roman; Gassmann, Oliver; von Zedtwitz, Maximilian (2000). *Managing Global Innovation*. Berlin: Springer. hlm. 30. ISBN 3-540-66832-2.
- Bridges, William., 2001, The Way of Transition, Perseus Publishing: Cambridge, Massachusetts.
- Carr, Nicholas G., 2003, IT Doesn't Matter, Harvard Business Review, May, pp.41-49.
- Chan, K.C., Peter Ong, and R. Eko Indrajit, 2004, Integrated Project Management, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Collin, Coulson., 2002, Transforming The Company: Manage Change, Compete and Win, 2nd Edition, Kogan Page, London.
- Everett M. Rogers. (1983). *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.
- Godin, Benoît (2008). "Innovation: the History of a Category". *Project on the Intellectual History of Innovation*.
- Hurley, R. F. dan G. Hult. (1998). Innovation, Market Orientation, and Organizational Learning: An Integration and Empirical Examination. *Journal of Marketing*, 62: 42-54.
- John Wiley & Sons. Kärberg, P. (2007). Information systems innovation: Definitions, comparative contexts, and cognitive models. *The London School of Economics and Political Science*.

- Kelly, P.; Kranzburg M. (1978). *Technological Innovation: A Critical Review of Current Knowledge*. San Francisco: San Francisco Press.
- Kendall Kenneth E., and Kendall, Julie E., *System Analysis And Design, Seventh Edition*, Pearson Education Inc., 2008.
- Kotter, John., 2002, *The Heart of Change*, Harvard Business School Press: Boston, Massachusetts.
- Lyytinen, K, Rose, G (2003), *The disruptive nature of information technology innovations: the case of Internet computing in systems development organizations*, MIS Quarterly, 4, 557-595
- McKeen, James D., and Smith, Heather A., 2009, *IT Strategy in Action*, Pearson International Edition.
- Motiwalla, Luvai F., and Thompson, Jeff., 2009, *Enterprise Systems for Management*, Pearson Education, Inc.
- Parker, Marilyn M., 1996, *Strategic Transformation and Information Technology: Paradigms For Performing While Transforming*, Prentice-Hall., Inc.
- Schilling, Melissa A., 2005, *Strategic Management of Technological Innovation*, McGraw-Hill/Irwin Companies Inc.
- Scocco, Daniel (29 July 2006). "Innovation and Schumpeter's Theories". Diakses tanggal 2014.
- Stapleton, James J., 2004, *Executive's Guide To Knowledge Management: Puncak Keunggulan Kompetitif*, Penerbit Erlangga.
- Swanson, E, (1994), "Information Systems Innovation", *Management Science*, vol 40, 9, 1069 1092
- Ulrich, Dave., 2001, *The HR Scorecard: Linking People, Strategy and Performance*, Harvard Business School Press: Boston, Massachusetts.



MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

BAB 5: DAYA DUKUNG MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI

Dr. Kirana Lesmi, S.T., M.M.Pd.

Universitas Insan Cendekia Mandiri (UICM)

BAB 5

DAYA DUKUNG MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI

A. PENDAHULUAN

Dewasa ini setiap perusahaan memerlukan teknologi informasi dalam mendukung kegiatan bisnisnya. Teknologi informasi dapat menaikkan akurasi serta kecepatan pencatatan transaksi, membantu organisasi untuk memperingkas informasi secara cepat, mudah serta memanfaatkan informasi dalam pengambilan keputusan. Tetapi supaya perusahaan dapat merasakan kemudahan yang ditawarkan teknologi informasi, dibutuhkan beberapa langkah dimulai dari mengidentifikasi kebutuhan, merencanakan proyek pengembangan, implementasi, hingga tahap perawatan.

Teknologi informasi juga membutuhkan manajemen dalam pengelolaannya dikarenakan organisasi atau instansi harus mengelola aset teknologi yang dimiliki sebagai bentuk dukungan organisasi tersebut dalam rangka mencapai visi dan misi organisasi atau instansinya. Manajemen teknologi informasi fokus pada perencanaan, pengorganisasian, implementasi dan pengendalian sumber daya teknologi informasi berdasarkan kebutuhan dan prioritasnya. Tujuan inti dari manajemen teknologi informasi adalah untuk menghasilkan nilai melalui penggunaan teknologi. Dalam mencapai hal itu, maka strategi bisnis dan teknologi harus selaras. Saat ini semakin banyak organisasi yang menempatkan Teknologi Informasi (TI) sebagai titik sentral dalam strategis bisnisnya. Dalam dunia digital,

Departemen Teknologi Informasi ditugaskan lebih banyak dibandingkan sebelumnya dan sangat diharapkan menjadi ujung tombak inovasi bisnis perusahaan. Departemen teknologi informasi lazimnya diketuai oleh *Chief Information Offices* (CIO). CIO mengidentifikasi strategi teknologi informasi dan menghubungkannya dengan sasaran bisnis dan meyakinkan bahwa hal tsb dapat diimplementasikan. Banyak CIO percaya

DAFTAR PUSTAKA

- Attaran, M. 2014. Exploring the relationship between information technology and business process reengineering. . *Information & management*, 585-596.
- Darmawan, D., & Ratnasari, A. 2020. Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Proyek Berbasis Web Pada Pt Seatech Infosys. . *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 365-372.
- Fauzi, R., Wibowo, S., & Putri, D. Y. (2018). Perancangan Aplikasi Marketplace Jasa Percetakan Berbasis Website. *Fountain of Informatics Journal*, 5-11.
- Nugroho, Eko., 1992, *Peran Sistem Informasi Stratejik Dalam Menciptakan Keunggulan Daya Saing*, Konvensi Nasional Akuntansi ke-2, Yogyakarta
- Soto-Acosta, P., P. S., & Martinez-Conesa, I. 2018. Information technology, knowledge management and environmental dynamism as drivers of innovation ambidexterity: a study in SMEs. *Journal of Knowledge Management*, 824-849.
- Sudarma, Made. 2012. *Manajemen Proyek Teknologi Informasi*. Bali: Udayana University Press
- Sudibyo, Pladicus., 1992, *Isu Kritis Dalam Penerapan Teknologi Informasi*, Konvensi Nasional Akuntansi ke-2, Yogyakarta.
- Sukardi, Hardi., 1992, *Isu Kritis Dalam Penerapan Teknologi Informasi Dalam Praktis*,
- Suryanto, Agus. Nugroho, Anan. 2020. *Manajemen Proyek Teknologi Informasi*. Cirebon: Deepublish



MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

BAB 6: STRATEGI LAYANAN

Erly Krisnanik, S.Kom., M.M.

