

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-2
1.3 Rumusan Masalah	I-3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	I-3
1.5 Batasan Masalah.....	I-4
1.6 Metodologi Penelitian.....	I-5
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-5
BAB II LANDASAN TEORI	II-1
2.1 Konsep Dasar Audit	II-1
2.1.1 Jenis-jenis Audit	II-2
2.1.2 Audit Operasional	II-2
2.1.3 Tujuan Audit Operasional.....	II-3
2.1.4 Manfaat Audit Operasional.....	II-3
2.1.5 Audit Sistem Informasi/Teknologi Informasi	II-4
2.1.6 Jenis Audit Sistem Informasi	II-4
2.1.7 Tujuan Audit Sistem Informasi.....	II-5
2.2 Pelayanan Perusahaan	II-6
2.2.1 Karakteristik Penilaian Infrastruktur Perusahaan	II-7
2.2.2 Penerapan <i>Standard Operational Proccedure</i>	II-9
2.3 <i>Infrastructure Technology Information System (IT IS)</i>	II-10
2.4 Konsep Dasar ITSM	II-11

2.4.1 Manfaat <i>Information Technology Service Management</i>	II-11
2.5 ITIL V.3 Information Technology Infrastructure Library)	II-12
2.5.1 ITIL V.3 Domain <i>Service Operation</i>	II-15
2.5.2 Tahapan ITIL V.3 <i>Service Operation</i>	II-16
2.5.3 Tujuan ITIL V.3 <i>Service Operation</i>	II-18
2.5.4 Faktor Keberhasilan ITIL V.3 <i>Service Operation</i>	II-20
2.6 Perbandingan ITIL V.3 dengan COBIT	II-21
2.7 RACI Model	II-23
2.8 Maturity Level	II-24
2.9 Analisa GAP	II-26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1 Objek Penelitian	III-1
3.2 Waktu dan Pelaksanaan.....	III-1
3.3 Sejarah Bank BCA	III-1
3.3.1 VISI Bank BCA	III-2
3.3.2 Misi Bank BCA	III-2
3.3.3 Struktur Organisasi Bank BCA.....	III-3
3.3.4 Proses Bisnis Bank BCA	III-6
3.4 Metode Penelitian.....	III-8
3.5 Implementasi KGI, CSF dan KPI sesuai dengan S.O.P Bank BCA	III-12
3.5.1 <i>Event Management</i>	III-12
3.5.2 <i>Incident Management</i>	III-13
3.5.3 <i>Request Fulfillment</i>	III-15
3.5.4 <i>Problem Management</i>	III-17
3.5.5 <i>Access Management</i>	III-18
3.6 Kebijakan SOP Frontliner Bank BCA.....	III-20
3.7 Sistem Informasi Bank BCA	III-21
3.7.1 Infrastruktur Bank BCA.....	III-22
3.8 Penilaian Kinerja Karyawan yang digunakan	III-24
3.8.1 Aktivitas Pelayanan pada KCU Bank BCA Asia Afrika	III-25
3.8.2 Etika Frontliner.....	III-26
3.8.3 Poin Penilaian Frontliner.....	III-26

3.9 Infrastruktur Teknologi Informasi Bank BCA Sekarang	III-27
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL AUDIT	IV-1
4.1 Penerapan RACI terhadap Karyawan Bank BCA	IV-1
4.1.1 Mengidentifikasi Profil Bank BCA	IV-4
4.2 Pertitungan Maturity	IV-15
4.3 Posisi Layanan Sistem Informasi Aplikasi BDS-IBS	IV-23
4.3.1 Event Management	IV-23
4.3.2 Request Fulfillment	IV-24
4.3.3 Incident Management	IV-24
4.3.4 Problem Management	IV-24
4.3.5 Access Management	IV-25
4.4 Hasil Audit	IV-25
BAB V TEMUAN DAN TINDAK LANJUT	V-1
5.1 Temuan Audit	V-1
5.1.1 <i>Event Management Solution</i>	V-2
5.1.2 <i>Request Fulfillment Solution</i>	V-4
5.1.3 <i>Incident Management Solution</i>	V-6
5.1.4 <i>Problem Management Solution</i>	V-7
5.1.5 <i>Access Management Solution</i>	V-10
5.2 Tindak Lanjut	V-11
5.2.1 <i>Event Management</i>	V-12
5.2.2 <i>Request Fulfillment</i>	V-12
5.2.3 <i>Incident Management</i>	V-12
5.2.4 <i>Problem Management</i>	V-13
5.2.5 <i>Access Management</i>	V-13
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	VI-1
6.1 Kesimpulan	VI-1
6.2 Saran	VI-1
DAFTAR PUSTAKA	