

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Informasi disadari merupakan sumber daya strategis yang paling penting yang harus diatur oleh organisasi manapun. Kunci untuk mengumpulkan, menganalisis produksi, dan mendistribusikan informasi di dalam sebuah organisasi merupakan kualitas yang disediakan oleh *IT Service* untuk bisnis. *IT Service* merupakan asset yang krusial, sehingga organisasi harus menginvestasikan level sumber daya yang tepat ke dalam manajemen *IT Service* dan *IT System*. *ITIL (Information Technology Infrastructure Library)* menyediakan sebuah *framework* untuk membuat pelayanan di bidang IT agar sesuai dengan bisnis yang dijalankan, memperbaiki kualitas pelayanan, mengurangi biaya pendukung layanan dan factor pendukungnya. *ITIL* dapat diaplikasikan di hampir setiap tipe lingkungan IT. Divisi IT pada Bank NISP membutuhkan analisis prosedur-prosedurnya untuk menjadikan kinerja divisi IT menjadi lebih baik lagi, terutama menjadikan prosedur-prosedurnya menjadi lebih efisien dengan biaya yang sedikit. Selain itu, terus diadakan peningkatan pelayanan di divisi IT sehingga pada akhirnya akan menguntungkan perusahaan secara menyeluruh. Oleh karena itu, analisis pada Bank NISP akan dilakukan dengan menggunakan *ITIL*.

I.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- Apa saja aktivitas-aktivitas proses TI yang terdapat pada divisi TI?
- Menganalisis apa saja yang perlu dilakukan agar proses TI dapat lebih baik lagi?

I.3 Tujuan

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- Mendeskripsikan detail setiap proses TI.
- Mengetahui hasil evaluasi proses TI yang terdapat pada bank NISP agar lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

I.4 Pembatasan Masalah

Pembahasan masalah yang dilakukan pada penelitian ini hanya pada proses *call management, capacity planning, configuration management* dan *hardware request* pada Bank NISP dengan menggunakan ITIL *Continuous Service Improvement*, dan implementasi perbaikan yang ada di dalam penelitian ini tidak dimungkinkan untuk diimplementasi secara langsung pada Bank NISP.

I.5 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan yang dilakukan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi teori-teori dan aturan-aturan yang berhubungan dengan permasalahan yang ada, sehingga dapat membantu penulis dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

BAB III Analisis

Bab ini berisi analisis seluruh layanan TI pada Bank NISP, dari pengukuran yang akan dilakukan, pengumpulan data, dan pemrosesan data yang diperoleh serta strategi untuk kedepan.

BAB IV Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.