

BAB I PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Bank NISP merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, perusahaan membutuhkan dukungan Teknologi Informasi yang memadai. Saat ini Perkembangan Teknologi Informasi sangat diperlukan untuk kelancaran sebuah informasi bagi perusahaan karena informasi merupakan sebagian aset dari perusahaan. Analisis pengembangan Teknologi Informasi dalam sebuah institusi sangatlah diperlukan untuk memberikan deskripsi detail tentang beberapa proses yang ada di TI, serta prosedur menyeluruh yang dapat disesuaikan dengan segala jenis organisasi TI. Dengan adanya analisis pengembangan sebuah Teknologi Informasi diharapkan perusahaan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari proses-proses yang ada di perusahaan, serta meningkatkan kinerja layanan di perusahaan.

Teknologi informasi penting bagi perusahaan, karena bila perusahaan tidak memiliki data-data dan informasi yang akurat, maka kinerja perusahaan akan menurun dan itu sangat merugikan perusahaan. Teknologi layanan TI harus dikelola dengan baik, salah satu rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi Teknologi Informasi adalah ITIL atau *InformationTechnology Infrastructure Library*. ITIL v3 tersebut memiliki lima bagian yaitu *service strategy*, *service design*, *service transition*, *service operation*, dan *continual service improvement*.

I.2 RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana proses *Service Catalogue Management* pada Bank NISP?
2. Bagaimana kebijakan, prinsip, dan konsep untuk layanan TI yang dihasilkan di Bank X ?
3. Bagaimana informasi kunci dalam proses manajemen katalog layanan pada Bank X ?
4. Bagaimana Indikator Kinerja Utama (*Key Performance Indicators*) yang terkait dengan katalog layanan dan manajemen di Bank X?

I.3 TUJUAN PEMBAHASAN

1. Mengetahui proses *Service Catalogue Management* pada Bank X.
2. Mengetahui kebijakan, prinsip, dan konsep untuk layanan TI yang dihasilkan di Bank X.
3. Mengetahui informasi kunci dalam proses manajemen katalog layanan pada Bank X.
4. Mengetahui Indikator Kinerja Utama (*Key Performance Indicators*) yang terkait dengan katalog layanan dan manajemen di Bank X.

I.4 RUANG LINGKUP KAJIAN

Ruang lingkup dalam dalam pengerjaan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Proses-proses yang terjadi dalam *Service Catalog Management* pada perusahaan tersebut.
2. Analisis teknologi yang digunakan oleh pihak perusahaan selama masa pengambilan data berlangsung.
3. Penggunaan ITIL v3 untuk mengetahui proses-proses pengelolaan layanan TI pada perusahaan tersebut.

4. Pengambilan data berlangsung dengan melalui wawancara kepada pihak yang bersangkutan dengan proses yang ada di ITIL v3.

I.5 SUMBER DATA

Pengumpulan data merupakan bagian yang sangat penting dalam pembuatan dokumentasi mengenai ITIL V.3 Service Design. Data yang lengkap akan memberikan hasil yang maksimal dan baik sesuai dengan yang diharapkan. Metode pengumpulan data meliputi :

- Studi Kepustakaan
Studi kepustakaan merupakan studi yang dilakukan dengan membaca, mempelajari, dan mencatat dari buku-buku, artikel-artikel, dan bahan-bahan referensi lainnya yang berkaitan dengan topik KP.
- Observasi
Pengumpulan data berdasarkan *framework* ITIL V.2 yang ada di perusahaan.
- *Interview*
Pengumpulan data melalui tatap muka dan tanya jawab langsung kepada sumber data atau pihak yang berkepentingan.
- Daftar Pustaka
Sumber Referensi yang digunakan sebagai landasan teori atau kerangka dalam penelitian.

I.6 SISTEMATIKA PENYAJIAN

Sistematika penyajian Kerja Praktek ini adalah sebagai berikut:

Bab I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan, ruang lingkup, sumber data dan sistematika penyajian.

Bab II: KAJIAN TEORI

Bab ini berisi landasan pemilihan teori dan teori-teori pendukung yang digunakan sebagai pedoman dalam mengolah dan menganalisa data.

Bab III: ANALISIS SISTEM DAN HASIL ANALISIS

Bab ini berisi analisis suatu proses dalam *framework* ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) dan hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan *framework* ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

Bab IV: SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berisi kesimpulan yang menjawab tujuan dari Tugas Akhir ini.

5.2 Saran

Berisi saran yang diberikan setelah menganalisis suatu proses yang telah dilakukan pada Tugas Akhir ini.