

Perancangan katalog layanan jaringan data center berdasarkan ISO/IEC 20000 dan ITIL V3: Studi kasus Bank XYZ = Data center network service catalog design based on ISO/IEC 20000 and ITIL V3: Case study Bank XYZ

Wihandi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20468254&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Bank XYZ merupakan organisasi yang bergerak di bidang perbankan. Teknologi informasi menjadi komponen penting dalam organisasi tersebut. Jaringan data center merupakan penghubung bagi semua server dan aplikasi internal maupun eksternal agar dapat memberikan layanan dan fasilitas bagi para nasabah. Hasil survei kepuasan pengguna layanan jaringan data center Bank XYZ mengalami penurunan dan berada di bawah tolak ukur kesuksesan dari manajemen. Katalog layanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini merancang katalog layanan berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 tentang manajemen katalog layanan untuk memenuhi klausul 4.3 tentang manajemen dokumentasi khususnya katalog layanan yang terdokumentasi dari ISO/IEC 20000. Katalog layanan yang dihasilkan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan sesuai dengan pembagian tim jaringan data center Bank XYZ. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan pengumpulan data berupa wawancara dan studi dokumen. Hasil wawancara dianalisis secara kualitatif untuk mengidentifikasi layanan yang dibutuhkan dari sisi pengguna dan penyedia layanan. Hasil analisis dan interpretasi transkrip wawancara dijadikan pedoman dalam mendokumentasikan katalog layanan jaringan data center Bank XYZ. Hasil dokumentasi tersebut dilakukan uji verifikasi penerimaan katalog layanan. Katalog layanan yang dihasilkan terdiri dari 6 kategori layanan berdasarkan proses bisnis, 18 layanan dari sisi pengguna layanan, dan 11 layanan dari sisi penyedia layanan jaringan data center.

ABSTRACT

Bank XYZ is an organization engaged in banking. Information technology becomes an important component of the organization. The data center network is a hub for all internal and external servers and applications in order to provide services and facilitates to customers. The result of customer satisfaction survey of Bank XYZ data center network has decreased and is under the benchmark of success from management. The service catalog is one of the factors affecting user satisfaction. This research designs a service catalog based on ITIL V3 framework about service catalog management to comply with ISO/IEC 20000 clause 4.3 about documentation management, especially the documented catalog of services. The resulting service catalogs are expected to meet user requirements and in accordance with the Bank XYZ data center network team. This study uses case study approach with data collection in the form of interviews and document studies. Interview results are analyzed qualitatively to identify the services required from the users and service providers. The results of the analysis and interpretation of the interview transcript are used as guidance in documenting the Bank XYZ data center network service catalog. The results of the documentation is done by acceptance test of service catalog. The resulting service catalog consists of 6 categories of services based on business processes, 18 services from customer-view services, and 11

services from data center network services.