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

BAB 6

STRATEGI LAYANAN

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) adalah kerangka kerja manajemen layanan TI yang terdiri dari seperangkat praktik dan proses terbaik untuk membantu organisasi membangun, mengoperasikan, dan meningkatkan layanan TI mereka. ITIL memiliki 5 tahap siklus hidup layanan, yaitu strategi layanan, desain layanan, transisi layanan, operasi layanan, dan perbaikan layanan. Strategi layanan adalah tahap pertama dalam siklus hidup layanan ITIL. Tujuan strategi layanan adalah untuk mengembangkan strategi yang terpadu untuk menyediakan layanan TI yang efektif dan efisien untuk organisasi. Beberapa strategi layanan yang dapat diterapkan pada tahap ini adalah sebagai berikut:

1. Fokus pada pelanggan: Strategi layanan ITIL yang paling penting adalah fokus pada pelanggan. Organisasi harus memahami kebutuhan pelanggan mereka dan memastikan bahwa layanan TI yang mereka sediakan memenuhi kebutuhan tersebut. Ini dapat dilakukan dengan memperoleh umpan balik dari pelanggan dan menyesuaikan layanan TI berdasarkan umpan balik tersebut.
2. Mengelola risiko: Strategi layanan ITIL harus mengelola risiko dan memastikan bahwa organisasi dapat mengatasi masalah ketika mereka muncul. Ini dapat dicapai dengan menerapkan pengelolaan risiko secara terstruktur pada layanan TI.
3. Mengelola anggaran: Strategi layanan ITIL harus mempertimbangkan anggaran organisasi dan memastikan bahwa sumber daya yang tersedia digunakan secara efektif. Ini dapat dicapai dengan memperkirakan biaya layanan TI, menetapkan prioritas, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya.
4. Mengelola portofolio layanan: Strategi layanan ITIL harus mempertimbangkan portofolio layanan dan memastikan bahwa layanan TI yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan

DAFTAR PUSTAKA

- Blokdijk, G., & Menken, I. (2008). *Service Level Management Best Practice Handbook: Building, Running and Managing Effective Service Level Management Slas-Ready to Use Supporting Documents Bringing Itil Theory Into Practice. Management*. Retrieved from <http://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=VA7Mr6-bKm4C&oi=fnd&pg=PA5&dq=Service+Level+Management+Best+Practice+Handbook+:+Building+,+Running+and+Managing+Effective+Service+Level+Management+SLAs+-+Ready+to+use+supporting+documents+brin>
- Calder, A., & Watkins, S. (2008). *IT Governance: A Manager's Guide to Data Security and ISO 27001/ISO27002. Governance An International Journal Of Policy And Administration*, 1–385.
- Iqbal, M., & Nieves, M. (2011). *ITIL Version 3-Libro 1-Service Strategy ITIL. Service Management*, 34(19), 1–396. Retrieved from http://www.worldcat.org/title/service-operation/oclc/254028066&referer=brief_results
- OGC. (2011). *ITIL Service Strategy*. London: TSO (The Stationery Office).
- QAI Global Institute. (2012). *ITIL 2011 Foundation for Service Management*.



MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

BAB 7: LAYANAN KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN

Suhana Minah Jaya, S.Kom., M.T.

Universitas Muhammadiyah Cirebon

BAB 7

LAYANAN KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN

A. PENDAHULUAN

Corona virus adalah penyakit yang terjadi pada sistem pernapasan yang disebabkan oleh infeksi yang disebut Covid. Virus corona telah berkembang biak dengan cepat dan membunuh banyak orang untuk pertama kalinya dalam sejarah. Terkait penelitian dan penemuan virus corona baru (nCoV) pada 31 Desember 2019, Di Kota Wuhan, China, dilaporkan kasus pneumonia saat itu. Pemisahan nCoV pertama yang berhasil dilakukan pada 8 Januari 2020. Virus corona baru yang ditemukan pada 2019 disebut nCoV. Karena virus corona 2019 berbeda dengan virus corona sebelumnya, hal itu dilakukan.

Virus corona dikatakan menyebar dari hewan ke manusia (Baharuddin, 2020), namun saat ini penyebarannya dari manusia ke hewan. Status PHEIC (public health emergency of international concern)—juga dikenal sebagai status darurat internasional—telah diberikan oleh WHO, badan kesehatan dunia, sejak 30 Januari 2020, menanggapi kejadian ini (Suni, 2020).

Pemerintah telah menerapkan sejumlah kebijakan sebagai pencegahan penyebaran virus Covid-19, antara lain: Warga negara Indonesia yang terlokalisir dari Tiongkok harus menjalani isolasi selama 14 hari di 2 Natuna, Pendeta Kesejahteraan sebentar akan berkantor di Natuna, keberangkatan dari Tiongkok dan ke Tiongkok akan ditutup mulai 4 Februari 2020, transien dari Tiongkok tidak diizinkan untuk datang dan bepergian di Indonesia, tanpa visa dan penolakan visa-on-appearance untuk penduduk Tiongkok, dan otoritas publik mendesak penduduk Indonesia untuk tidak untuk melakukan perjalanan ke Cina. Namun, jika terjadi kasus, pasien terkonfirmasi segera diisolasi di rumah sakit rujukan dengan SDM, sarana, dan prasarana yang memadai untuk pelacakan kontak dan penanganan yang cepat dan akurat sesuai rekomendasi WHO.

DAFTAR PUSTAKA

- Baharuddin. (2020). 2019-nCoV COVID-19 Melindungi Diri Sendiri dengan Lebih Memahami Virus Corona. Yogyakarta: Rapha Publishing.
- Brahma, B. (2020). Ahli Onkologi dan covid-19 di Indonesia: Apa yang Dapat Kita Pelajari dan Harus Dilakukan?. Indonesian Journal Of Cancer, 14, 1.
- Darmono. (2001). Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Maulana, A. M. (2020). Pandemi Dalam Worldview Islam: Dari Konsepsi Ke Konspirasi. Tribakti: Jurnal Pemikiran Keislaman, 31, 307.
- Purwono. (2009). Pemahaman Buku Panduan Bagi Masyarakat. Jakarta: Sagung Seto.
- Rahmah, E. (2018). Akses Dan Layanan Perpustakaan. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ridwan. (2008). Dasar-dasar Statistik. Bandung: Alfabeta.
- Suni, N. S. (2020). Kesiagaan Indonesia Menghadapi Potensi Penyebaran Corona Virus Disease. INFO SINGKAT, 12, 13.
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Surachman, A. (2007). Manajemen Perpustakaan Sekolah. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada.
- Saleh, A. R. (2019). Manajemen Perpustakaan. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. (2007). *PNRI*, 2.



MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

BAB 8: PENGELOLAAN *SERVICE* MANAJEMEN

Mutiara Andayani Komara, S.T., M.Kom.

Sekolah Tinggi Teknologi Wastukencana

BAB 8

PENGELOLAAN *SERVICE* MANAJEMEN

A. PENDAHULUAN

Sebuah pelayanan manajemen haruslah dikelola dengan baik. Hal ini dikarenakan dapat berdampak besar terhadap implementasi penggunaan teknologi informasi dan sistem informasi yang diterapkan pada sebuah lembaga atau organisasi, baik dalam sebuah perusahaan, institusi, maupun UMKM. Pada sistem informasi maupun teknologi informasi dapat mendukung operasional sehari-hari, sehingga dibutuhkan tata kelola manajemen pelayanan atau yang dikenal dengan istilah Pengelolaan Servis Manajemen. Pengelolaan ini harus berdasarkan dengan tujuan lembaga atau organisasi yang menjalankannya untuk meminimalisir hambatan, meningkatkan kualitas layanan, dan mencapai tujuan sesuai visi misinya.

