

ABSTRAK

Perkembangan teknologi berperan sangat penting dalam menghadirkan layanan keuangan yang semakin mudah diakses, berbiaya lebih murah dan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi terbaru. Untuk mendukung Bank BCA sebagai bank terbesar di Asia, Bank BCA senantiasa memperkuat infrastruktur teknologi informasi dan sumber daya manusia. Yang menjaga kualitas dan kuantitas pelayanan Bank BCA kepada masyarakat pada saat ini. Salah satunya penerapan system pada aplikasi BDS-IBS untuk mendukung proses bisnis jasa perbankan yang berstandar internasional. Sebagai salah satu cara untuk mengukur kematangan tersebut adalah dengan melakukan proses audit. Standar yang banyak digunakan oleh organisasi bertaraf internasional sebagai *Framework* proses audit adalah standar *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V.3 peneliti ini melakukan audit penilaian kinerja karyawan pada bagian operasional Frontliner dari sisi infrastruktur dengan domain *Service Operation* proses penilaiannya dilakukan dengan menggunakan maturity level.

Kata kunci : ITIL V.3, *Service Operation* , *Kinerja Karyawan*, Frontliner, Model Maturity

ABSTRACT

Technological developments play an important role in bringing financial services more accessible, cheaper and can be done anytime and anywhere. Utilizing the latest information technology developments. To support Bank BCA as the largest bank in Asia, Bank BCA is constantly strengthening the infrastructure of information technology and human resources. Which keeps the quality and quantity of Bank BCA services to the community at this time. One of them is application of system in BDS-IBS application to support business process of international standard banking service. As one way to measure kematagan is to conduct the audit process. A standard widely used by international standards organizations as the audit process framework is the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) standard V.3 The researcher performs an employee performance appraisal audit on the Frontliner's operational portion of the infrastructure side with the domain Service Operation assessment process conducted using the maturity level.

Keywords: ITIL V.3, Service Operation, Employee Performance, Frontliner, Model Maturity