

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	I
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	II
ABSTRAK .....	III
<i>ABSTRACT</i> .....	IV
KATA PENGANTAR .....	V
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI .....	VIII
DAFTAR TABEL.....	IX
DAFTAR LAMPIRAN.....	X
DAFTAR ISTILAH .....	XI
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1    Latar Belakang.....	1
I.2    Rumusan Masalah .....	2
I.3    Tujuan Penelitian.....	2
I.4    Batasan Masalah.....	3
I.5    Manfaat Penelitian.....	3
I.6    Sistematika Penulisan.....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	7
II.1    Manajemen Layanan TI.....	7
II.1.1 <i>Information Technology Infrastructure Library</i> .....	7
II.1.2 <i>Information Technology Infrastructure Library V3</i> .....	8
II.1.3 <i>ITIL V3 Service Lifecycle</i> .....	9
II.1.4 <i>ITIL V3 Service Operation</i> .....	11
II.2 <i>Event Management</i> .....	12
II.2.1    Aktivitas <i>Event Management</i> .....	13
II.3 <i>Incident Management</i> .....	19
II.3.1    Aktivitas <i>Incident Management</i> .....	20
II.4 <i>Problem Management</i> .....	26
II. 4. 1    Aktivitas <i>Problem Management</i> .....	27
II. 5 <i>Critical Success Factors</i> .....	30
II. 5    Skala Pengukuran Likert .....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
III.1    Metode Penelitian.....	33
III.2    Model Konseptual .....	33
III.3    Sistematika Penyelesaian Masalah .....	35
III.3.1.    Tahap Pendahuluan.....	35
III.3.2.    Tahap Pengumpulan Data.....	36
III.3.3.    Tahap Pengolahan Data .....	36
III.3.4.    Tahap Kesimpulan dan Saran .....	36
III.4 <i>Literature Tree Diagram</i> .....	36
BAB IV DATA, ANALISIS, DAN LANGKAH PENELITIAN .....	38
IV.1    Data Yang Digunakan Dalam Penelitian.....	38
IV.2    Struktur Organisasi.....	38
IV.2.1    Struktur Dewan Direksi.....	39
IV.2.2    Struktur Dewan Komisaris .....	39
IV.2.3    Struktur Dewan Eksekutif .....	39

IV.2.4 Struktur Departemen Transformasi Digital Teknologi dan Informasi .....	40
IV.3 Operasional TI.....	40
IV.3.1 SOP Operasional TI.....	41
IV.4 <i>Event Management</i> .....	41
IV.4.1 Critical Success Factors Event Management.....	42
IV.5 <i>Incident Management</i> .....	43
IV.5.1 Critical Success Factors Incident Management.....	44
IV.6 <i>Problem Management</i> .....	44
IV.6.1 Critical Success Factors Problem Management .....	45
IV.7 <i>Service Desk/IT Helpdesk/Information Technology Operation Center</i> .....	45
BAB V ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN.....	48
V.1 Analisis Data SOP Dengan Proses ITIL V3.....	48
V.2 <i>Flowchart Event Management</i> .....	49
V.3 <i>Flowchart Ticket Management</i> .....	52
V.4 <i>Flowchart Incident Management</i> .....	53
V.6 <i>Flowchart Problem Management</i> .....	55
V.7 Analisis Data Kuesioner .....	58
V.8 Hasil Asesmen <i>Readiness Event Management</i> .....	58
V.8 Hasil Asesmen <i>Readiness Incident Management</i> .....	61
V.9 Hasil Asesmen <i>Readiness Problem Management</i> .....	64
V.10 Analisis Hasil Perhitungan Likert .....	67
V.11 Analisis Korelasi Proses Eksisting Dengan Hasil Survey Kepuasan Pengguna .....	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	69
VI.1. Kesimpulan.....	69
VI.2. Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	71
LAMPIRAN I TAMPILAN PERTANYAAN KUISIONER .....	73
LAMPIRAN II JAWABAN KUISIONER .....	80
LAMPIRAN III PERCOBAAN PERHITUNGAN .....	87
LAMPIRAN IV DATA KORESPONDEN KUISIONER.....	89