

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR ISTILAH .....	xiii
Bab I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	3
I.3 Tujuan Penelitian .....	3
I.4 Batasan Penelitian .....	3
I.5 Manfaat Penelitian .....	3
Bab II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
II.1 <i>IT Service Management</i> .....	5
II.2 <i>IT Infrastructure Library</i> .....	5
II.3 <i>Incident Management</i> .....	6
II.4 <i>Internet</i> .....	6
II.5 <i>Wireless Fidelity (Wifi)</i> .....	6
II.6 <i>Internet Service Provider (ISP)</i> .....	6
II.7 <i>Access Point</i> .....	6

II.8	<i>Switch</i> .....	7
II.9	<i>Router</i> .....	7
II.10	<i>Uptime</i> .....	7
II.11	<i>Mean Time Before Failure (MTBF)</i> .....	8
II.12	<i>Mean Time To Repair (MTTR)</i> .....	9
II.13	<i>Service Level Agreement (SLA)</i> .....	9
II.14	<i>Unifi Controller</i> .....	10
II.15	Penelitian Terdahulu .....	11
II.16	Alasan Pemilihan Teori, Kerangka Kerja, atau Mekanisme.....	13
Bab III	METODOLOGI PENELITIAN .....	14
III.1	Kerangka Berpikir.....	14
III.2	Sistematika Penyelesaian Masalah .....	15
III.3	Pengumpulan Data .....	17
III.4	Pengolahan Data .....	18
III.5	Metode Evaluasi .....	18
III.6	Alasan Pemilihan Metode .....	18
Bab IV	KONDISI EKSISTING DAN DATA KONDISI EKSISTING .....	19
IV.1	Kondisi Eksisting.....	19
IV.1.1	Profil Perusahaan .....	19
IV.1.2	Denah Cabang PQR .....	22
IV.1.3	Coverage Area.....	24
IV.1.4	Rincian Perangkat .....	25
IV.1.5	<i>Data Monitoring Performance</i> .....	26
IV.2	Identifikasi Kondisi Eksisting.....	27
IV.2.1	Struktur Organisasi Eksisting.....	28
IV.2.2	Pengelolaan Layanan Internet .....	29

IV.2.3	Proses Penanganan Insiden Layanan Internet .....	30
IV.2.4	Topologi Eksisting .....	34
IV.2.5	Tabel Transformasi Data Monitoring .....	35
IV.3	<i>Process Assessment</i> .....	38
IV.3.1	Komponen Penilaian .....	38
Bab V	ANALISIS DAN REKOMENDASI .....	41
V.1	Analisis Jaringan Internet dengan <i>Access Point</i> Terindikasi <i>Down</i> .....	41
V.1.1	Analisis <i>Uptime</i> .....	42
V.1.2	Analisis <i>Mean Time Between Failures</i> (MTBF) .....	44
V.1.3	Analisis <i>Mean Time To Repair</i> (MTTR) .....	46
V.1.4	Analisis <i>Access Point</i> Terindikasi Downtime .....	47
V.1.5	Analisis <i>Process Assessment</i> .....	50
V.2	Pembahasan Hasil Analisis Teknis .....	53
V.2.1	<i>Coverage Area</i> .....	53
V.2.2	Topologi Eksisting .....	54
V.2.3	Proses Penanganan Insiden Layanan Internet .....	56
V.2.4	Pengumpulan Data <i>Monitoring Performance</i> .....	58
V.2.5	Hasil Analisis <i>Access Point</i> Terindikasi <i>Down</i> .....	59
V.3	Gap Analisis .....	59
V.4	Rekomendasi Pengelolaan .....	64
V.4.1	Rekomendasi Aspek <i>People</i> .....	65
V.4.2	Rekomendasi Aspek <i>Process</i> .....	66
V.4.3	Rekomendasi Aspek <i>Technology</i> .....	68
V.4.4	Kesimpulan Rekomendasi Pengelolaan .....	69
V.5	Rekomendasi Teknis .....	70
Bab VI	KESIMPULAN DAN SARAN .....	74

VI.1	Kesimpulan .....	74
VI.2	Saran .....	75
	Daftar Pustaka .....	76
	Lampiran .....	78