

**PENGEMBANGAN *SERVICE CATALOGUE MANAGEMENT*
MENGUNAKAN PENDEKATAN ITIL DAN COBIT
DI PT BANK NEGARA INDONESIA TBK**

TUGAS AKHIR



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

ULFAH HAKIMA

1152002010

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2018

**PENGEMBANGAN *SERVICE CATALOGUE MANAGEMENT*
MENGUNAKAN PENDEKATAN ITIL DAN COBIT
DI PT BANK NEGARA INDONESIA TBK**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer**



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

ULFAH HAKIMA

1152002010

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

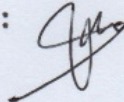
2018

PENGESAHAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ulfah Hakima

NIM : 1152002010

Tanda Tangan : 

Tanggal : 09 Februari 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ulfah Hakima

NIM : 1152002010

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer

Judul Skripsi : Pengembangan *Service Catalogue Management* Menggunakan
ITIL dan COBIT di PT Bank Negara Indonesia Tbk


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Refyul Rey Fatri, S.Si, M.Sc., Ph.D

()

Penguji 1 : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom

()

Penguji 2 : Prof.Dr.Hoga Saragih, ST, MT

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 09 Februari 2019

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmatnya, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pengembangan *Service Catalogue Management* Menggunakan Pendekatan ITIL dan COBIT di PT Bank Negara Indonesia Tbk”. Tugas akhir ini dibuat dalam rangka menyelesaikan gelar sarjana pada jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer di Universitas Bakrie.

Pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, arahan, bantuan, dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yakni kepada:

1. Papa, Mama, Adek, dan Kakak yang selalu mendukung dan memberikan support system utama serta dukungan secara penuh, sehingga tugas akhir ini bisa diselesaikan dengan baik dan optimal.
2. Ketua Program Studi Informasi, Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom, yang telah menyediakan fasilitas, dukungan, serta semangat bagi mahasiswanya.
3. Dosen pembimbing, Refyul Rey Fatri, S.Si, M.Sc., Ph.D, yang telah meluangkan waktunya untuk selalu memberikan bimbingan terbaik dan maksimal selama penyusunan tugas akhir ini, dan juga memberikan dukungan, arahan, dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan optimal.
4. Pak Aher, Bu Tia, Pak Fikri, Mas Aboy, Mba Dian, Mba Sondang, yang telah bersedia menjadi narasumber dan memberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Muhammad Qasthari Qashmal Rasyid, S.Kom, yang selalu memberikan semangat, bantuan, arahan, dan dukungan yang optimal, serta selalu bisa menjadi pelepas rasa penat.
6. Mba Cindy L. Kirana, yang selalu membantu dan memudahkan untuk administrasi tugas akhir ini.
7. Risky Faradiba, Andri Dwi Yulianti, dan Suci Ramadhani yang menjadi tempat pelepas penat.

8. Teman-teman Acikiwir, yang selalu memberikan semangat dalam pengerjaan tugas akhir ini.
9. Teman-teman Sistem Informasi angkatan 2015 yang selalu memberikan dukungan dalam pengerjaan tugas akhir ini.
10. Serta pihak lain yang telah mendukung dan membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Tugas akhir ini masih belum sempurna, oleh karena itu saya menerima adanya kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca.

Jakarta, 09 Februari 2019

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai *civitas* akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ulfah Hakima
NIM : 1152002010
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Pemodelan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas tugas akhir saya yang berjudul:

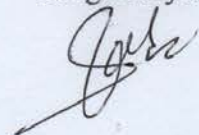
Pengembangan Service Catalogue Management Menggunakan ITIL dan COBIT di PT Bank Negara Indonesia