RINCIAN PEMBAHASAN MATERI

Seperti yang disampaikan sebelumnya bahwa pengelolaan servis manajemen dalam sebuah teknologi informasi adalah komponen yang sangat penting. Maka dari itu dibutuhkan sebuah analisis yang dapat dijadikan bahan acuan pengelolaan yang dapat diimplementasikan. salah satunya adalah analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threats).

B. PENGERTIAN SWOT

SWOT adalah singkatan dari Strength, Weakness, Opportunity, Threats yang memiliki arti Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman. Analisis SWOT adalah cara untuk menentukan strategi bisnis yang digunakan perusahaan untuk mengalahkan pesaing untuk memenangkan persaingan bisnis, dalam bentuk yang paling sederhana ketika perusahaan mempertimbangkan kekuatan dan kelemahan tubuhnya sendiri dan mengetahui kekuatan dan kelemahan lawannya. dapat dipastikan bahwa perusahaan dapat memenangkan persaingan. (Rangkuti, 2006).

DAFTAR PUSTAKA

- Rangkuti, F. (2006). Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis. In 2006. [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=UHV8Z2SE57EC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Rangkuti,+F.+\(2017\).+Analisis+SWOT+Teknik+Membedah+Kasus+Bisnis.+Gamedia+Pustaka+Utama.&ots=PvPJr_pIXG&sig=y4dz6W-U8JYrZBK4jQPX2oDour8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=UHV8Z2SE57EC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Rangkuti,+F.+(2017).+Analisis+SWOT+Teknik+Membedah+Kasus+Bisnis.+Gamedia+Pustaka+Utama.&ots=PvPJr_pIXG&sig=y4dz6W-U8JYrZBK4jQPX2oDour8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Aulia, V. I., Kadang, J., Adda, H. W., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (n.d.). Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Keberlanjutan Usaha Toreko. *Student Scientific Creativity Journal (SSCJ)*, 1(2).
- Diana Indra Dewi, Sri Rum Giyarsih, & Djaka Marwasta. (2023). SWOT Analysis of the Development Strategy for the Limpakuwus Pine Forest Tourist Attraction. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 3(1), 202–207. <https://doi.org/10.55927/mudima.v3i1.2300>
- Oktari, R. S., Latuamury, B., Idroes, R., Sofyan, H., & Munadi, K. (2023). Knowledge management strategy for managing disaster and the COVID-19 pandemic in Indonesia: SWOT analysis based on the analytic network process. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 85. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2022.103503>
- Puspita Sari, D., Oktafianto, A., Soedarto, J., & Undip Tembalang, K. (2017). *PENENTUAN STRATEGI BISNIS MENGGUNAKAN ANALISIS SWOT DAN MATRIKS IFAS – EFAS PADA CV. DINASTY*.



MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

BAB 9: ANGGARAN DAN BIAYA *SERVICE* MANAJEMEN

Peti Savitri, S.T., M.T.

Universitas Sangga Buana

BAB 9

ANGGARAN DAN BIAYA SERVICE MANAJEMEN

A. PENDAHULUAN

Seperti yang telah kita ketahui bahwa *Information Technology Service Management* (ITSM) atau Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI) merupakan suatu ilmu yang mempelajari tentang pengelolaan layanan teknologi informasi. Di dalamnya kita mempelajari bagaimana suatu layanan berbasis IT diciptakan sedemikian rupa sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para penerima layanan IT dalam suatu organisasi. Para penerima layanan IT tersebut adalah *customer* sebagai pengguna, karyawan atau pegawai sebagai pihak yang terlibat langsung, manajemen sebagai pihak penanggung jawab atas pengelolaan layanan IT, pemegang saham sebagai pihak yang berkepentingan atas keberhasilan suatu organisasi, maupun para komunitas terkait sebagai pihak yang juga dapat terdampak atas layanan IT (lihat gambar 1). Dengan adanya service manajemen yang baik, pihak-pihak yang terkait akan termotivasi dalam melakukan suatu kegiatan dan sekaligus mendapatkan pengalaman yang memuaskan dari kegiatan layanan tersebut (Kandampully, 2012, hlm. 47). Sehingga manfaat dari MLTI sangatlah luas dan bahkan pada akhirnya akan berujung pada keunggulan kompetitif suatu organisasi (Kandampully, 2012).

DAFTAR PUSTAKA

- Atlassian. (t.t.). *What is ITSM? A guide to IT service management*. Atlassian. Diambil 25 April 2023, dari <https://www.atlassian.com/itsm>
- Blokdijk, G. (2008). *The Financial Management Toolkit*. Art of Service.
- Festa, Giuseppe, Rossi, Matteo, Cuomo, Maria Teresa, & Metallo, Gerardino. (2018). Capital budgeting for information technology service management. Modeling, classifying, and disclosure from a structural capital perspective. *Sinergie Italian Journal of Management*, 102, 103–114. <https://doi.org/10.7433/s102.2017.08>
- IT service management (ITSM) | IBM*. (t.t.). Diambil 25 April 2023, dari <https://www.ibm.com/topics/it-service-management>
- Kandampully, J. (Ed.). (2012). *Service Management: The New Paradigm in Retailing*. Springer New York. <https://doi.org/10.1007/978-1-4614-1554-1>
- Links, R. (t.t.). *What is ITSM? - IT Service Management*. ServiceNow. Diambil 25 April 2023, dari <https://www.servicenow.com/products/itsm/what-is-itsm.html>
- Lloyd, V., AXELOS Limited, Stationery Office, & Großbritannien (Ed.). (2013). *ITIL: IT service management practices. 5: Continual service improvement / [Authors: Vernon Lloyd ...]* (2011 ed., 2. impr). TSO, The Stationery Office.
- ManageEngine. (t.t.). *What is ITSM?- IT service management process, implementation*. ManageEngine ServiceDesk Plus. Diambil 20 April 2023, dari <https://www.manageengine.com/products/service-desk/itsm/what-is-itsm.html>
- Menken, I. (2008). *ITIL Practitioner Agree and Define (IPAD) All-in-One SLA Exam Guide and Certification Work Book: Define, Implement, Manage and Review Service Level Agreements with Service Level Management and Financial Management*. Emereo Publ.
- Schwalbe, K. (2019). *Information technology project management* (Ninth Edition). Cengage.



MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

BAB 10: TRANSISI LAYANAN

Citra Nurhayati, S.E., M.A., Ak., C.A.

