

Jelaskan peranan ITSM pada suatu Business yang menerapkan IT ?

**ITSM, sebagai suatu solusi manajemen, jelas tidak hanya terkait dengan ketersediaan infrastruktur TI, melainkan bagaimana infrastruktur tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan TI di lingkungan perusahaan, sehingga menjadi lebih efisien dan efektif, yang berujung pada kemampuan mengoptimalkan layanan kepada pelanggan, sambil menghemat biaya. Lanjutannya, perusahaan pun dapat dengan mudah membuat perencanaan (forecasting ) ke depan, termasuk juga mengambil berbagai keputusan bisnis yang lebih dinamis.**

Peran ITSM pada suatu Business yang menerapkan IT adalah :

- ITSM memberikan kesempatan bagi perusahaan baik swasta maupun milik negara untuk melakukan pengembangan dan inovasi guna kebutuhan konsumen & menyediakan pelayanan yang terbaik bagi para konsumen/pelanggan.
- ITSM membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan tersebut dengan meningkatkan kualitas integrasi dengan IT
- ITSM memberikan kemudahan bagi para perusahaan maupun konsumen untuk bertransaksi atau mempermudah penjualan barang kepada konsumen.
- ITSM menjadi solusi bagi perusahaan yang telah dapat menyediakan produk yang baik namun ingin meningkatkan nilai jualnya kepada customer atau pelanggan.
- ITSM membuat perusahaan dan pelanggan khususnya untuk dapat mengefisiensi suatu nilai barang tersebut.

Perananan IT Service Management (ITSM) pada suatu bisnis yang menerapkan IT yaitu :

1. Proses IT dapat yang terdefinisi dengan baik, dapat diulang, dan dikelola
2. Dapat mengurangi insiden berulang
3. Membuat peran dan tanggung jawab yang jelas
4. Jelasnya ketersediaan dan tingkat layanan
5. Transparannya proses dan layanan IT

Penerapan ITSM yang efektif dilakukan dengan memadukan tiga unsur utama, yakni orang, proses dan teknologi, ke dalam suatu sistem yang dirancang dengan baik, yang didasarkan pada praktik industri yang terbaik. Keterpaduan tiga unsur ini dalam suatu sistem, semakin memastikan bahwa ketiganya mampu membangun sinergi, sehingga masing-masing dapat memberikan sesuatu yang terbaik.

ITSM (Information Technology Service Management, Manajemen Layanan Teknologi Informasi) adalah suatu metode pengelolaan sistem teknologi informasi (TI) yang secara filosofis terpusat pada perspektif konsumen layanan TI terhadap bisnis perusahaan. ITSM merupakan kebalikan dari pendekatan manajemen TI dan interaksi bisnis yang terpusat pada teknologi. Istilah ITSM tidak berasal dari suatu organisasi, pengarang, atau pemasok tertentu dan awal penggunaan frasa inipun tidak jelas kapan dimulainya.

ITSM umumnya menangani masalah operasional manajemen teknologi informasi (kadang disebut operations architecture, arsitektur operasi) dan bukan pada pengembangan teknologinya sendiri. Contohnya, proses pembuatan perangkat lunak komputer untuk dijual bukanlah fokus dari disiplin ini, melainkan sistem komputer yang digunakan oleh bagian pemasaran dan pengembangan bisnis di perusahaan perangkat lunak-lah yang merupakan fokus perhatiannya. Banyak pula perusahaan non-teknologi, seperti pada industri keuangan, ritel, dan pariwisata, yang memiliki sistem TI yang berperan penting, walaupun tidak terpapar langsung kepada konsumennya. Sesuai dengan fungsi ini, ITSM sering dianggap sebagai analogi disiplin ERP pada TI, walaupun sejarahnya yang berakar pada operasi TI dapat membatasi penerapannya pada aktivitas utama TI lainnya seperti manajemen portfolio TI dan rekayasa perangkat lunak.

ITSM adalah suatu cara untuk menyelaraskan antara penyedia layanan TI dengan kebutuhan bisnis perusahaan, sehingga mampu memberikan layanan TI lebih efektif serta efisien yang berorientasi kepada kebutuhan bisnis perusahaan, sehingga membuat perusahaan memiliki daya saing (competitive advantage).

