

ABSTRAK

Bank NISP memiliki departemen TI yang merupakan salah satu departemen yang cukup mengambil peran penting dalam melakukan roda bisnis. Selain itu Bank NISP merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Sebagai perusahaan yang besar dan merupakan perusahaan terbesar di Indonesia, Bank NISP memerlukan teknologi TI untuk membantu dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari setiap proses bisnis yang dijalani. Oleh sebab itu untuk mengoptimalkan kinerja maka diperlukan analisa sistem dengan menggunakan *ITIL v.3* terhadap proses yang ada di Bank NISP, karena itu dipilih *framework ITIL v.3* untuk melakukan proses audit terhadap proses yang ada di Bank NISP. Dalam melakukan audit Proses yang akan digunakan terdiri dari 5 proses, yaitu: *Incident Management*, *Access Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment*, *Event Management*. Proses-proses *ITIL* tersebut akan dipakai untuk membantu dalam mengumpulkan data dan melakukan observasi terhadap departemen-departemen yang bersangkutan yang akan di audit oleh penulis. Dan hasil akhir laporan ini juga akan berisi tentang pendapat dan masukan untuk perusahaan yang bersangkutan, agar dapat membantu perusahaan agar dapat terus meningkatkan efektifitas dan efisiensi, dalam hal ini bukan dengan mengurangi pekerja tetapi dapat lebih meningkatkan hasil kerja dengan bantuan sistem informasi yang tertata dengan baik dan mencapai tujuan akhir dari visi dan misi Bank NISP.

Keyword : ITIL V.3, Service Operation

ABSTRACT

Bank X has an IT department is one department which is taking an important role in making the wheels bisnis. Selain that Bank X is a company engaged in services. As a large company and is the largest company in Indonesia, Bank X requires IT technology to help and improve the effectiveness and efficiency of every business process undertaken. Therefore it is necessary to optimize the performance of systems analysis by using ITIL v.3 on existing processes in Bank X, because it was chosen v.3 ITIL framework to conduct the audit of existing processes in Bank X. In conducting the audit process will be used consisting of 5 processes, including: Incident Management, Access Management, Problem Management, Request Fulfillment, Event Management. ITIL processes will be used to assist in collecting data and make observations of the relevant ministries that will be audited by the author. And the end result of this report will also contain the opinions and input to the company concerned, in order to help the company in order to continue to improve the effectiveness and efficiency, in this case not to reduce workers but to further enhance the work with the help of information systems with well-ordered and achieve the final goal of the vision and mission of the Bank X.

Keyword : ITIL v.3, Service Operation

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah.....	2
I.3 Tujuan Pembahasan	2
I.4 Ruang Lingkup	2
I.5 Sumber Data	4
I.6 Sistematika Penyajian	4
BAB II KAJIAN TEORI	5
II.1 Pengertian ITIL.....	5
II.1.1 Siklus Layanan ITIL.....	8
II.2 Pengertian Service Operation.....	10
II.2.1 Ruang Lingkup Service Operation.....	10
II.2.2 Proses-proses di dalam Service Operation	11
II.2.2.1 Event Management	12
II.2.2.1.1 Konsep Dasar Event Management	13
II.2.2.1.2 Perbedaan Monitoring dan Event Management	13
II.2.2.2 Problem Management	14
II.2.2.3 Request Fulfillment.....	17
II.2.2.4 Access Management	18
II.2.2.5 Incident Management.....	20

BAB III ANALISIS SISTEM	23
III.1 Langkah-langkah Analisis Penelitian	23
III.2 Gambaran Perusahaan	23
III.2.1 Sejarah Bank X	24
III.2.2 Visi dan Misi Bank X.....	25
III.2.2.1 Visi	25
II.2.2.2 Misi.....	26
III.2.3 Struktur Organisasi.....	26
III.2.4 Proses Bisnis Bank X	27
III.3 Proses-proses dari Service Operation	33
III.3.1 Event Management	34
III.3.1.1 Event yang terjadi.....	34
III.3.2.1 Jenis Aplikasi yang di Bank X.....	38
III.3.1.2 Korelasi Event	40
III.3.1.3 Solusi Event	40
III.3.2 Problem Management	40
III.3.3 Request Fulfillment.....	43
III.3.4 Access Management.....	45
III.3.5 Incident Management.....	50
III.3.5.1 Identifikasi Insiden	50
III.3.6 Analisis Tantangan, Critical Success Factor, dan Risiko	53
BAB IV HASIL ANALISA.....	55
IV.1 Kerangka ITIL V.3	55
IV.2 Event Management.....	57
IV.3 Problem Management	59
IV.3.1 Service Desk	59
IV.3.2 Known Error Database	61
IV. 4 Request Fulfilment—Request For Chan.....	62
IV.5 Access Management.....	65

IV.6 Incident Management.....	65
IV.6.1 Service Request.....	66
IV.6.2 Service Level Agreement	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	68
V.1 Simpulan.....	68
V.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	xi

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1	SERVICE LIFECYCLE.....	8
GAMBAR 2	KEY LINKS, INPUT & OUTPUT DARI TAHAP SERVICE LIFECYCLE.....	9
GAMBAR 3	PROSES PROBLEM MANAGEMENT	16
GAMBAR 4	PROSES INCIDENT MANAGEMENT	21
GAMBAR 5	STRUKTUR ORGANISASI	26
GAMBAR 6	SYSTEM DEVELOPMENT LIFECYCLE.....	27
GAMBAR 7	PROSES BISNIS TIKET 1.....	28
GAMBAR 8	PROSES BISNIS TIKET 2.....	29
GAMBAR 9	PROSES BISNIS RFC 1.....	31
GAMBAR 10	PROSES BISNIS RFC 2.....	32
GAMBAR 11	DATABASE SERVER.....	35
GAMBAR 12	ALAT PENDETEKSI KEBAKARAN.....	36
GAMBAR 13	ALAT PEMADAM KEBAKARAN.....	36
GAMBAR 14	GAMBAR LOW SPACE DISK ALERT.....	37
GAMBAR 15	GAMBAR HIGH CPU ACTIVITY ALERT.....	37
GAMBAR 16	CONTOH EBOOK YANG ADA DIBANK NISP.....	39
GAMBAR 17	CONTOH PROBLEM MANAGEMENT	41
GAMBAR 18	PROSES DALAM MELAPORKAN PROBLEM I.....	42
GAMBAR 19	PROSES DALAM MELAPORKAN PROBLEM II.....	43
GAMBAR 20	APLIKASI LOGIN HARDWARE REQUEST.....	44
GAMBAR 21	APLIKASI HARDWARE REQUEST.....	44
GAMBAR 22	FORM RFC.....	45
GAMBAR 23	FORM LOGIN.....	46
GAMBAR 24	LOGGING BOOK.....	47
GAMBAR 25	APLIKASI CAR POOLING.....	48
GAMBAR 26	FORM EXIT INTERVIEW.....	49
GAMBAR 27	FORM EXIT CELARANCE.....	50
GAMBAR 28	ALUR PROSES INCIDENT MANAGEMENT.....	51
GAMBAR 29	FORM REQUEST FOR CHANGE I (RFC).....	63

GAMBAR 30 FORM REQUEST FOR CHANGE II (RFC).....64

GAMBAR 31 HANDLING INCIDENT WORKAROUNDS AND RESOLUTION.....66