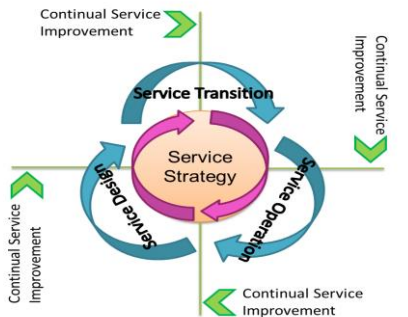
Universitas Trunojoyo

BAB 10

TRANSISI LAYANAN

A. PENDAHULUAN

Transisi layanan dalam Manajemen Layanan Teknologi Informasi merupakan perpindahan layanan Teknologi Informasi dari satu ke layanan ke layanan lainnya. Transisi layanan merupakan tahapan ketiga dari Tahapan Siklus Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Detail perpindahan layanan, mekanisme serta prosedur dan aplikasinya akan dijelaskan dalam beberapa sub bab berikut ini



Sumber: Service-strategy.nne.843x8191.wn.com

Gambar disamping merupakan "core" dari ITIL terkait dengan Layanan Transisi (service transition)

Gambar 1. ITIL CORE

B. PENGERTIAN TRANSISI LAYANAN

Transisi adalah suatu keadaan yang berada di "antara" disebabkan karena perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain. Sedangkan Layanan adalah suatu aktivitas untuk memberikan kemudahan kepada pihak lain sehingga pada akhirnya dapat memberikan dampak positif pada kedua belah pihak. Dalam siklus Manajemen Layanan Teknologi Informasi,

DAFTAR PUSTAKA

- Cartlidge, Allison et.al. (2007). *“An Introductory Overview of ITIL v3” version 1.0, UK Chapter of itSMF*. Intro Overview COVER (itilnews.com)
- Rance, et.al. (2007). *ITIL, Service Transition*. (IT infrastructure library) Stuart Rance_Colin Rudd_ Shirley Lacy_ Ashley Hanna_ Great Britain. Cabinet Office - ITIL service transition-TSO (The Stationery Office) (2011).pdf
- Universitas Islam Negeri Antasari. (2021). *Materi Pengantar Transisi Layanan Teknologi Informasi*.
<https://www.studocu.com/id/document/universitas-islam-negeri-antasari-banjarmasin/manajemen-layanan-teknologi-informasi/transisi-layanan-teknologi-informasi/48154985>
- Wibowo, Anthony.,Dr.,Ing.(2020). *Siklus Manajemen ITIL*.
<https://mti.binus.ac.id/2020/12/23/siklus-manajemen-layanan-itil/>
- Wibowo, Mukti Arrianto. (2020). *Service Transition IT Infrastructure Library Versi 3*. Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia. file:///C:/Users/Dell/Documents/itil%20v3%20service%20transition.pdf
- WEBSITE:
<https://slidetodoc.com/transisi-layanan-teknologi-informasi-k-305-infrastruktur-teknologi/>. Accessed date: 1/4/2023
- Release Management Process and Best Practices | LaptrinhX Accessed date: 3/4/202



MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

BAB 11: OPERASI LAYANAN

Dr. Bambang Saras Yulistiawan, S.T., M.Kom.

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

BAB 11

OPERASI LAYANAN

Operasi Layanan merupakan praktik dalam manajemen operasi layanan yang bertujuan untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam penyampaian dan dukungan layanan guna memastikan nilai bagi pelanggan dan penyedia layanan. Operasi Layanan dianggap sebagai kemampuan kritis dalam mencapai tujuan strategis karena tujuan tersebut akhirnya tercapai melalui operasi layanan yang efektif. Dalam layanan operasi diharapkan seorang pimpinan seperti mampu membuat keputusan yang lebih baik dalam area seperti mengelola ketersediaan layanan, mengendalikan permintaan, mengoptimalkan penggunaan kapasitas, menjadwalkan operasi, dan menyelesaikan permasalahan. Tujuan strategis dari suatu organisasi akan tercapai melalui operasi layanan yang efektif dan efisien. Operasi layanan tersebut meliputi pengiriman dan dukungan layanan IT yang dapat memberikan nilai atau manfaat bagi pelanggan dan penyedia layanan (*service provider*). Dalam konteks ini, operasi layanan IT yang efektif dan efisien dapat membantu organisasi untuk mencapai tujuan strategisnya, seperti meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan produktivitas dan efisiensi, meningkatkan kualitas layanan, dan meningkatkan nilai atau keuntungan bisnis. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memastikan bahwa operasi layanan IT dijalankan dengan baik dan sesuai dengan praktik-praktik.

Service Operation bukan hanya fokus pada pengelolaan aktivitas dan teknologi sehari-hari namun berada pada konteks yang lebih besar. Sebagai bagian dari Siklus Manajemen Layanan, *Service Operation* bertanggung jawab untuk mengeksekusi dan melaksanakan proses yang mengoptimalkan biaya dan kualitas layanan. Sebagai bagian dari organisasi, *Service Operation* bertanggung jawab untuk memungkinkan bisnis mencapai tujuannya. Sebagai bagian dari dunia teknologi, *Service Operation* bertanggung jawab untuk berfungsi efektif dalam komponen

DAFTAR PUSTAKA

International itSMF, *ITIL Foundation Handbook*, ISBN 9780113313495

Taylor Sharon, *ITIL Version 3 Service Operation, Office of Government Commerce (ITIL)*



MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

BAB 12: APLIKASI *SOFTWARE* *SERVICE* MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI

Agus Koni, S.T., M.E., CPRW., CBPA.

STEI Al-Amar Subang

BAB 12

APLIKASI SOFTWARE SERVICE MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI

A. SERVICE MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI

Untuk memahami mengenai apa yang dimaksud dengan service management (manajemen layanan) dan apa pentingnya service management bagi sebuah perusahaan, diperlukan pemahaman mengenai apa yang dimaksud dengan *service* (layanan), dan bagaimana sebuah service dapat membantu *service provider* (penyedia layanan) untuk memberikan dan mengatur *service* tersebut.

Information Technology Infrastructure Library (ITIL), salah satu framework ITSM, mendefinisikan Service sebagai “Suatu sarana untuk memberikan nilai kepada pelanggan dengan memfasilitasi hasil (*outcomes*) yang ingin dicapai pelanggan tanpa kepemilikan biaya dan risiko tertentu”. Service memfasilitasi *outcomes* dengan meningkatkan performansi dari task yang berhubungan dan mengurangi efek dari constraints. Service memiliki beberapa karakteristik spesifik seperti:

1. Service Menciptakan Nilai

Service menciptakan nilai dalam beberapa bentuk bagi pelanggan. Jika *service* tidak memiliki nilai terkait, tidak akan ada pelanggan. Cara termudah untuk memahami konsep ini adalah dengan memikirkan *service* yang biasa kita gunakan, seperti televisi kabel, *service* telepon seluler, atau *service* internet. Itu semua adalah contoh *service* yang menciptakan nilai bagi kita. Jika tidak ada nilai, maka kita tidak akan membutuhkan *service* tersebut.