Perannya antara lain :

1. Penyelarasan antara bisnis & TI menjadi lebih baik.
2. Meningkatkan ketangkasan
3. Mereduksi biaya yang dikeluarkan untuk TI
4. Keuntungan perusahaan lebih meningkat
5. Mengurangi resiko keamanan dan regulasi
6. Meningkatkan kepuasan terhadap TI

Faktor utama pentingnya IT Service Management adalah fakta semakin meningkatnya ketergantungan perusahaan/bisnis akan penggunaan teknologi informasi untuk mencapai tujuan strategi dan kebutuhan perusahaan. Ketergantungan tersebut menyebabkan berkembangnya kebutuhan layanan teknologi informasi yang berkualitas tinggi dan handal mengikuti kebutuhan perusahaan dan user sesuai dengan semakin tingginya target yang ingin dicapai perusahaan. Layanan teknologi informasi berkualitas tinggi dan handal berarti meningkatkan efisiensi dan efektifitas penggunaan teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan perusahaan. Disinilah IT Service Management memiliki peranan dan kemampuan untuk memberikan nilai kepada pelanggan dalam bentuk layanan, dan kemampuan itu bertujuan untuk lebih meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan. ITSM merupakan sumber panduan praktis untuk dijadikan standar kualitas agar terciptanya perbaikan proses pada perusahaan.

<https://it.proxisgroup.com/pendorong-utama-pentingnya-it-service-management/>

### 1. Mendukung dalam bidang bisnis

Penggunaannya dapat membantu pengerjaan bisnis yang berperan sebagai penunjang dalam kegiatan perusahaan. Biasanya penggunaannya secara rutin karena dapat menyeimbangi ke efektifan dan efisiensi dalam produksi, melihat pasar dan menghitung keuntungan yang didapat.

### 2. Pengambilan Keputusan Managerial.

Dalam layanan sistem informasi dapat berperan sebagai pengambil keputusan yang ringkas. Membantu manager dalam sebuah perusahaan menjalankan proses bisnis yang telah ditetapkan dan membantu para manajerial mengetahui kecenderungan dan dapat mengevaluasi yang diperoleh dengan menyatakan dengan suatu keputusan yang tepat, cepat dan kompetibel.

### 3. Keunggulan Strategis perusahaan

Peranan dalam strategi layanan sistem informasi dapat membantu peningkatan strategi perusahaan dalam mengembangkan di sektor internal maupun eksternal perusahaan. Dengan mengedepankan efisiensi dan efektivitas penyelesaiannya.

### 4. Meningkatkan strategi yang sudah ada dengan suatu layanan secara global

Berperan sebagai layanan sistem informasi yang dapat mendukung suatu peningkatan strategi yang ada serta menambahkan strategi baru yang mampu mengimbangi strategi yang sebelumnya ditetapkan.

### 5. Pengawasan tingkat menengah setelah pengawasan secara manual

Layanan sistem informasi dapat berperan sebagai pengawasan ekstra atau tambahan sebagai backup seluruh data di perusahaan.

6. Perencanaan strategi perubahan dan kebijakan (mengetahui selera konsumen, peluang pasar di tempat lain) Mampu merencanakan strategi dengan baik dalam mengetahui selera konsumen, peluang-peluang yang ada secara merata dan menyeluruh.

Terima kasih, salam.

Manajemen Layanan Teknologi Informasi (ITSM) adalah proses merancang, memberikan, mengelola, dan meningkatkan layanan Teknologi Informasi yang diberikan organisasi kepada pengguna akhir. ITSM berfokus pada menyelaraskan proses dan layanan Teknologi Informasi dengan tujuan bisnis untuk membantu organisasi untuk tumbuh. ITSM memastikan bahwa insiden, permintaan layanan, masalah, perubahan, dan aset IT.

Tim IT di organisasi Anda dapat menggunakan berbagai alur kerja dan praktik terbaik dalam ITSM. Proses ITSM yang efektif dapat memiliki efek positif pada fungsi keseluruhan organisasi IT. Berikut adalah 10 manfaat utama ITSM:

1. Biaya lebih rendah untuk operasi IT
2. Pengembalian investasi IT yang lebih tinggi
3. Pemadaman layanan minimal
4. Kemampuan untuk membangun proses IT yang terdefinisi dengan baik, dapat diulang, dan dikelola
5. Analisis masalah IT yang efisien untuk mengurangi insiden berulang
6. Peningkatan efisiensi tim IT help desk
7. Peran dan tanggung jawab yang jelas
8. Harapan yang jelas tentang tingkat layanan dan ketersediaan layanan
9. Implementasi perubahan IT yang bebas risiko
10. Transparansi yang lebih baik ke dalam proses dan layanan IT

Apabila pertumbuhan Industri melebihi pasar maka akan menyebabkan persaingan, semua industri bisnis berlomba-lomba menciptakan suatu strategi dan diperlukan peran IT untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas. Oleh sebab itu, ITSM (IT Service Management) yang mengacu pada implementasi dan manajemen layanan teknologi informasi yang berkualitas yang dilakukan oleh para penyedia IT melalui proses, sumber daya manusia, dan IT. penerapan teknologi IT dan didukung dengan manajemen layanan yang baik diharapkan dapat delivering value perusahaan yang nantinya value itu juga dirasakan oleh pelanggan yang dapat diukur melalui kepuasan terhadap produk dan layanan profesional yang diberikan kepada konsumen.