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Tanggal : 09 Februari 2019

Yang menyatakan,



Ulfah Hakima

**PENGEMBANGAN *SERVICE CATALOGUE MANAGEMENT*
MENGUNAKAN PENDEKATAN ITIL DAN COBIT
DI PT BANK NEGARA INDONESIA TBK**

Ulfah Hakima

ABSTRAK

Bank Negara Indonesia atau BNI merupakan salah satu perusahaan perbankan yang memberikan layanan aplikasi teknologi informasi yang bervariasi. Setiap aplikasi yang digunakan oleh *user* harus bisa dirawat dan dikembangkan, termasuk ketika adanya keluhan atau *event management* yang terjadi. Oleh karena itu ada kelompok khusus yang menangani langsung untuk mengatur setiap layanan aplikasi yang diberikan kepada *user*, yaitu kelompok *Service Management*. Kelompok ini akan menerima *request*, lalu akan melihat kedalam daftar *IT Service Catalogue*. Akan tetapi layanan aplikasi dari *IT Service Catalogue* di perusahaan BNI masih belum akurat datanya, dikarenakan *IT Service Catalogue* tidak dilakukan *update* secara berkala, sejak tahun 2009, sehingga tidak ada *IT Service Catalogue* yang cukup akurat dalam mendefinisikan setiap layanan aplikasi dan penentuan dari *response time* serta *resolution time* dari setiap keluhan pada layanan. Oleh sebab itu dibutuhkan pembuatan *IT Service Catalogue* yang sesuai dengan kondisi yang ada pada lingkungan BNI sekarang ini. Dalam pembuatan *IT Service Catalogue* ini mengacu pada *best practice* ITIL V3 dan COBIT 5.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menerapkan *Service Catalogue Management* yang sesuai dengan *best practice*. Hasil dari pembuatan *IT Service Catalogue* menghasilkan 266 layanan aplikasi yang sudah diperbaharui dan dikelompokkan menjadi 11 kategorisasi utama yang akan menjadi wadah pada setiap layanan aplikasi, dan menentukan SLA (*Service Level Agreement*) yang berisikan *resolution time* dan *response time* dalam eskalasi masalah dan menghasilkan 4 tingkat yaitu *critical*, *high*, *normal*, serta *low*, dan juga menghasilkan suatu dokumen *IT Service Catalogue* berupa prosedur.

Kata Kunci: *IT Service Catalogue*, COBIT 5, ITIL V3, *Service Management* Bank Negara Indonesia

**PENGEMBANGAN *SERVICE CATALOGUE MANAGEMENT*
MENGUNAKAN PENDEKATAN ITIL DAN COBIT
DI PT BANK NEGARA INDONESIA TBK**

Ulfah Hakima

ABSTRACT

Bank Negara Indonesia or BNI is a banking company that provides various information technology application services. Every application used by the user must be able to be maintained and developed, including when there are complaints or event management that occurs. Therefore there is a special group that handles directly to regulate each application service, it is called Service Management Group. This group will receive a request, then it will look into the IT Service Catalog list, but the application service from the IT Service Catalog at BNI company is still inaccurate, because the IT Service Catalog has not been updated regularly, since 2009. According from explanation, there is no IT Service Catalog which is quite accurate in defining each application service and determining the response time and resolution time for every complaints on the service. Therefore, it is necessary to make an IT Service Catalog that is appropriate with the conditions that exist in the current BNI environment. The best practice that used as a reference in how to build a good IT Service Catalog is refers to ITIL V3 and COBIT 5. The purpose of this study is to implement Service Catalog Management that in line with best practices. The results of the IT Service Catalog are generate 266 application services that have been updated and grouped into 11 main categorizations which will be the container for each application service, and determine the SLA (Service Level Agreement) which contains resolution time and response time in escalating problems and producing 4 levels (critical, high, normal, and low). With the final result, an IT Service Catalog document in the form of a procedure.

Keyword: *IT Service Catalogue, COBIT 5, ITIL V3, Service Management Bank Negara Indonesia*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tata Kelola Teknologi Informasi	6
2.1.1. Definisi Tata Kelola Teknologi Informasi	6
2.1.2. Dampak Penggunaan Tata Kelola Informasi	6
2.1.3. Fokus Area dalam Tata Kelola Teknologi Infomasi.....	7
2.1.4. Peran dan Tanggung Jawab.....	7
2.2 ITIL Versi 3	8
2.2.1. <i>Service Strategy</i>.....	9
2.2.2. <i>Service Design</i>.....	10
2.2.3. <i>Service Transition</i>	16
2.2.4. <i>Service Operation</i>.....	20
2.2.5. <i>Continual Service Improvement</i>.....	21
2.3 COBIT 5	26
2.4 Menggabungkan ITIL dan COBIT 5	30
2.5 <i>Incident Management</i>	30
2.6 <i>Problem Management</i>	33
2.7 <i>Service Request</i>.....	35
2.8 <i>Service Level Agreement</i>	36
2.9 <i>Severity</i>	38

