

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada saat ini, memfokuskan diri pada pengukuran terus menerus dan perbaikan kualitas layanan pada teknologi informasi pada sebuah perusahaan merupakan hal yang cukup penting. Ketersediaan data yang terformat baik, dalam satu sumber data yang terkelola dengan baik juga merupakan keinginan banyak organisasi. Untuk mewujudkan hal tersebut maka diperlukan suatu pemilihan strategi dan perencanaan yang akurat, baik dan tepat. Karena pentingnya teknologi informasi terhadap bisnis secara keseluruhan, perusahaan membutuhkan evaluasi yang salah satunya menggunakan ITIL (*Information Technology Infrastructure Library framework*).

PT. Bank Perkreditan Rakyat XXX atau yang biasa disebut BPR memberikan kredit dan simpanan yang dijamin LPS (Lembaga Penjamin Simpanan). PT. BPR memberikan sejumlah layanan seperti Tabungan Harian, Tabungan Lumbung, Deposito Berjangka, Kredit Aksep, Kredit Konsumsi, Kredit Modal Kerja, dan Kredit Penghasilan Tetap. PT. BPR berdiri sejak tahun 1994.

Dengan berbagai teknologi yang berkembang pada PT. BPR maka tatakelola pada teknologi informasi juga harus ditingkatkan. PT. BPR membutuhkan kerangka kerja yang akan diimplementasikan ke dalam sistem informasi. Dengan adanya kerangka kerja ini, diharapkan dapat membantu PT. BPR untuk terus meningkatkan kualitas layanan teknologi informasinya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dibuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengevaluasi sistem informasi aplikasi IBS pada PT.Bank Perkreditan Rakyat XXX menggunakan *Service Strategy*?
2. Bagaimana mengevaluasi sistem informasi aplikasi IBS pada PT.Bank Perkreditan Rakyat XXX menggunakan *Service Design*?
3. Bagaimana mengevaluasi sistem informasi aplikasi IBS pada PT.Bank Perkreditan Rakyat XXX menggunakan *Service Transition*?
4. Bagaimana mengevaluasi sistem informasi aplikasi IBS pada PT.Bank Perkreditan Rakyat XXX menggunakan *Service Operation*?
5. Bagaimana mengevaluasi sistem informasi aplikasi IBS pada PT.Bank Perkreditan Rakyat XXX menggunakan *Continual Service Improvement*?

## 1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan pembahasan yang dapat diambil berdasarkan rumusan masalah tersebut adalah :

1. Mengevaluasi sistem informasi aplikasi IBS pada PT.Bank Perkreditan Rakyat XXX menggunakan *Service Strategy*.
2. Mengevaluasi sistem informasi aplikasi IBS pada PT.Bank Perkreditan Rakyat XXX menggunakan *Service Design*.
3. Mengevaluasi sistem informasi aplikasi IBS pada PT.Bank Perkreditan Rakyat XXX menggunakan *Service Transition*.
4. Mengevaluasi sistem informasi aplikasi IBS pada PT.Bank Perkreditan Rakyat XXX menggunakan *Service Operation*.
5. Mengevaluasi sistem informasi aplikasi IBS pada PT.Bank Perkreditan Rakyat XXX menggunakan *Continual Service Improvement*.

## 1.4 Ruang Lingkup Kajian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka ruang lingkup kajian dari karya tulis ini adalah sebagai berikut :

1. Implementasi tata kelola akan mengacu pada kerangka kerja ITIL *framework*.
2. Pembahasan akan dilakukan dengan menganalisis proses bisnis yang ada dan mengimplementasikan kerangka kerja ITIL domain *Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Continual Service Improvement*.
3. Penelitian akan dilakukan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat XXX.

## 1.5 Sumber Data

Data-data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan agar bisa memahami dan mempelajari teori teori yang akan digunakan dalam ITIL *framework*.

2. Metode Survey

Metode ini dilakukan untuk mengetahui dan mempelajari bagaimana cara kerja sistem yang ada pada PT. Bank Perkreditan Rakyat XXX.

Pengumpulan informasi menggunakan metode :

- a. Wawancara

Wawancara adalah model untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada orang yang memiliki wewenang di perusahaan yang bersangkutan.

- b. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan salah satu metode pengumpulan data atau fakta yang cukup efektif. Observasi merupakan pengamatan langsung yaitu kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan dengan

peninjauan langsung ke perusahaan atau instansi yang diperlukan.

## **1.6 Sistematika Penyajian**

Adapun sistematika penyajian dari laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, serta sistematika penyajian.

### **BAB II KAJIAN TEORI**

Membahas mengenai teori-teori yang berhubungan dengan materi penulisan yang diambil dari beberapa referensi, baik buku, jurnal, maupun internet.

### **BAB III ANALISIS DAN EVALUASI**

Membahas mengenai analisis yang dilakukan sesuai dengan kerangka kerja ITIL.

### **BAB IV SIMPULAN DAN SARAN**

Berisi kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil evaluasi.