ITSM, sebagai suatu solusi manajemen, jelas tidak hanya terkait dengan ketersediaan infrastruktur TI, melainkan bagaimana infrastruktur tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan TI di lingkungan perusahaan, sehingga menjadi lebih efisien dan efektif, yang berujung pada kemampuan mengoptimalkan layanan kepada pelanggan, sambil menghemat biaya. Lanjutannya, perusahaan pun dapat dengan mudah membuat perencanaan (forecasting) ke depan, termasuk juga mengambil berbagai keputusan bisnis yang lebih dinamis.

**ITSM** (Information Technology Service Management, Manajemen Layanan Teknologi Informasi) adalah suatu metode pengelolaan sistem teknologi informasi (TI) yang secara filosofis terpusat pada perspektif konsumen layanan TI terhadap bisnis perusahaan.

Ivanka Menken (2010) menerangkan bahwa IT Service Management memiliki 4 perspektif / atribut yang menjelaskan tentang konsep ITSM. Perspektif atau atribut yang ditunjukkan terdiri dari people, product/technology, partners/suppliers dan process

Perspektif ITSM menjadi landasan untuk memberi kepuasan dalam menyelenggarakan layanan TI. Layanan yang berhasil dan bermanfaat bagi pengguna akan meningkatkan kualitas dan mutu layanan TI itu sendiri.

Manfaat yang dimiliki ITSM adalah meningkatkan kualitas penyediaan layanan; menyesuaikan biaya dan kualitas layanan; menghasilkan layanan yang memenuhi kebutuhan dan tuntutan bisnis, pelanggan dan pengguna; proses yang terintegrasi terpusat; setiap orang mengetahui peran dan tanggung jawab dalam penyediaan layanan; selalu belajar dari pengalaman; dan dibuktikan dalam indikator kinerja.

ITSM memiliki manfaat bagi pebisnis dan juga bagi penggunanya, adapun manfaatnya adalah sbb:

- · Manajemen mampu dikelola dengan baik
- · Proses Bisnis yang terjadi dapat lebih terpusat
- · Indikator kinerja dapat dibuktikan
- · Pebisnis dapat lebih mempunyai kontrol lebih mudah untuk pengelolaan infrastruktur dan layanan
- · Setiap orang mengetahui peran dan tanggung jawab mereka dalam penyediaan layanan

Peranan ITSM itu sendiri bagi lingkungan sekitarnya itu contohnya terletak pada kegiatan manajemen yang mencakup perencanaan, perancangan, implementasi, maintenance, pengawasan terhadap suatu produk atau layanan yang akan memenuhi kebutuhan konsumen

ITSM umumnya menangani masalah operasional manajemen teknologi informasi (kadang disebut operations architecture, arsitektur operasi) dan bukan pada pengembangan teknologinya sendiri. Contohnya, proses pembuatan perangkat lunak komputer untuk dijual bukanlah fokus dari disiplin ini, melainkan sistem komputer yang digunakan oleh bagian pemasaran dan pengembangan bisnis di perusahaan perangkat lunak-lah yang merupakan fokus perhatiannya. Banyak pula perusahaan non-teknologi, seperti pada industri keuangan, ritel, dan pariwisata, yang memiliki sistem TI yang berperan penting, walaupun tidak terpapar langsung kepada konsumennya. Sesuai dengan fungsi ini, ITSM sering dianggap sebagai analogi disiplin ERP pada TI, walaupun sejarahnya yang berakar pada operasi TI dapat membatasi penerapannya pada aktivitas utama TI lainnya seperti manajemen portfolio TI dan rekayasa perangkat lunak.

Pentingnya IT Service Management untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas. Oleh sebab itu, ITSM (*IT Service Management*) yang mengacu pada implementasi dan manajemen layanan teknologi informasi yang berkualitas yang dilakukan oleh para penyedia IT melalui proses, sumber daya manusia, dan IT. ITSM erat kaitannya dengan ITIL (*IT Information Library*) yaitu ITSM *framework* yang dikembangkan pemerintahan Inggris. Selain itu ITSM sendiri juga berkaitan dengan MIS (*management information system*). penerapan teknologi IT dan didukung dengan manajemen layanan yang baik diharapkan dapat *delivering value* perusahaan yang nantinya *value* itu juga dirasakan oleh pelanggan yang dapat diukur melalui kepuasan terhadap produk dan layanan profesional yang diberikan kepada konsumen.