2.10	Perusahaan Perbankan	39
2.11	Tinjauan Penelitian Terdahulu	39
BAB 3	METODE PENELITIAN	45
3.1	Kerangka Pemikiran	45
3.1.1.	Tahap Persiapan	46
3.1.2.	Tahap Pengumpulan Data	47
3.1.3.	Tahap Analisis.....	49
3.1.4.	Tahapan <i>Service Catalogue Management</i>	49
3.1.5.	Tahap Validasi dan Hasil	54
3.2	Metode Pengembangan	56
3.2.1	Pendekatan Analisis Standar	56
3.3	Objek Penelitian	57
3.3.1.	Struktur Organisasi Perusahaan	57
3.3.2.	Profil Perusahaan	61
3.3.3.	Proses Kerja <i>Service Management</i>	64
BAB 4	PEMBAHASAN.....	70
4.1	<i>Interview Protocol</i>	70
4.2	Pengumpulan Data.....	72
4.2.1.	Narasumber dalam Pengumpulan Data.....	72
4.2.2.	Hasil Pengumpulan Data.....	74
4.3	Tahap Analisis	77
4.3.1.	Identifikasi Isu dari <i>IT Service Catalogue</i> yang ada pada BNI.....	77
4.4	Tahap <i>Service Catalogue Management</i>	82
4.4.1.	Pengumpulan Layanan Aplikasi	82
4.4.2.	Identifikasi setiap Layanan Teknologi Informasi yang ada di BNI	83
4.4.3.	Kategorisasi Layanan Teknologi Informasi BNI.....	83
4.4.4.	Menentukan <i>Service Level Agreement</i>	85
4.4.5.	Penentuan <i>Response Time</i> dan <i>Resolution Time</i>	86
4.5	Tahap Hasil dan Validasi.....	87
4.5.1.	Penyusunan Dokumen <i>IT Service Catalogue</i>	87
4.5.2.	Validasi Dokumen.....	88
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Saran	90

DAFTAR PUSTAKA91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Mapping wants, goals, and reasons</i>	25
Tabel 2.2 <i>Maturity Level COBIT</i>	29
Tabel 2.3 Level dari <i>Information Technology Severity</i>	38
Tabel 2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1 IPO Perancangan Perangkat Penggalan Data	47
Tabel 3.2 IPO Penggalan Kondisi Terkini	48
Tabel 3.3 IPO Penggalan Kondisi Terkini	49
Tabel 3.4 IPO Mengumpulkan Layanan yang ada dalam BNI	50
Tabel 3.5 IPO Identifikasi Layanan TI BNI.....	51
Tabel 3.6 IPO Struktur dan Kategorisasi Layanan.....	52
Tabel 3.7 IPO <i>Service Level Agreement</i> pada setiap Layanan	53
Tabel 3.8 IPO <i>Response Time</i> dan <i>Resolution Time</i>	54
Tabel 3.9 IPO Kesimpulan dan Saran	56
Tabel 4.1 Identifikasi Pertanyaan <i>Interview</i>	70
Tabel 4.2 Perancangan <i>Interview Protocol</i>	72
Tabel 4.3 Narasumber	73
Tabel 4.4 Analisis GAP kondisi terkini <i>service catalogue</i> BNI	78
Tabel 4.5 Nilai dari Perubahan IT Service Catalogue.....	81
Tabel 4.6 <i>Response Time</i> dan <i>Resolution Time</i>	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Focus Area of IT Governance Life Cycle</i>	7
Gambar 2.2 <i>ITIL Core</i>	9
Gambar 2.3 <i>Komponen Service Portfolio</i>	11
Gambar 2.4 <i>Alur dalam Change Management</i>	18
Gambar 2.5 <i>7-Step Improvement Process</i>	23
Gambar 2.6 <i>Principle of COBIT 5</i>	28
Gambar 2.7 <i>Governance and Management Key Area</i>	29
Gambar 2.8 <i>Alur Proses Incident Management</i>	32
Gambar 2.9 <i>Alur Proses Problem Management</i>	34
Gambar 2.10 <i>Alur Proses Service Request</i>	35
Gambar 3.1 <i>Kerangka Pemikiran Penelitian</i>	45
Gambar 3.2 <i>Struktur Organisasi Divisi IT Operation</i>	58
Gambar 3.3 <i>Struktur Organisasi Divisi IT Strategy Development and Security</i> ...	59
Gambar 3.4 <i>Struktur Organisasi BNI Secara Keseluruhan</i>	60
Gambar 3.5 <i>Logo Bank Negara Indonesia</i>	64
Gambar 3.6 <i>Proses Kerja Service Manajemen</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Alokasi Waktu Penelitian.....	93
LAMPIRAN 2 Surat Keterangan Penerimaan Izin Penelitian.....	95
LAMPIRAN 3 Permohonan Izin Penelitian	96
LAMPIRAN 4 Surat Pernyataan Penelitian dari Universitas	97
LAMPIRAN 5 Hasil Wawancara.....	98
LAMPIRAN 6 Working Paper <i>IT Service Catalogue</i>	102
LAMPIRAN 7 Prosedur <i>IT Service Catalogue</i>	110
LAMPIRAN 8 Bukti Validasi Dokumen.....	116