2. Service Menghilangkan Risiko Kepemilikan dari Pelanggan

Pelanggan ingin mencapai beberapa hasil tanpa dipaksa untuk memiliki teknologi, pengetahuan, atau komponen mendasar lainnya yang membentuk atau menghasilkan *service* itu. Misalnya, pelanggan menginginkan sistem pengendalian persediaan untuk mengelola

DAFTAR PUSTAKA

- Brewster, E., Griffiths, R., Lawes, A., & Sansbury, J. (2012). *IT SERVICE MANAGEMENT A guide for ITIL® foundation exam candidates* Second Edition. BCS.
- ITIL. (2011). *ITIL Service design*. London: The Stationery Offices.
- Mann, S., Gannon, T., Mear, N. (2012). *IT SERVICE MANAGEMENT FOUNDATION PRACTICE QUESTIONS* for ITIL® foundation exam candidates Second edition. BCS (UK).
- Orand, B. (2013). *Foundations of IT service management with ITIL® 2011*. Web yang dapat di pertanggungjawabkan.
<https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/MSIM4407-M1.pdf>



MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

BAB 13: SISTEM JARINGAN

Supriyono, S.Kom., M.Cs.

Universitas Muhammadiyah Cirebon

BAB 13

SISTEM JARINGAN

A. PENDAHULUAN

Jaringan komputer adalah sekelompok komputer dan perangkat lain yang dihubungkan oleh beberapa jenis media transmisi. Variasi pada elemen jaringan dan cara mendesainnya hampir tidak terbatas. Jaringan bisa hanya terdiri dua komputer yang terhubung dengan kabel di kantor pusat atau jaringan terbesar berupa Internet, yang terdiri dari miliaran komputer dan perangkat lain yang terhubung di seluruh dunia melalui kombinasi media kabel atau nirkabel dan saluran telepon. Jaringan mungkin menghubungkan ponsel, komputer pribadi, komputer mainframe, printer, sistem telepon, kamera keamanan, kendaraan, dan perangkat teknologi lain yang dapat dihubungkan. Mereka mungkin berkomunikasi melalui kabel tembaga, kabel serat optik, atau gelombang radio (West et al., 2019).

Jaringan komputer telah berkembang pesat. Komunikasi komputer telah berkembang dari bidang yang tidak jelas menjadi komponen penting infrastruktur sejak tahun 1970-an. Periklanan, produksi, pengiriman, perencanaan, penagihan, dan akuntansi adalah semua aplikasi jaringan. Oleh karena itu, sebagian besar pelaku bisnis memiliki jaringan.

Menggunakan jaringan komputer untuk memberi siswa dan guru akses cepat ke informasi online adalah hal biasa dalam pendidikan, dari tingkat dasar hingga pascasarjana. Jaringan komputer juga digunakan oleh kantor-kantor pemerintahan di tingkat desa/kelurahan, propinsi, bahkan pusat. Jadi, jaringan PC yang ada dan dapat diakses di mana-mana. Salah satu perkembangan yang paling menarik dan mengasyikkan dalam jaringan adalah perluasan dan penggunaan Internet global (Comer, 2021).

Pada tahun 1980, sejumlah situs terlibat dalam proyek penelitian tentang Internet. Saat ini, web telah berkembang menjadi kerangka korespondensi yang menjangkau semua negara di dunia. Melalui modem

DAFTAR PUSTAKA

- Comer, D. E. (2021). *Computer Networks and Internets* (5th Ed.). Pearson Prentice Hall.
- Englander, I. (2014). *The Architecture of Computer Hardware, System Software, & Networking: An information technology approach* (5th Ed.). Wiley.
- Goralski, W. (2017). *The Illustrated Network: How TCP/IP Works in a Modern Network* (2nd Ed.). Morgan Kaufmann.
- Peterson, L. L., & Davie, B. S. (2012). *Computer Networks: a Systems Approach* (5th Ed.). Morgan Kaufmann.
- Tanenbaum, A. S., & Wetherall, D. J. (2011). *Computer Networks* (5th Ed.). Prentice Hall.
- West, J., Andrews, J., & Dean, T. (2019). Network+ Guide to Networks. In *Theory and Practice of Curriculum Studies* (8th Ed.). Cengage Learning.



MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

BAB 14: APLIKASI *SOFTWARE* *SERVICE* MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI

Tati Haryati, S.Sos., M.AB.

Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena

BAB 14

APLIKASI SOFTWARE SERVICE MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI

A. PENDAHULUAN

Ada beberapa komponen yang digunakan dalam sebuah teknologi informasi, di antaranya: *hardware*, *software*, *brainware* (kecerdasan yang ada pada manusia/user), data, informasi, maupun pengetahuan. Seluruh komponen tersebut menjadi sebuah kesatuan dalam mewujudkan teknologi informasi. Teknologi informasi banyak memberikan dampak positif dan negatif. Salah satu dampak positif dari teknologi informasi yakni seseorang dapat berkomunikasi dengan orang lain tanpa harus bertemu langsung.

Untuk dampak negatif yang ditimbulkan seperti semakin kecanduannya anak muda dengan perkembangan teknologi, seperti penggunaan gadget yang terus menerus, sehingga melupakan pekerjaan utamanya. Sehingga perkembangan zaman harus disikapi dengan bijak agar tidak terjerumus ke hal negatif. Penggunaan teknologi informasi untuk membantu pekerjaan manusia mulai dari berkomunikasi, menyimpan data, hingga menyebarkan informasi ke orang lain.

Untuk meningkatkan efisiensi pekerjaan manusia dilakukan berbagai cara, salah satunya adalah manajemen layanan teknologi informasi atau yang biasa dikenal dengan nama ITSM (*Information Technology Service Management*). Manajemen layanan teknologi informasi merupakan metode yang dilakukan dalam mengelola sistem teknologi informasi yang lebih difokuskan pada perspektif pelanggan dalam hal ini layanan teknologi informasi terhadap bisnis perusahaan. Untuk saat ini, banyak perusahaan yang menggunakan ITSM untuk menunjang kinerja perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cartlidge, A., dkk. 2007. *An Introduction Overview of ITIL V3*. The UK Chapter of the itSMF
- Deslianti, D., & Muttaqin, I. 2016. *Aplikasi Kumpulan Hadits Nabi Muhammad Saw Berbasis. SOFTWARE*, III, 26–34.
- Engle, dkk. 2009. *ITIL V2 Practitioner Completion Kit – Second Edition: Support and Restore’*.
- Tjiptono, F. 2014. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Balai Pustaka.
- Melwin, D.Syafrizal. 2007, *Mengenal Hardware-Software dan Pengelolaan Instalasi Komputer*. Yogyakarta: Andi.
- Santoso, H. 2005. *Membangun Aplikasi.NET Menggunakan VB.NET* Jakarta: PT Elex Media Komputindo,
- .Zaki, L. dan SmitDev Community. 2014. *3 in 1: Javascript, jQuery, dan jQuery Mobile*. Semarang: Penerbit PT Elex Media Komputindo

PROFIL PENULIS

Dr. Rudi Hartono, M.Pd.