## Peranan ITSM

ITSM berfokus pada menyelaraskan proses dan layanan TI dengan tujuan bisnis untuk membantu organisasi tumbuh.

Berikut adalah 10 manfaat utama ITSM:

- Biaya lebih rendah untuk operasi TI
- Pengembalian investasi TI yang lebih tinggi
- Pemadaman layanan minimal
- Kemampuan untuk membangun proses TI yang terdefinisi dengan baik, dapat diulang, dan dikelola
- Analisis masalah TI yang efisien untuk mengurangi insiden berulang
- Peningkatan efisiensi tim IT help desk
- Peran dan tanggung jawab yang jelas
- Harapan yang jelas tentang tingkat layanan dan ketersediaan layanan
- Implementasi perubahan TI yang bebas risiko
- Transparansi yang lebih baik ke dalam proses dan layanan TI

Sumber : <https://www.manageengine.com/products/service-desk/itsm/>

ITSM adalah suatu IT Service Management yang memiliki kemampuan untuk memberikan nilai kepada pelanggan dalam bentuk layanan; dan Kemampuan itu bertujuan untuk lebih meningkatkan ke-efektif-an dan efisiensi dalam pemberian layanan kepada pelanggan - Michael Wedemeyer.

Manfaat dari ITSM, yaitu :

- Peningkatan mutu penyediaan layanan
- Biaya kualitas pelayanan dapat dibenarkan
- Pelayanan yang memenuhi bisnis, pelanggan dan tuntutan dari user
- Proses Bisnis yang terjadi dapat lebih terpusat
- Setiap orang mengetahui peran dan tanggung jawab mereka dalam penyediaan layanan
- Belajar dari pengalaman sebelumnya
- Indikator kinerja dapat dibuktikan.

Salah satu fungsi dan peranan ITSM dalam jasa manajemen system dilakukan dalam skala yang besar. ITSM umumnya berkaitan dengan masalah operasional manajemen teknologi informasi. Banyak perusahaan non-teknologi, seperti di industri keuangan, ritel, dan perjalanan, memiliki sistem teknologi informasi yang signifikan yang tidak mengenai kebutuhan pelanggannya. Di zaman modern ini, industri menguasai berbagai sektor untuk memenuhi kebutuhan manusia yang semakin hari semakin bertambah. Dari sektor industri untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari sampai sektor industri yang sifatnya hanya mendukung sektor industri lainnya. Selama permintaan pasar terus meningkat, maka hal ini akan memicu tumbuhnya industri-industri baru yang akan menyediakan produk yang diharapkan oleh konsumen.

## Peranan ITSM pada suatu Business yang menerapkan IT

Untuk dapat mengetahui andil departemen IT di perusahaan adalah dengan mengetahui keuntungan-keuntungan penerapan teknologi IT di perusahaan tersebut, misalnya :

1. Yang tadinya manual menjadi otomatis, dan hal ini mengurangi biaya untuk tenaga kerjanya, biaya untuk kertas, alat tulis, dll.
2. Waktu mengerjakan yang lebih cepat dengan adanya IT. Sebab dengan IT ini akan memperbendek rantai birokrasi, yang tadinya selesai dalam 1 minggu dengan IT hanya butuh waktu 1 hari. Apabila waktu tadi kita konversikan ke biaya maka akan mendapatkan penghematan sekian rupiah.
3. Pengambilan keputusan yang lebih cepat, karena dengan IT maka data yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan cepat. Hal ini tentu saja akan menjadikan perusahaan menjadi lebih kompetitif. Sebab dampaknya akan sangat besar bisa jadi karena pengambilan keputusan yang lambat sebuah perusahaan akan kehilangan banyak order.
4. Dengan penerapan teknologi IT kita akan dapat menghemat biaya promosi dan pemasaran, karena promosi lewat web site akan sangat murah dan konsumen dapat melihat profil perusahaan dari mana saja diseluruh dunia.
5. Dengan IT maka sistem akan dapat terintegrasi disemua kantor atau perusahaan sehingga hal ini akan dapat meningkatkan kecepatan dalam merespon sesuatu dan pihak manajemen akan dengan cepat mengetahui kondisi perusahaannya tanpa harus berkunjung ke kantor cabang yang jauh dan memakan biaya transportasi.

