ABSTRAK

PT. Bank Perkreditan Rakyat XXX merupakan sebuah bank yang memberikan pelayanan jasa-jasa keuangan yang kompetitif kepada masyarakat. Kebutuhan akan informasi yang baik, cepat dan tepat merupakan bagian utama yang diperlukan oleh setiap bagian diperusahaan agar kinerja dari sistem lebih efektif dan efisien. Tidak akuratnya informasi yang diberikan merupakan hal yang menjadi kendala di PT. Bank Perkreditan rakyat XXX. Sistem informasi pada PT. Bank Perkreditan Rakyat XXX menggunakan aplikasi *Integrated Banking System* (IBS) yang sangat membantu dalam menjalankan proses-proses yang ada dan dapat memberikan informasi yang tepat, cepat, dan akurat serta dapat menghemat waktu. Setelah melalui tahapan ini metode yang dipilih untuk analisis sistem informasi di PT. Bank Perkreditan Rakyat XXX menggunakan *framework* ITIL domain *Service Strategy*, *Service Design, Service Transition, Service Operation,* dan *Continual Service Improvement* yang berguna untuk mengetahui sejauh mana layanan-layanan tersebut pada PT. Bank Perkreditan Rakyat XXX serta mempunyai tujuan untuk menjadikan perusahaan menjadi lebih baik dan meningkatkan berbagai layanan kepada nasabah.

Kata Kunci: IBS, *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, *Continual Service Improvement*.

ABSTRACT

PT. Bank Perkreditan Rakyat XXX is a bank that provides financial services provision to the public competitive. The need for good information, quickly and accurately is a major part that is needed by every part of the company so that the performance of the system more effective and efficient. Inaccurate information provided is of a constraint on the PT. Bank Perkreditan Rakyat XXX. System information on PT. Bank Perkreditan Rakyat XXX application uses Integrated Banking System (IBS) is very helpful in running the existing processes and may provide information that is accurate, fast, and can save time. After going through this stage of the method chosen for the analysis of information systems in PT. Bank Perkreditan Rakyat XXX domain using ITIL framework Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, and Continual Service Improvement is useful to know the extent to which these services at PT. Bank Perkreditan Rakyat XXX and has the objective to make the company better and improve a wide range of services to customers.

Keywords: IBS, Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Continual Service Improvement.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN iii
PRAKATA iv
ABSTRAK vi
ABSTRACT vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR LAMPIRAN xii
DAFTAR NOTASI / LAMBANG xiii
DAFTAR SINGKATAN xiv
BAB 1. PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Tujuan Pembahasan 2
1.4 Ruang Lingkup Kajian 3
1.5 Sumber Data 3
1.6 Sistematika Penyajian 4
BAB 2. KAJIAN TEORI 5
2.1 Sistem 5
2.2 Informasi 5
2.3 Sistem Informasi 5
2.4 *Flowchart* 6
2.5 *Information Technology Infrastructure Technology* (ITIL) 6
2.6 ITIL *Service Management* 10
2.7 Siklus Layanan (*Service Lifecycle*) ITIL V3 10
2.7.1 *Service Strategy* 10
2.7.2 *Service Design* 15
2.7.3 *Service Transition* 21

2.7.4 *Service Operation* 25
2.7.5 *Continual Service Improvement* 29
2.8 Langkah-langkah Analisis 36
BAB 3. ANALISIS DAN EVALUASI 41
3.1 Gambaran Umum Perusahaan 41
3.2 Sejarah Perusahaan 41
3.3 Visi dan Misi Perusahaan 41
3.4 Struktur Organisasi Perusahaan 42
3.5 Proses Bisnis Perusahaan 43
3.5.1 Proses Bisnis Pembuatan Tabungan (Rekening Baru) 43
3.5.2 Proses Bisnis Setor Tunai 48
3.5.3 Proses Bisnis Perkreditan 50
3.6 Langkah Analisis 52
3.7 Analisis Sistem Informasi Menggunakan *Framework* ITIL V3 Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat XXX 53
3.7.1 *Service Strategy* 54
3.7.2 *Service Design* 71
3.7.3 *Service Transition* 81
3.7.4 *Service Operation* 85
3.7.5 *Continual Service Improvement* 92
BAB 4. SIMPULAN DAN SARAN 94
4.1 Simpulan 94
4.2 Saran 95
DAFTAR PUSTAKA 96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Siklus Layanan (*lifecycle*) ITIL V3 8
Gambar 2.2 Model *Continual Service Improvement* 30
Gambar 2.3 7 Langkah Proses Perbaikan 31
Gambar 2.4 Langkah-langkah Analisis / Alur Penelitian 36
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Perkreditan Rakyat XXX..... 42
Gambar 3.2 *Flowchart* Buka Rekening 1 45
Gambar 3.3 *Flowchart* Buka Rekening 2 46
Gambar 3.4 *Flowchart* Buka Rekening 3 47
Gambar 3.5 *Flowchart* Setor Tunai 49
Gambar 3.6 *Flowchart* Perkreditan..... 51

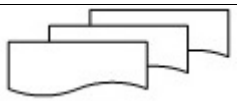
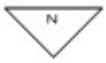
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 *Resource People* 56
Tabel 3.2 *Resource Application*..... 58

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A. HASIL WAWANCARA..... 97
LAMPIRAN B. BUKTI GAMBAR 104

DAFTAR NOTASI / LAMBANG

Notasi/Lambang	Nama	Arti
	Dokumen	Sebuah dokumen atau laporan. Dokumen dapat dibuat dengan tangan atau dicetak oleh komputer.
	Dokumen rangkap	Digambarkan dengan menumpuk simbol dokumen dan pencetakan nomor dokumen di bagian depan dokumen pada bagian kiri atas.
	Pemasukan data online	Entri data oleh alat online seperti komputer.
	Proses	Sebuah fungsi pemrosesan yang dilaksanakan oleh komputer biasanya menghasilkan perubahan data atau informasi.
	Kegiatan manual	Sebuah kegiatan pemrosesan yang dilakukan secara manual.
	Disk bermagnet	Data disimpan pada disk bermagnet. Digunakan untuk menyimbolkan file induk.
	Arsip	Arsip doukumen disimpan secara manual.
	Arus pemrosesan	Arah arus pemrosesan.
	Penghubung pada hal sama	Menghubungkan bagan alir pada halaman yang sama.
	Penghubung pada hal beda	Menghubungkan bagan alir pada halaman yang berbeda.

Berdasarkan Al-Bahra [2, p. 225]

DAFTAR SINGKATAN

NO	KETERANGAN
1.	*INTEGRATED BANKING SYSTEM* (IBS).
2.	SURAT KUASA KERJA OPERASI (SKKO).
3.	SURAT PERINTAH KERJA (SPK).
4.	RENCANA ANGGARAN BIAYA (RAB).
5.	*INFORMATION TECHNOLOGY* (IT).
6.	PROGRAM RENCANA KERJA (PRK).
7.	RENCANA KERJA DAN ANGGARAN PERUSAHAAN (RKAP)
8.	RAPAT UMUM PEMEGANG SAHAM (RPUS).
9.	SATUAN PENGAWAS INTERNAL (SPI).
10.	OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK).
11.	ANTI PENCUCIAN UANG DAN PENCEGAHAN PENDANAAN TERORISME (APU-PPT)