Penulis lahir di Desa Karang Suci, Argamakmur, Bengkulu Utara 31 Desember 1987 terlahir dari pasangan Bapak Kamiso dan Ibu Mutmainah. Penulis adalah anak ke tiga dari lima bersaudara. Menyelesaikan pendidikan SD Negeri 18 Karang Suci (1994-2000), SMP Muhammadiyah (2000-2003), SMK Negeri 1 Argamakmur (2003-2006).

Melanjutkan studi pada program sarjana (S1) Sistem Informasi di Universitas Amikom Yogyakarta (2008-2011), melanjutkan studi pada program pascasarjana (S2) Manajemen Pendidikan di Universitas Negeri Bengkulu (2011-2013), Melanjutkan studi program doktoral (S3) Manajemen Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta (2016- 2019). Pada saat ini telah dikarunai dua orang putra bernama Alby Lutfy Pratama, Banyu Biru Pratama dan Istri Astia Rizki Febrina, S.Si. Aktivitas yang digeluti pada tahun 2009-2011 menjadi IT Support Bank Swasta Nasional area Jawa Tengah, 2011-2013 Guru SMK Teknik, 2011-2012 Pendiri Komunitas Multimedia Bengkulu, 2011-sekarang menjadi Pengembang Aplikasi, 2014-sekarang menjadi IT Support Perguruan Tinggi Se Kota Bogor, 2019-sekarang Dosen Tetap Sekolah Pascasarjana Universitas Ibn Khaldun Bogor, Konsultan Teknologi Informasi bidang Manajemen dan Teknologi Pendidikan, 2011-sekarang Cyberweb Yogyakarta. 2018-sekarang aktif sebagai penulis, Editor Buku dan Editor Journal Nasional dan Internasional.

Kraugusteeliana, M.Kom., M.M.



Penulis lahir di Jakarta dan menghabiskan masa sekolah TK sampai SMA di Cilegon Banten. Pendidikan S1, S2 di Bidang Komputer. Kuliah S1 di Universitas Budi Luhur lanjut S2 Ilmu Komputer juga Manajemen SDM. Mengajar di beberapa Perguruan Tinggi sejak 1999 dan mulai tahun 2014 bergabung sebagai dosen Sistem

Informasi di UPN Veteran Jakarta sampai saat ini. Adapun pengalaman organisasi Manager HR, Kabag bidang Manajemen ISO, Kabag Perencanaan akademik dan statistik, manager *Quality Assurance*, Manager Humas dan Marketing, Sekretaris LP3M, Kajor, Plt. Dekan Fakultas Ilmu

Komputer, Wakil Dekan bidang Akademik, Ketua Komisi Senat Universitas UPNVJ, Wakil Ketua LSP, Kepala Pusat Akreditasi Internasional dan Sertifikasi dan wakil. Sedangkan pengalaman mengampu matakuliah dari tahun 1999 antara lain Metode Perencanaan Program, Statistik Deskriptif DAN Probabilitas, PTI, SPK, Interaksi Manusia dan Komputer, PTI, *Management Sains*, Pengantar *E-learning*, Perancangan System Informasi, *Knowledge Management*, Komputer Audit Sistem, Arsitektur Sistem Informasi, Dasar-dasar Pemrograman, SIM, SPK, Matematika Diskrit, Analisa Proses Bisnis, Analisa Sistem Informasi, APSI, Perancangan Basis Data, Sistem Basis Data, Struktur Data, Tata Kelola Teknologi Informasi (TKTI), Manajemen Risiko TI (MRTI), Manajemen Layanan TI, CRM, Sistem Enterprise juga Audit Sistem Informasi. Untuk saat ini aktif melakukan penelitian dengan focus penelitian pada ranah LMS, e-governance, e-government terutama pada proses evaluasi atau audit system dengan berbagai framework mulai Cobit, ITIL, VAL IT, TAM, UTAUT, Webqual 4.0, IPA, ISO 27001, TOGAF 9.1, Octave Allegro juga NIST SP 30-80 dengan penggunaan olah data menggunakan SPSS, SEM PLS, Fuzzy logic, Stat-R, Lisrel dan beberapa *software* pengolah data lainnya. Email: Kraugusteeliana@upnvj.ac.id.

Nurhabibah, S.Kom., M.Pd.



Pendidikan terakhir penulis di Sekolah Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia. Seorang pengajar di Sekolah Menengah Kejuruan. Penulis mempunyai hobi menulis dan giat dalam gerakan literasi dengan beberapa karya buku tunggal dan Antologi. HP 081275527009, Email: hn802801@gmail.com.

Dr. Wahyu Triono, S.T., M.M.Pd.



Penulis lahir di Cilacap Jawa Tengah 28 November 1976, Dosen Tetap di UMC (Universitas Muhammadiyah Cirebon) Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Informatika. Pengalaman Pendidikan; SDN 2 Maos Lor, Maos Cilacap, SMPN 1 Maos, Cilacap, SMAN Banyumas, D3 Manajemen Informatika STMIK AKAKOM, S1 Teknik

Informatika Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta (UAD), S2 Manajemen Pendidikan Universitas Islam Nusantara (UNINUS), S3 Pendidikan Universitas Islam Nusantara (UNINUS). Saat ini mengabdikan diri menjadi Dosen Tetap di UMC (Universitas Muhammadiyah Cirebon) Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Informatika (2002 – sekarang), pernah Sebagai Tim Analisis dan Programmer pada proyek SIM Kependidikan di SMK Negeri Cimahi, (2010-2011), pernah juga Sebagai Tim Analisis dan Programmer pada proyek SIM Perizinan satu pintu di Kota Bekasi, (2011-2012), dan sekarang menjadi Ketua Yayasan Pendidikan Islam Jami Alfalah, Bandung.

Dr. Kirana Lesmi, S.T., M.M.Pd.