*Information Technology Service Management (ITSM)* adalah suatu cara untuk menyelaraskan antara penyedia layanan TI dengan kebutuhan bisnis perusahaan, sehingga mampu memberikan layanan TI lebih efektif serta efisien yang berorientasi kepada kebutuhan bisnis perusahaan. ITSM dapat diimplementasikan dalam berbagai jenis organisasi yang telah menggunakan Teknologi Informasi dalam proses bisnisnya. ITSM memberikan keuntungan kepada perusahaan dan membantu perusahaan dalam mencapai tujuan strategis, sehingga ITSM dapat membuat perusahaan memiliki daya saing (*competitive advantage*).

Dalam Layanan TI harus memperhatikan tiga domain berikut:

1. *People*

Domain ini berkaitan dengan organisasi perusahaan, *job deskripsi*, fungsi-fungsi yang ada di perusahaan.

1. *Process*

Terkait dengan proses bisnis, tata kelola, prosedur yang ada di perusahaan.

1. *Technology*

Merupakan suatu *tools* yang digunakan untuk menjalankan setiap proses bisnis, sehingga mampu meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari proses bisnis perusahaan.

Secara Umum, tujuan dari implementasi ITSM pada perusahaan ialah untuk menyelaraskan antara layanan TI dengan kebutuhan bisnis perusahaan. Dengan penerapan ITSM perusahaan dapat melakukan efisiensi dan efektifitas kinerja proses bisnis perusahaan, sehingga menghasilkan *profit* yang lebih bagi perusahaan.

Adapun beberapa keuntungan dari penerapan teknologi informasi dan komunikasi pada suatu perusahaan atau organisasi, diantaranya:

- Semua sistem yang tadinya bersifat manual pada perusahaan atau organisasi tersebut berubah menjadi otomatis sehingga dapat mengurangi biaya untuk tenaga kerjanya dan lain-lain.
- Waktu pengerjaan dapat lebih cepat setelah menerapkan TI, karena dengan penerapan TI dapat mempersingkat rantai birokrasi. Misalnya yang awalnya selesai dalam satu minggu namun dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dapat diselesaikan hanya dengan satu hari. Apabila waktu tersebut kita konversikan ke dalam bentuk biaya maka akan menghasilkan penghematan sekian rupiah.
- Pengambilan keputusan akan menjadi lebih cepat. Hal ini disebabkan, dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi maka data yang diperlukan akan cepat diperoleh. Sehingga tentu akan menjadikan perusahaan atau organisasi menjadi lebih kompetitif Karena dampaknya akan besar apabila pengambilan keputusan agak lambat misalnya dapat kehilangan banyak order.
- Penghematan biaya promosi dapat dilakukan dengan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi sebab promosi dapat dilakukan melalui online selain itu para konsumen juga akan dapat melihat profile perusahaan atau organisasi dari mana saja diseluruh dunia.
- Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi maka akan lebih mudah terintegrasi di seluruh kantor atau cabang perusahaan tanpa harus mengunjungi cabang secara satu per satu.

Kesimpulannya adalah dengan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam suatu perusahaan atau organisasi akan mampu menghemat biaya dalam semua aspek seperti tenaga kerja, proses, pemasaran bahkan manajemen. Selain itu keuntungan lain yang diberikan adalah dapat mempercepat perkembangan perusahaan dengan meningkatnya margin pada perusahaan.

Peranan ITSM pada suatu business yang menerapkan IT, menurut saya ada 3.

1. Mendukung dalam bidang Bisnis, penggunaan nya dapat membantu pengerjaan bisnis yang berperan sebagai penunjang dalam kegiatan perusahaan. Biasanya penggunaan nya secara rutin karena dapat menyeimbangi ke efektifan dan efisiensi dalam produksi, melihat pasar dan menghitung keuntungan yang didapat.
2. Pengambilan Keputusan managerial, Dalam layanan sistem informasi dapat berperan sebagai pengambil keputusan yang ringkas. membantu manager dalam sebuah perusahaan menjalankan proses bisnis yang telah ditetapkan, serta membantu para manajerial mengetahui kecenderungan dan dapat mengevaluasi yang diperoleh dengan menyatakan suatu keputusan yang tepat, cepat dan kompetibel.
3. Keunggulan strategis Perusahaan, peranan dalam strategi layanan informasi dapat membantu peningkatan strategi perusahaan dalam mengembangkan di sektor internal maupun eksternal perusahaan. dengan mengedepankan efisiensi dan efektivitas penyelesaiannya.

itulah beberapa 3 penjelasan yang dapat saya jelaskan mengenai peranan ITSM pada suatu Business yang menerapkan IT.

terima kasih