

## ABSTRAK

Departement IT yang ada di Bank merupakan salah satu departement yang mengambil peran penting dalam kegiatan bisnis. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perbankan perusahaan memerlukan teknologi IT untuk membantu dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari setiap proses bisnis yang dijalankan. Saat ini informasi merupakan salah satu asset yang berharga bagi perusahaan. Sebagai asset yang berharga, perusahaan memerlukan dukungan pengelolaan informasi sehingga informasi yang ada di perusahaan bisa di distribusikan dengan baik dan terjamin keakuratannya. Salah satu tools yang bisa dipakai dalam pengelolaan informasi yaitu *Catalogue Management*. *Catalogue Management* memiliki fungsi untuk menghasilkan suatu katalog layanan yang berisi informasi akurat pada semua operasional layanan yang ada dan yang sedang disiapkan untuk berjalan dengan operasional sehingga perusahaan dapat memiliki katalog layanan yang akurat.

*Keyword : Catalogue Management.*

## **ABSTRACT**

*IT department in the Bank is one of the department who took an active role in business activities. As a company engaged in banking technology companies need IT to help and improve the effectiveness and efficiency of any existing business process. Currently, information is one tremendous asset to the company. As a valuable asset, companies need information management support so that the information contained in the company can be distributed well and guaranteed accuracy. One of the tools that can be used in information management is the Catalogue Management. Catalogue Management has a function to generate a services catalog containing accurate information on all operational services and who are prepared to walk with the operation so that companies can have an accurate catalog of services.*

*Keyword : Catalogue Management.*

## DAFTAR ISI

PRAKATA .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH .....	2
1.3 TUJUAN PEMBAHASAN.....	2
1.4 RUANG LINGKUP KAJIAN .....	2
1.5 SUMBER DATA.....	3
1.6 SISTEMATIKA PENYAJIAN .....	3
BAB II KAJIAN TEORI .....	5
2.1 <i>ITIL</i> .....	5
2.2 <i>SERVICE</i> .....	6
2.3 FUNGSI DAN PROSES-PROSES DI SELURUH <i>LIFECYCLE</i> .....	7
2.3.1 FUNGSI .....	7
2.3.2 PROSES.....	7
2.3.3 SPESIALISASI DAN KONDISI DI SELURUH <i>LIFECYCLE</i> .....	9
2.4 DESAIN LAYANAN .....	10
2.4.1 TUJUAN .....	10
2.4.2 <i>KEY MESSAGE</i> .....	11
2.4.3 LINGKUP.....	11
2.5 <i>SERVICE CATALOGUE MANAGEMENT</i> .....	24
2.5.1 <i>PURPOSE / GOAL / OBJECTIVE</i> .....	24

2.5.2 LINGKUP .....	24
2.5.3 NILAI KEPADA BISNIS .....	25
2.5.4 KEBIJAKAN, PRINSIP, DAN KONSEP DASAR .....	25
2.5.5 AKTIVITAS PROSES, METHODE, DAN TEKNIK .....	29
2.5.6 <i>TRIGGERS, INPUT, OUTPUT, DAN INTERFACE</i> .....	30
2.5.7 MANAJEMEN INFORMASI .....	32
2.5.8 <i>KEY PERFORMANCE INDICATORS</i> .....	32
2.5.9 TANTANGAN, FAKTOR PENENTU KEBERHASILAN DAN RESIKO.....	33
BAB III ANALISIS SISTEM DAN HASIL ANAISIS .....	35
3.1 LANGKAH-LANGKAH ANALISIS PENELITIAN .....	35
3.1 PROFIL PERUSAHAAN .....	36
3.1.1 SEJARAH PERUSAHAAN .....	36
3.1.2 VISI & MISI PERUSAHAAN.....	38
3.1.3 STRUKTUR ORGANISASI BANK X.....	39
3.2 PENILAIAN KEPADA BISNIS .....	39
3.3 KEBIJAKAN, PRINSIP, DAN KONSEP DASAR .....	43
3.3.1 KONSEP DASAR .....	43
3.3.2 KEBIJAKAN .....	43
3.3.3 PRINSIP .....	43
3.4 PROSES MANAJEMEN KATALOG LAYANAN.....	44
3.4.1 PROSES SDLC PADA BANK X .....	44
3.4.2 AKTIVITAS KUNCI .....	45
3.5 <i>TRIGGERS, INPUT, OUTPUT, DAN INTERFACES</i> .....	46
3.5.1 <i>TRIGGERS</i> .....	46
3.5.2 <i>INPUT</i> .....	46
3.5.3 <i>OUTPUT</i> .....	47
3.5.4 <i>INTERFACES</i> .....	47
3.7 MANAJEMEN INFORMASI .....	50

3.7 INDIKATOR KINERJA UTAMA .....	51
3.8 TANTANGAN, FAKTOR PENENTU KEBERHASILAN DAN RESIKO.....	51
3.8.1 TANTANGAN.....	51
3.8.2 FAKTOR PENENTU KEBERHASILAN.....	51
3.8.3 RESIKO .....	52
3.2 HASIL ANALISIS .....	52
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN .....	57
4.1 SIMPULAN .....	57
4.2 SARAN .....	58
DAFTAR PUSTAKA .....	x

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pembahasan tentang definisi dan arti layanan.....	6
Gambar 2. Proses dasar .....	8
Gambar 3. Lingkup dari <i>service design</i> .....	12
Gambar 4. 4P.....	17
Gambar 5. <i>IT Steering/Strategy Group</i> .....	18
Gambar 6. Katalog Layanan Bisnis dan Katalog Layanan Teknis .....	28
Gambar 7. Contoh Katalog Layanan.....	29
Gambar 8. Struktur Organisasi Bank X.....	39
Gambar 9. Tampilan Awal Web <i>E-Learning</i> Bank X .....	40
Gambar 10. Web <i>E-Learning</i> Bank X.....	41
Gambar 11. Aplikasi Internal Bank X .....	42
Gambar 12. Proses SDLC pada Bank X.....	44
Gambar 13. Katalog Layanan pada Bank X.....	46
Gambar 14. Tampilan aplikasi BDS .....	48
Gambar 15. <i>Internet Banking Comercial</i> .....	49
Gambar 16. <i>Internet Banking Consumer</i> .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Wawancara *Catalogue Management*

Lampiran B Hasil Wawancara penggunaan *E-Learning*

Lampiran C JOBDESK ISD

Lampiran D JOBDESK IT

Lampiran E Hasil Wawancara Tambahan Penggunaan website E-Learning

Lampiran F Hasil Wawancara Aplikasi Internal (Aplikasi Portal Penyimpanan Project ISD).