Penulis lahir di Klaten, 22 Mei 1977 merupakan anak pertama dari pasangan A. A. G. Armaya, S.H dan R. Ay. Enny Kencana Murti. Menikah dengan Wahyu Triono dan mempunyai 2 orang putra: Kresna Fathin Zhafran dan Muhammad Mikail Al Farras. Penulis saat ini menjabat sebagai Ketua Program Studi dan Dosen Tetap Program

Studi Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Insan Cendekia Mandiri (UICM) Bandung. Penulis menempuh pendidikan dasar di SD Muhammadiyah Ngadiwinatan II Yogyakarta, selanjutnya menempuh pendidikan menengah pertama di SMPN 3 Yogyakarta. Pendidikan menengah atas di SMAN 10 Yogyakarta. Setelah itu penulis melanjutkan ke Diploma 3 di AMIKOM Yogyakarta program studi Manajemen Informatika. Kemudian penulis melanjutkan kuliah S1 di Universitas Ahmad Dahlan (UAD) Yogyakarta, Program Studi Teknik Informatika. Pada tahun 2012 penulis menyelesaikan pendidikan Program Magister di Sekolah Pasca Sarjana Universitas Islam Nusantara (UNINUS) Bandung, program studi Manajemen Pendidikan. Dan pada tahun 2020 menyelesaikan studi Program Doktorat di Sekolah Pasca Sarjana UNINUS Bandung program studi Ilmu Pendidikan. Pengalaman bekerja penulis diantaranya sebagai Kepala Sekolah Pos PAUD Arrafi Al Falah Bandung, Dosen Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Cirebon tahun 2004-2017, Bendahara Yayasan Pendidikan Islam Jami Alfalah 2020-sekarang, Dosen Fakultas Keguruan

dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Insan Cendekia Mandiri (UICM) Bandung tahun 2018-sekarang. Beberapa organisasi yang penulis terlibat di dalamnya yaitu Himpunan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Anak Usia Dini Indonesia (HIMPAUDI) dan Himpunan Akademisi & Prodi Pendidikan Masyarakat Indonesia (HAPPENMASI).

Erly Krisnanik, S.Kom., M.M.



Penulis lahir di Jakarta pada tanggal 8 September 1974. Pendidikan Sarjana Komputer di tempuh di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, pada tahun 1993 saat itu masih berstatus kedinasan lulus tahun 1997. Kemudian melanjutkan kuliah S2 Magister Manajemen bidang Sistem Informasi Manajemen di Universitas yang sama pada tahun 2006. Lulus Sarjana langsung bekerja di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta sebagai Asisten Laboratorium. Pengalaman mengajar pada tahun 1998 ditawarkan menjadi dosen untuk mengampu mata kuliah Perangkat Lunak Aplikasi dan Pengantar Komputer. Kemudian diberi kepercayaan untuk mengajar matakuliah secara mandiri mulai tahun 2000 untuk matakuliah Perangkat Lunak Aplikasi, Aplikasi Berbasis Web, Sistem Informasi Manajemen, Manajemen Proyek, Manajemen Layanan IT, dan Analisa dan Perancangan Sistem Informasi. Karya yang pernah diterbitkan adalah publikasi di jurnal internasional terindex Scopus dan nasional terakreditasi dan prosiding terindex scopus, google scholar dan WoS serta menulis book chapter di Penerbit Widina, Indie Press yang terdaftar di IKAPI. Email penulis: erlykrisnanik@upnvj.ac.id.

Suhana Minah Jaya, S.Kom., M.T.



Penulis lahir di Cirebon, 09 April 1961 merupakan putra pertama dari pasangan Sudjaja dan Suminah. Menikah dengan Lilis Nurhayati dan mempunyai 1 orang putra dan 1 orang putri: Muhammad Anugrah Firdaus dan Mutiara Adila. Penulis saat ini sebagai Dosen Tetap Program Studi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Cirebon. Penulis menempuh pendidikan dasar di SD Negeri Curug I Cirebon,

selanjutnya menempuh pendidikan menengah pertama di STN Kanci Cirebon. Pendidikan Menengah Atas di STM Negeri Cirebon. Setelah itu penulis melanjutkan kuliah S1 di Sekolah Tinggi Sains dan Teknologi Indonesia (ST-INTEN) Bandung, Program Studi Teknik Informatika, pada tahun 2015 penulis menyelesaikan pendidikan Program Magister di Sekolah Pasca Sarjana Universitas Langlangbuana (UNLA) Bandung, Program Studi Teknik Informatika. Pengalaman Bekerja penulis diantaranya sebagai System Analis / Programmer pada *Procurement System Department, Manufacturing Resource Planning* PT. IPTN Bandung (1993-1997). Koordinator S/W Implementation di *SBU Manufacturing Service* PT. DI Bandung (1997 – 2003). Pembantu Direktur I Bidang Akademik – AMIK Bumi Nusantara Cirebon (1999 – 2003). Implementator SIMKU di Pemda DKI (09-12-2003). Ketua Program Studi D3 Teknik Informatika UMC (2007 – 2008). Staf Pengajar di Universitas Muhammadiyah Cirebon (2007 - sekarang).

Mutiara Andayani Komara, S.T., M.Kom.



Penulis adalah seorang dosen dari sebuah perguruan tinggi swasta di Kabupaten Purwakarta. Sudah berdedikasi sebagai dosen sejak tahun 2019. Lulus pada Pendidikan Pasca Sarjana dengan Program Studi Sistem Informasi. Mengajar di Program Studi Teknik Informatika. Bidang Keilmuan yang ditekuni yaitu Sistem Informasi (*Information Systems*), Sistem Informasi Keperilakuan (*Behavioral Information Systems*), dan Sistem Pengambilan Keputusan (*Decision Support Systems*). Penulis pernah mendapatkan penghargaan Dosen Terbaik di tahun 2020 dan 2021 di perguruan tinggi tempat mengajar. Dan hingga saat ini masih mengabdikan diri menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Penulis juga bertugas sebagai Staf Kemahasiswaan, HUMAS (Hubungan Masyarakat), dan HUBIN (Hubungan Industri). Memiliki tugas mengelola kegiatan-kegiatan mahasiswa dan organisasi mahasiswa, menangani beasiswa, dan aktifitas lainnya dan menunjang bidang Kemahasiswaan. Penulis pun adalah seorang ibu dari satu orang putra yang saat ini mulai beranjak ke bangku sekolah Taman Kanak-Kanak. Hal yang membuatnya bangga menjadi seorang ibu adalah dia bisa tetap

mengasahi anaknya dan tetap bisa mencapai cita-citanya sebagai seorang dosen.

Peti Savitri, S.T., M.T.



Peti Savitri, S.T.,

Penulis merupakan salah seorang Dosen Dpk LLDIKTI IV Wilayah Jawa Barat Banten. Penulis memulai karirnya sebagai dosen sejak tahun 1998. Beberapa Perguruan Tinggi Swasta yang ada di Bandung pernah menjadi tempat mengajar penulis, sampai akhirnya sejak tahun 2017 hingga saat ini penulis tercatat sebagai dosen Teknik Informatika yang ditempatkan pada Program Studi Teknik Informatika Direktorat Vokasi Universitas Sangga Buana. Sebagai seorang dosen, penulis memiliki kecintaan yang mendalam pada dunia akademik dan pengajaran. Penulis percaya bahwa pendidikan adalah kunci untuk mencapai kesuksesan, penulis selalu berusaha mendorong mahasiswanya untuk mencapai potensi terbaik mereka dan memberi mereka bekal wawasan dan budi pekerti untuk kesuksesan di masa depan. Penulis berharap, sebagai dosen, penulis dapat memberikan kontribusi positif untuk dunia akademik dan turut membentuk masa depan yang lebih baik bagi para mahasiswanya.

Citra Nurhayati, S.E., M.A., Ak., CA.



Penulis lahir di Surabaya pada 11 Juli 1978, merupakan salah satu staf pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Trunojoyo Madura prodi Akuntansi. Ketertarikan mendalam di bidang keilmuan yang berkaitan dengan Teknologi Informasi mengantarnya untuk dapat bersekolah di bidang *Information System* dan *Internet Economics* di Eropa pada tahun 2003-2007. Sehingga konsentrasi utama dalam pengajaran yang dilakukan sehari – hari adalah tentang Akuntansi dan Sistem Informasi. Selama tinggal di Eropa, kegemaran akan “*Travelling* dan *Cooking*” menjadikan aktivitas sampingan yang menyenangkan selain harus belajar di perpustakaan kampus. Keanekaragaman budaya dan Bahasa yang dijumpai sangat menginspirasi untuk melakukan kajian serta penelitian yang dapat bekerja sama dengan SISTEM INFORMASI. Penelitian

terkait “MUSIK dan SISTEM INFORMASI” merupakan kajian awal yang dilakukan sejak tahun 2006-2007; setelah itu berlanjut hingga 2 tahun terakhir yang lebih berkonsentrasi dengan kajian “Rempah Dan Sistem Informasi”. Keberagaman bukan hal yang sulit untuk dipersatukan, tetapi suatu hal yang menantang untuk dipersatukan sehingga menjadikan suatu kerja sama yang baik demi suatu harapan yang lebih baik.

Dr. Bambang Saras Yulistiawan, S.T., M.Kom.



Penulis lahir di Medan pada 7 Juli 1978 dan memulai Pendidikan Sekolah Dasar tahun 1984 di Provinsi Sumatera Utara, Kecamatan Pancurbatu, Desa Tuntungan. Perjalanan karir dari seorang programmer, Supervisor EDP, IT Manager pada perusahaan Industri. Beralih profesi di bidang Pendidikan sejak tahun 2005 dan pernah bertugas sebagai PNS di Kemdikbudristek pada Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan selama 11 tahun. Pada tahun 2020 kembali menggeluti profesi Dosen di perguruan tinggi, dan saat ini penulis merupakan dosen tetap Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Seluruh bakti dan karya penulis didedikasikan untuk bangsa dan negara, kedua orang tua, istri, dan anak-anak.

Agus Koni, S.T., M.E., CPRW., CBPA.



Penulis dilahirkan di Subang Jawa Barat tepatnya pada tanggal 14 Juli 1980, istrinya bernama Selly Meylia, S.Pd., dan mempunyai tiga anak yaitu Putri Kania El qoni, Putra Brajamusti El qoni, Prabu sakti El qoni. Penulis merupakan Dosen tetap di STEI AL-Amar Subang sebagai Kaprodi Ekonomi Syariah, hobi menulis dan kini sudah lebih dari 10 judul buku ajar yang diselesaikan, dan juga aktif di Lembaga Publikasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP3M) Al-Amar, beliau menamatkan pendidikan dasar di kampung halamannya di SDN Bhakti Mulya, jenjang Menengah Pertama di SMPN Pasirbungur, Menengah Atas STM Kalijati Lanud Suryadarma Subang, dan melanjutkan ke Perguruan Tinggi di Yogyakarta yaitu Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan jurusan AVIONICA dan juga di Institut Sains & Teknologi AKPRIND Jurusan

Elektronika, melanjutkan Program Pascasarjana di IAIN Kediri jurusan Ekonomi Syariah. Selain Pendidikan Formal penulis juga pernah mengenyam Pendidikan Non Formal yaitu di beberapa pesantren diantaranya pernah di Pondok Pesantren Miftahul Ulum Subang, Ponpes Al Fatah Kalijati Subang, Ponpes Nurul Ummah Yogyakarta dan di Ponpes di Provinsi Banten dan beberapa ponpes di Jawa Timur. Email: putraelqoni@gmail.com.

Supriyono, S.Kom, M.Cs.



Penulis lahir di Cilacap, 17 Mei 1974 merupakan anak ke-7 dari 8 bersaudara ini, menempuh pendidikan dasar di SDN Gandrungmanis dan menengah pertama di SMPN Gandrungmangu, Cilacap. Pendidikan menengah atas di SMA Negeri 4 Purwokerto. Lulus SMA penulis melanjutkan kuliah di D3 Teknik Komputer STMIK AKAKOM Yogyakarta, lalu S1 Teknik Informatika di kampus yang sama. Pendidikan Magister penulis tempuh pada Program Studi S2 Ilmu Komputer Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Penulis adalah Dosen Universitas Muhammadiyah Cirebon (UMC) pada Program Studi S1 Teknik Informatika, sejak tahun 2003. Pengalaman kerja penulis di antaranya adalah sebagai Kepala Pusat Komputer UMC 2003-2004, Kepala UPT Komputer UMC 2004-2007, Kepala Pusat Pengembangan TIK UMC 2010-2013 dan Ketua Program Studi S1 Teknik Informatika UMC 2017-2019.

Tati Haryati, S.Sos., M.AB.



Penulis merupakan Dosen Sistem Informasi Bisnis dan Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Amal Ilmiah (UNA'IM) Yapis Wamena sejak tahun 2016. Sebagai seorang yang sepenuhnya mengabdikan dirinya sebagai dosen, selain pendidikan formal yang telah ditempuhnya penulis juga mengikuti berbagai pelatihan untuk meningkatkan kinerja dosen, khususnya di bidang pengajaran, penelitian dan pengabdian. Selain itu, penulis juga aktif melakukan penelitian yang diterbitkan di berbagai jurnal nasional maupun

internasional. Penulis juga aktif menjadi pemakalah di berbagai kegiatan dan menjadi narasumber pada *workshop/seminar/lokakarya* tertentu.
Email: *mawarprimuz26@gmail.com*

MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) tumbuh dan berkembang dengan cepat. Teknologi informasi merupakan sebuah sistem untuk mengelola data secara sistematis yang mampu dikelola oleh sumber daya manusia. Sumber daya manusia akan merancang dengan berbagai bahasa pemrograman, *Database Management System* (DBMS) dan teknologi lainnya. Rancangan manajemen antara software dan hardware harus mampu dikembangkan sesuai dengan perkembangan teknologi, hingga mampu menghasilkan informasi yang akurat sesuai dengan pengamatan, laporan, data, spesies dan analitiknya.

Manajemen layanan TI mencakup berbagai praktik dan proses, seperti manajemen perubahan, manajemen konfigurasi, manajemen insiden, manajemen masalah, manajemen permintaan, manajemen akses, dan sebagainya. Setiap praktik dan proses ini dirancang untuk memastikan bahwa layanan TI yang disediakan berkualitas, tersedia secara konsisten, dan dapat diandalkan. CSI secara terus-menerus, organisasi dapat memastikan bahwa layanan TI dan proses-proses yang terkait selalu diperbaiki dan ditingkatkan untuk mendukung tujuan bisnis organisasi. Hal ini akan membantu organisasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan TI, dan meningkatkan daya saing bisnis secara keseluruhan.